



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

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO
ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA RESTAURANTE CORPORACIÓN LAS
FLORES S.A.C., DISTRITO DE ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY,
PROVINCIA DE HUAMANGA, AYACUCHO, 2026**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA

AUTOR
SAUÑE QUISPE, CARLA
ORCID:0009-0005-3824-614X

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

CHIMBOTE-PERÚ
2026



FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0037-061-2026 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **21:54** horas del día **04** de **Agosto** del **2026** 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:

PELÁEZ VALDIVIESO JOSÉ VÍCTOR Presidente
MUÑOZ AGUILAR ESTUARDO Miembro
LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Miembro
Mgtr. ESTRADA DÍAZ 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 RESTAURANTE CORPORACIÓN LAS FLORES S.A.C., DISTRITO DE ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY, PROVINCIA DE HUAMANGA, AYACUCHO, 2026**

Presentada Por :
(3111121079) **SAUÑE QUISPE CARLA**

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 TÍTULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración**.

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

PELÁEZ VALDIVIESO JOSÉ VÍCTOR
Presidente

MUÑOZ AGUILAR ESTUARDO
Miembro

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Miembro

Mgtr. ESTRADA DÍAZ 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 RESTAURANTE CORPORACIÓN LAS FLORES S.A.C., DISTRITO DE ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY, PROVINCIA DE HUAMANGA, AYACUCHO, 2026 Del (de la) estudiante SAUÑE QUISPE CARLA, asesorado por ESTRADA DÍAZ ELIDA ADELIA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 0% 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, 15 de Setiembre del 2026




Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

A mi familia por estar conmigo en cada paso que di para el logro de mis objetivos. Por aconsejarme, alentarme y ayudarme a superar cada dificultad que se presentó. Especialmente a mis padres e hijos por ser el motivo que me guía a fortalecerme para ser mejor, por demostrarme su apoyo y su cariño.

A mi asesora que me guio y ayudo en el desarrollo de mi carrera universitaria, dándome sus enseñanzas y sus conocimientos con el fin de nutrirme académicamente y también con valores.

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a mis padres, por motivarme y apoyarme en cada paso que di para el logro de mis objetivos académicos. Del mismo modo agradezco a cada uno de mis hermanos por acompañarme y alentarme a mejorar cada día.

A mi hijo, por ser el pilar de mi vida. Por el cual lucho día a día, que es el motor que me impulsa para seguir adelante y no rendirme.

Índice general

Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento	V
Índice general	VI
Lista de tablas	VIII
Lista de figuras	IX
Resumen	X
Abstract.....	XI
I. Planteamiento del problema	1
II. Marco teórico.....	9
2.1 Antecedentes	9
2.2 Bases teóricas	24
2.3 Hipótesis.....	50
III. Metodología.....	51
3.1 Tipo, nivel y diseño de investigación.....	51
3.2 Población.....	53
3.3 Operacionalización de las variables	55
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	56
3.5 Método de análisis de datos	57
3.6 Aspectos éticos.....	58
IV. Resultados.....	61
V. Discusión	98
VI. Conclusiones.....	168
VII. Recomendaciones	173
Referencias bibliográficas	176
Anexos.....	187
Anexo 01. Carta de recojo de datos.....	187
Anexo 02. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación (Ley N° 29733).....	188
Anexo 03. Declaración jurada de Integridad científica y conflictos de interés.....	189
Anexo 04. Formato de consentimiento informado.....	190
Anexo 05. Matriz de consistencia y operacionalización	192

Anexo 06. Ficha de identificación del experto para proceso de validación.....	197
---	-----

Lista de tablas

Tabla 1. Características de la motivación intrínseca en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.	61
Tabla 2. Características de la motivación extrínseca en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.	64
Tabla 3. Características de la calidad de atención en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.	67
Tabla 4. Características de la eficiencia organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.	69
Tabla 5. Características de la eficacia organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.	71
Tabla 6. Propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.	74

Lista de figuras

Figura 1. Características de la motivación intrínseca en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.	63
Figura 2. Características de la motivación extrínseca en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.	66
Figura 3. Características de la calidad de atención en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.	68
Figura 4. Características de la eficiencia organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.	70
Figura 5. Características de la eficacia organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.	73

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026; la investigación fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta, diseño no experimental transversal, se tomó una población muestral de 12 trabajadores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 20 ítems, 10 de los ítems para la variable motivación laboral y 10 para la variable desempeño organizacional en escala ordinal de tipo Likert. Los resultados fueron: Para la variable motivación laboral, el 41.67% de los trabajadores mencionaron que a veces la microempresa ofrece incentivos económicos que motivan su desempeño, el 41.67% mencionaron que a veces la microempresa ofrece incentivos no económicos, como reconocimientos que influyan en su motivación. Respecto al desempeño organizacional, el 41.67% de los trabajadores mencionaron que a veces la exactitud en los pedidos del restaurante es fundamental para garantizar la satisfacción del cliente, el 41.67% señalaron que a veces reducen insumos y desperdicios aumenta el margen de ganancia del restaurante. Se concluye que, la microempresa presenta deficiencias en la motivación laboral, evidenciadas en que a veces la microempresa ofrece incentivos económicos que motivan su desempeño. Asimismo, se identificaron debilidades en el desempeño organizacional, reflejadas en que a veces el restaurante aplica el control de costos operativos para maximizar la rentabilidad.

Palabras clave: calidad, eficacia, eficiencia, motivación

Abstract

The general objective of the research was to develop a proposal to improve work motivation for organizational performance at the micro-enterprise restaurant Corporación las Flores S.A.C., in the Andrés Avelino Cáceres Dorregaray district, Huamanga province, Ayacucho, 2026; The study was applied in nature, employed a quantitative approach, and was descriptive in terms of the proposal; it utilized a non-experimental, cross-sectional design and a sample population of 12 workers. Data collection involved a survey using a 20-item questionnaire with 10 items addressing the work motivation variable and 10 addressing the organizational performance variable based on an ordinal Likert scale. The results were as follows: Regarding the variable of work motivation, 41.67% of the workers stated that the micro-enterprise sometimes offers financial incentives that motivate their performance, while 41.67% stated that the micro-enterprise sometimes offers non-financial incentives such as recognition that influence their motivation. Regarding organizational performance, 41.67% of the workers stated that accuracy in restaurant orders is sometimes fundamental to ensuring customer satisfaction, while 41.67% noted that reducing inputs and waste sometimes increases the restaurant's profit margin. It is concluded that the micro-enterprise exhibits deficiencies in employee motivation, evidenced by the fact that it sometimes offers financial incentives to motivate performance. Likewise, weaknesses in organizational performance were identified, reflected in the fact that the restaurant sometimes applies operational cost controls to maximize profitability.

Keywords: quality, effectiveness, efficiency, motivation

I. Planteamiento del problema

A nivel mundial, las micro y pequeñas empresas (MYPES) constituyen la columna vertebral del tejido empresarial. Según el Banco Mundial, las MIPYME representan alrededor del 90% de las empresas y generan más del 50% del empleo global. Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo señala que este segmento empresarial es determinante para la dinamización económica, la formalización del empleo y la reducción de brechas sociales. En este contexto, la sostenibilidad de las MYPES no solo depende de factores financieros o tecnológicos, sino también de variables internas como el clima organizacional, la motivación laboral y la gestión del talento humano (Organización Internacional del Trabajo, 2023).

En Europa, las micro, pequeñas y medianas empresas (PYME) desempeñan un papel significativo en su economía, representan una fuente relevante de capacidades empresariales, innovación y empleo. En los 25 países de la Unión Europea hay alrededor de 23 millones de pymes que generan alrededor de 75 millones de puestos de trabajo y representan el 99% de todas las empresas. Asimismo, a menudo se enfrentan a problemas de motivación laboral donde los gerentes no logran identificar los factores que promuevan el compromiso de los empleados. Además, la mayoría de las empresas no cuentan con planes de motivación. Sin embargo, las evaluaciones del desempeño no se realizan con el objetivo de alentar a los empleados a realizar sus tareas de manera más eficiente. En cuanto al desempeño organizacional las estrictas leyes laborales de estos países dificultan la adaptación a los cambios del mercado, además, la escasez de habilidades, en particular en campos técnicos, dificulta alcanzar una productividad óptima (Recavarren, 2024).

Naciones Unidas (2022) detalla que la cuarta parte de los trabajadores no se sienten valorados en su centro de trabajo, siendo los directivos quienes se sienten incluidos mientras que el personal de categoría inferior revela que no se siente incluido dentro de la organización; además, expone que mientras mayor sea la igualdad, la diversidad e inclusión de una empresa, donde exista una mayor motivación laboral, será mayor la innovación, productividad y rendimiento laboral.

En Alemania, uno de los desafíos más importantes que enfrentan las empresas en relación con la motivación laboral y el desarrollo organizacional es la escasez de personal calificado. Esta situación genera una sobrecarga de trabajo en los empleados existentes,

afectando negativamente su rendimiento y bienestar. Investigaciones recientes muestran que alrededor del 45% de las organizaciones tienen dificultades para reclutar colaboradores motivados y bien preparados. A esto se suma la falta de salarios competitivos y condiciones laborales adecuadas, lo cual ha provocado una disminución del compromiso laboral en un 30%, impactando directamente la productividad y eficiencia de las empresas (Becedas, 2026).

En España, los trabajadores de las micro y pequeñas empresas se encuentran desmotivados y la causa principal se debe a que ellos consideran que existe un desequilibrio entre el esfuerzo que realizan en su puesto de trabajo para alcanzar las metas y objetivos propuestos; y el reconocimiento y la valoración que recibe por parte de la empresa; a su vez muestran un bajo desempeño por la ausencia de plan de crecimiento profesional, es decir, los trabajadores tienen nula perspectiva de un futuro laboral prometedor dentro de la organización, pues una de las necesidades básicas de las personas es la autorrealización, por lo tanto, el estancamiento y la falta de crecimiento en puestos de mayor responsabilidad que permita a los trabajadores realizar tareas que les resulte más satisfactorias son motivos suficientes para que los funcionarios con mayores competencias disminuyan su rendimiento (López, 2024).

En España, las micro y pequeñas empresas debido a que los gerentes no brindan oportunidades de crecimiento o incentivos a los trabajadores lo cual ocasiona una baja motivación; los objetivos de los empleados varían; algunos pueden buscar simplemente la estabilidad laboral, mientras que otros pueden querer crecer dentro de una organización, la seguridad de las oportunidades de crecimiento es imprescindible para impulsar la motivación en algunos empleados; a su vez los colaboradores muestran un bajo desempeño porque no tienen líderes motivadores, cabe decir que estos deben tener un método flexible e incluyente para poder dirigir a un equipo, y poder comunicarse claramente a la vez que infunden confianza y enfoque, si un equipo o persona en particular carece de motivación en la empresa, entonces esto repercutirá negativamente en su desempeño (Muguerza, 2024).

En México, los colaboradores se encuentran desmotivados debido a que se encuentran realizando sus funciones en un ambiente de trabajo deficiente, por lo general, esto no está relacionado con la estética de su lugar de trabajo; sino al un ambiente donde

no existe compañerismo, el trabajo es bajo presión, lo cual puede tener un impacto grave en la capacidad de un empleado para trabajar con el equipo y realizar sus tareas con el mejor desempeño; cabe decir que un ambiente de trabajo deficiente podría derivar de un empleado tóxico a sobrecargar al empleado con estándares poco realistas o plazos ajustados (López, 2022).

En Paraguay, los trabajadores presentan altos niveles de desmotivación laboral, situación que se origina por la carga laboral excesiva; además, el personal enfrenta bajas expectativas de desarrollo profesional y obstáculos en la ejecución de sus tareas debido a la falta de recursos adecuados, mientras que las relaciones interpersonales tensas también se hacen evidentes, generando estrés, desinterés y menor compromiso con la organización. Paralelamente, el desempeño organizacional se ve afectado por la escasa autonomía, la falta de objetivos claros y la ausencia de desafíos motivadores, lo que provoca retrasos en el cumplimiento de metas, baja productividad y disminución de la calidad del trabajo; como resultado, las empresas enfrentan dificultades para mantener un clima laboral saludable y competitivo, evidenciando la necesidad de implementar estrategias que fomenten el desarrollo profesional, el aprendizaje continuo, el empoderamiento y el bienestar de los empleados (Morales, 2023).

En Ecuador, las microempresas son muy importantes, sin embargo, tienen grandes problemas con la motivación de los empleados y el rendimiento de la organización, en lo que respecta a la motivación laboral, se refleja que más del 68% de los empleados señalan que no reciben incentivos ni reconocimientos. Esto afecta negativamente su motivación tanto externa como interna. Además, aproximadamente el 61% de las personas no tiene acceso a capacitación ni a oportunidades para desarrollarse profesionalmente, lo que les impide sentir que están creciendo y alcanzando sus metas. Sobre el desempeño organizacional, cerca del 52% de las empresas no revisa oficialmente su rendimiento ni establece metas claras esto provoca confusión y poca productividad. Además, el 49% de los empleados indican que hay un mal ambiente de trabajo, con problemas de comunicación y un liderazgo desorganizado. Se ha encontrado que alrededor del 45% de los equipos de trabajo no colabora ni se coordina bien, lo que afecta su eficiencia. Estos factores hacen que muchas MYPES en Quito no lleguen a su máximo potencial, tengan mucha rotación de personal y sean poco sostenibles (Ortega et al., 2022).

Sin embargo, muchas PYME en Ecuador tienen dificultades para mantener a sus empleados motivados y comprometidos debido a una serie de desafíos, entre los cuales se encuentran: pocos recursos financieros y humanos, presupuestos limitados y una fuerza laboral reducida, lo que significa que los empleados pueden sentir que no tienen las herramientas y los recursos necesarios para hacer su trabajo de manera efectiva, afectando su motivación y compromiso con la organización (Ponce et al., 2023).

La motivación laboral representa un pilar fundamental para lograr un desarrollo organizacional efectivo y sostenible. Cuando los trabajadores se sienten valorados, reconocidos y comprometidos, su desempeño mejora considerablemente, lo que impacta de manera positiva en los resultados globales de la empresa. A su vez, el desarrollo organizacional requiere de estrategias que promuevan entornos laborales saludables, con liderazgo participativo, comunicación fluida y oportunidades de crecimiento profesional. En este sentido, las organizaciones deben implementar mecanismos que integren la motivación individual con los objetivos institucionales, fomentando una cultura de mejora continua. La combinación de trabajadores motivados y estructuras organizativas sólidas fortalece la adaptabilidad, la innovación y la productividad. Por ello, impulsar la motivación desde una visión organizacional es esencial para enfrentar con éxito los retos del entorno competitivo (Velásquez, 2022).

En el Perú los trabajadores se encuentran desmotivados porque se encuentran en un clima laboral negativo y está afectando al desempeño, esto suele darse cuando no existe comunicación, no se cuenta con los recursos necesarios o hay sobrecarga de trabajo, por ende, es importante mantener en línea las expectativas y exigencias que recaen en los colaboradores, si alguien se siente abrumado por una carga de trabajo grande e imposible, es posible que pronto se frustre, se sienta estresado y se desanime; de igual manera, si la carga de trabajo de un colaborador es demasiado ligera o no es lo suficientemente variada, es posible que pierda interés rápidamente; otra causa es que el trabajador no siente que su labor sea reconocida o valorada, pues no se le da oportunidades de desarrollo profesional, del mismo modo el empleado tiene demasiada carga de trabajo y no puede cumplir con todas sus responsabilidades (Villatoro, 2023).

En Lima, la motivación laboral se presenta como un elemento clave para el desempeño y la productividad en las pymes, dado que influye directamente en el

compromiso, sentido de pertenencia y eficiencia de los trabajadores; sin embargo, los empleados no muestran niveles óptimos de motivación debido a múltiples factores, entre ellos la alta carga laboral, limitadas oportunidades de ascenso, escaso reconocimiento, baja autonomía en la ejecución de tareas y comunicación deficiente; además, la falta de retroalimentación y herramientas de desarrollo limita el aprendizaje, empoderamiento y autoconfianza, esta situación provoca que los trabajadores se concentren en cumplir el mínimo requerido, afectando la creatividad, la resolución de problemas y la mejora continua de la organización; a su vez, existe un bajo nivel de desempeño organizacional, debido a objetivos poco claros, planificación inadecuada de tareas, deficiente coordinación entre áreas y escasa retroalimentación; estas problemáticas derivan en retrasos en el cumplimiento de metas, baja eficiencia, disminución en la calidad de los resultados y dificultades para mantener la competitividad y un clima laboral saludable (Quispe et al., 2023).

A nivel local, en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Ayacucho, donde se desarrolló la presente investigación enfrenta desafíos significativos en cuanto a la motivación laboral la escasa aplicación de incentivos económicos que reconozcan el esfuerzo laboral, la aplicación moderada de incentivos no económicos como reconocimientos institucionales, capacitaciones o beneficios laborales orientados al bienestar del personal, la ausencia de oportunidades de ascenso laboral para quienes buscan crecer profesionalmente dentro del restaurante, la falta de estabilidad laboral por condiciones inadecuadas que les permite mantener su empleo de manera segura, la falta de condiciones laborales para prevenir riesgo. Respecto al desempeño organizacional se evidenciaron dificultades vinculadas con la falta de un sistema estandarizado para registrar la exactitud en los pedidos, la falta de procedimientos claros para la gestionar la reducción de insumos y desperdicios, la falta de un sistema de control de costos operativos para optimizar los gastos.

Por todo lo expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026? Y como problemas específicos: ¿Cuáles son las características de la motivación intrínseca en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino

Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026? ¿Cuáles son las características de la motivación extrínseca en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026? ¿Cuáles son las características de la calidad de atención en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026? ¿Cuáles son las características de la eficiencia organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026? ¿Cuáles son las características de la eficacia organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026? ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026?

Para resolver el problema se planteó el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026. Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Describir las características de la motivación intrínseca en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026. Definir las características de la motivación extrínseca en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026. Describir las características de la calidad de atención en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026. Definir las características de la eficiencia organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026. Identificar las características de la eficacia organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para el desempeño

organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.

La investigación contó con una justificación teórica, debido a que aportó al conocimiento existente sobre la importancia de la motivación laboral y sus dimensiones (motivación intrínseca y extrínseca); así como la relevancia del desempeño organizacional y sus dimensiones (calidad de atención, eficiencia organizacional y eficacia organizacional) en las microempresas. Además, para lograr los objetivos de la investigación, se tomó como referencia a diferentes autores que, a lo largo de los años, respaldan sus teorías con nuevos hallazgos que concordaran entre sus teorías sobre sus investigaciones, y sirven como referencia y antecedentes teórico para futuras investigaciones.

Además, contó con una justificación práctica, ya que los resultados permitieron diseñar una propuesta y un plan de mejora orientada a fortalecer la motivación laboral y el desempeño organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., además permitió evidenciaron diversas dificultades en la variable motivación laboral, relacionadas con la escasa aplicación de incentivos económicos que reconozcan el esfuerzo laboral, la aplicación moderada de incentivos no económicos como reconocimientos institucionales, capacitaciones o beneficios laborales orientados al bienestar del personal, la ausencia de oportunidades de ascenso laboral para quienes buscan crecer profesionalmente dentro del restaurante, la falta de estabilidad laboral por condiciones inadecuados que les permite mantener su empleo de manera segura, la falta de condiciones laborales para prevenir riesgo. Por ello, respecto a esta variable, las acciones de mejora se orientaron a la implementación de incentivos económicos viables según la disponibilidad presupuestal, el fortalecimiento de incentivos no económicos mediante reconocimientos institucionales, brindar oportunidades de ascenso laboral para quienes buscan crecer profesionalmente, brindar estabilidad laboral en su puesto de trabajo de manera segura, implementar horarios adaptables que permitan que les permita tener condiciones laborales adecuados. Asimismo, en la variable desempeño organizacional se evidenciaron dificultades vinculadas con la falta de un sistema estandarizado para registrar la exactitud en los pedidos, la falta de procedimientos claros para la gestionar la reducción de insumos y desperdicios, la falta de un sistema de control de costos operativos para optimizar los gastos. En ese sentido, se planteó implementar un

sistema estandarizado de registro para optimizar la exactitud en los pedidos, reducir los insumos y desperdicios para aumentar el margen de ganancia del restaurante, aplicar el control de costos operativos para maximizar la rentabilidad de la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C.

Así mismo contó con una justificación metodológica, porque se realizó un estudio de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo que permitió obtener información objetiva sobre la motivación laboral y desempeño organizacional. Se desarrolló un estudio descriptivo de propuesta, con diseño no experimental y corte transversal, tomando como población y muestra a 12 trabajadores del restaurante mediante un muestreo censal. Se utilizó la técnica de encuesta y los datos se recogerán mediante un cuestionario tipo Likert estructurado por 20 ítems, 10 de los ítems para la variable motivación laboral y 10 para la variable desempeño organizacional. A su vez, este instrumento fue previamente validado a través del juicio de expertos, por 3 profesionales de los cuales dos de ellos tienen el grado de maestría y uno grado de doctor en administración, analizaron y aprobaron el cuestionario para su aplicación; asimismo, se evaluó el grado de confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, en tal sentido para la variable motivación laboral se obtuvo un valor de 0.7369 y para la variable desempeño organizacional un valor de 0.8163, lo que evidenció un excelente nivel de confiabilidad en ambos instrumentos. Esta estrategia metodológica no solo permitió obtener información precisa para la propuesta de mejora, sino que también sirvió como referencia para investigaciones futuras en el ámbito de la motivación laboral y el desempeño organizacional.

II. Marco teórico

2.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Variable 1. Motivación laboral

Chele (2025), en su proyecto de investigación para optar el grado de licenciada en administración de empresas para la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. Titulado: *Motivación y desempeño laboral en los empleados de Marcimex, ciudad de Jipijapa*. Tuvo como objetivo general: Determinar la incidencia de la motivación en el desempeño laboral, identificando los factores motivacionales que influyen en el rendimiento de los empleados de MARCIMEX S.A del cantón Jipijapa, provincia de Manabí. La metodología fue de tipo descriptiva y de campo, con un enfoque cuantitativo, la población muestral estuvo conformado por 9 trabajadores; para recolectar la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 19 ítems para la variable motivación. Los resultados fueron: El 34% menciona estar en desacuerdo con los incentivos económicos actuales (remuneración y otros beneficios) de la empresa son suficientes para motivarlo en su trabajo, el 45% indica estar en desacuerdo porque sus opiniones no son consideradas en su trabajo, el 45% responde estar en desacuerdo porque cree que su nivel de motivación no le permite tener adecuada productividad laboral, el 34% siente que sus esfuerzos son reconocidos adecuadamente por la empresa, el 56% indica a veces está satisfecho con las oportunidades de crecimiento que la empresa ofrece, el 33% menciona estar en desacuerdo porque el ambiente laboral en la empresa no permite mantener relaciones interpersonales cordiales y positivas entre compañeros, el 45% señaló que este reconocimiento ocurre solo de forma ocasional, el 33% menciona estar en desacuerdo porque prefiere trabajar en compañía de otras personas, para escuchar y aprender de los otros compañeros que tienen más experiencia en la empresa, el 34% responde estar en desacuerdo porque no está satisfecho con el apoyo que recibe de sus superiores para desempeñar sus funciones, el 45% menciona estar en desacuerdo porque no recibe algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, otros) cuando hace un buen trabajo, el 34% indica estar en desacuerdo porque no cuenta con las herramientas y recursos necesarios para trabajar de manera eficiente, el 34% responde estar de acuerdo porque recibe retroalimentación de sus superiores sobre su desempeño laboral. Se concluye que, se identificó que la motivación laboral en los

empleados de MARCIMEX S.A del cantón Jipijapa está influenciada de manera desigual por factores intrínsecos y extrínsecos.

Quimis (2024), en su tesis para obtener el título de licenciado en administración de empresas en la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. Titulada: *La motivación laboral y su incidencia en la productividad en la empresa Sunchodesa Presentaciones C. Ltda Cantón Guayaquil*. Tuvo como objetivo general: Analizar los efectos de la motivación laboral en la productividad de la empresa Sunchodesa presentaciones C. LTDA cantón Guayaquil. La metodología de la investigación fue de tipo descriptivo-correlacional de enfoque cualitativo, con un diseño no experimental transversal, la población muestral fueron 15 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario constituido por 10 preguntas. Los resultados fueron: El 60% indicaron que han recibido de 2 a 4 capacitaciones en los dos últimos años, el 33% respondieron que se disminuye la eficiencia, la empresa busca que todos sus empleados sean eficientes a la hora de laborar, el 60% indicaron que el ambiente laboral motivador de la empresa Sunchodesa es regular. Se concluye que, es imprescindible incentivar a los trabajadores a través de algún tipo de estímulo, no necesariamente una remuneración económica.

Ramírez (2024), en su tesis para la obtención del título de licenciada en administración de empresas en la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil, Ecuador. Titulada: *La motivación laboral para mejorar el desempeño de los colaboradores de la fundación “Tía Angie Nueva Época del Futuro” de Guayaquil*. Tuvo como objetivo general: Analizar la motivación laboral para el mejoramiento del desempeño de los colaboradores de la fundación “Tía Angie Nueva Época del Futuro” de Guayaquil. La metodología fue cuantitativa, la población muestral fue de 28 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento del cuestionario constituido por 13 preguntas. Los resultados fueron: El 85,19% de los colaboradores de la fundación tía Angie está totalmente de acuerdo esto quiere decir que se presenta compromiso y responsabilidad, el 81,48% indica totalmente de acuerdo, dando un análisis que la fundación tiene un personal satisfecho al momento de realizar las actividades laborales correspondientes, el 81,48% responde totalmente de acuerdo, en que la productividad entre los colaboradores es efectiva y ayuda en cumplimiento de los objetivos de la fundación, el 77,78% menciona totalmente de acuerdo, que entre los colaboradores se apoya la iniciativa y autonomía en la toma de decisiones, el 25,93% está totalmente de acuerdo, los empleados perciben que

hay una estabilidad en la fuerza laboral y rotación de la persona, el 96,30% indica totalmente de acuerdo lo cual se refleja que la fundación si brinda oportunidades significativas para mejorar el desempeño y habilidades para crecer profesionalmente. Se concluye que, mejorar la motivación laboral en la Fundación "Tía Angie Nueva Época del Futuro" es un proceso continuo que requiere de la colaboración y el compromiso tanto de la dirección como de los colaboradores.

Variable 2. Desempeño organizacional

No se encontraron antecedentes a nivel internacional del desempeño organizacional por lo cual se utilizará antecedentes de variables relacionadas a la variable de investigación la cual es el desempeño laboral.

Toctaguano (2024), en su trabajo de titulación para optar al título de ciencias políticas y administrativas para la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. Titulado: *El Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Indígena 'SAC' Ltda., de la ciudad de Riobamba en tiempos Post Covid.* Tuvo como objetivo general: Determinar el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Indígena SAC Ltda., de la ciudad de Riobamba. La investigación fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, la muestra poblacional la conforman 18 colaboradores, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta mediante el instrumento el cuestionario de 16 ítems. Los resultados fueron: El 73% menciona que desarrolla eficaces relaciones de trabajo con los jefes, compañeros y clientes, el 78% compromete al personal a desempeñar el máximo de habilidad, el 73% menciona que la entidad brinda capacitaciones para el desarrollo de las funciones, el 70% consideran que las funciones que realizan permiten demostrar las capacidades, el 63% menciona que la empresa da la libertad para trabajar bajo el propio criterio, el 69% mencionan que han recibido algún reconocimiento por el buen desenvolvimiento en las labores, el 72% indican que han recibido algún tipo de elogio por el desarrollo de un buen trabajo, el 88% se sienten comprometido con la institución a fin de que esta logre los objetivos y planes propuestos, el 84% mencionan que se identifican con la misión y visión de la empresa, el 80% indican que cuando los compañeros de trabajo necesitan apoyo se tiene el compromiso de ayudarlo. Se concluye que, el clima organizacional en el que actualmente se encuentran laborando no es el más adecuado por sus condiciones físicas dando un resultado de bajo

compromiso de los funcionarios hacia la entidad, por lo tanto, como solución se planteó algunas estrategias donde se indican los beneficios, actividades, beneficiarios y responsables con el fin de ayudar a mejorar el desempeño laboral dentro de la entidad financiera.

Pincay (2022), en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas para la Universidad Estatal del Sur de Manabí-UNESUM, Ecuador, titulado: *Gestión administrativa y desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto López*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto López. La investigación fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental transversal, con una población y muestra de 15 trabajadores. Utilizando la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario de 20 ítems. Los resultados fueron: El 53,33% consideran que el desempeño laboral del personal es desfavorable, el 46,67% indican que en la Cooperativa se aplica un liderazgo autocrático, el 46,67% responden que la eficiencia del tipo de liderazgo aplicado es deficiente, el 40,00% mencionan que el tipo de liderazgo afecta a la institución porque los empleados se encuentran desmotivados, el 53,33% consideran que se encuentran desmotivados al momento de desarrollar sus actividades laborales, el 46,67% indican que sus compañeros de trabajo muestran desinterés por lograr las metas y objetivos de la Cooperativa, el 26,67% consideran que dentro del ambiente laboral se presenta falta de comodidad, el 33,33% responden que dentro de los factores administrativos el liderazgo presenta debilidades, el 60,00% indican que están muy de acuerdo en que las deficiencias administrativas encontradas perjudican el desempeño laboral, el 73,33% responden que están muy de acuerdo en que una adecuada gestión administrativa mejoraría el desempeño laboral, el 40,00% consideran que los factores y elementos de la gestión administrativa repercuten en el desempeño porque no hay interés en realizar las tareas, el 46,67% indican que los salarios muy bajos son la principal circunstancia que limita el desempeño laboral, el 60,00% consideran que las estrategias aplicadas por la Cooperativa para mejorar el desempeño del personal son muy deficientes, el 33,33% indican que permitir la participación de los empleados en la toma de decisiones es la medida más efectiva para mejorar el desempeño laboral, el 40,00% responden que el método más adecuado para la evaluación del desempeño es mediante pruebas de rendimiento, el 66,67% consideran que

la mejor recompensa por realizar correctamente su trabajo serían incentivos económicos, el 46,67% indican que la estrategia motivacional y social más adecuada es garantizar su puesto de trabajo, y el 73,33% manifiestan que están muy de acuerdo en que al aplicarse mejores incentivos laborales se mejorará el desempeño laboral. Se concluye que, la gestión administrativa dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto López presenta deficiencias evidentes, ya que un alto porcentaje de empleados considera que el desempeño laboral es desfavorable; además, predomina un liderazgo autocrático y percibido como deficiente, lo que genera desmotivación y falta de interés en alcanzar las metas organizacionales; también se observa que los factores administrativos, como la planificación y el liderazgo, afectan directamente la efectividad de las funciones del personal.

Antecedentes nacionales

Variable 1. Motivación laboral

Baltazar (2025), en su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en Perú, titulada: *La motivación laboral para mejorar la atención del cliente en el Recreo-Restaurant Campestre Don Cuy, Independencia, Huaraz, 2025*. Tuvo como objetivo general: Determinar las características de la motivación laboral para mejorar la atención del cliente en el Recreo-Restaurant campestre Don Cuy, Independencia, Huaraz, 2025. La metodología fue tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta y diseño no experimental-transversal. La población muestral fueron 15 trabajador. Para el recojo de información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario conformado por 16 preguntas en escala de Likert. Los principales fueron: El 60 % de los trabajadores casi siempre otorga bonos y comisiones por el buen desempeño laboral, el 40% indican que casi siempre reciben la palabra gratitud por ser el trabajador más destacado del mes, el 33% responden que casi siempre se promueve el ascenso laboral para favorecer a su desarrollo profesional, el 40% manifiestan que casi siempre reciben la capacitación para mejorar habilidades y crecimiento, el 53% responden que siempre cumple con las actividades o tareas asignadas de acuerdo a lo programado, el 40% indican que siempre considera productivo, es decir que cumple con los objetivos haciendo uso optimo de los recursos, el 40% manifiestan que casi siempre sienten satisfecho en el puesto, debido a que puede demostrar todo profesionalismo, el 47% responden que casi

siempre posee habilidades interpersonales (empatía, asertividad) lo cual permite comunicarse efectivamente con el equipo de trabajo. Se concluye que, siempre su actividad o tarea asignada de acuerdo a lo programado, está utilizando para mantener productividad, asimismo mencionaron que siempre el productivo cumple con el objetivo haciendo su uso optimo del recurso.

Castromonte (2025), en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en Perú, titulada: *Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa de transportes Camones S.A., distrito de Huaraz, Áncash, 2025*. Tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa de transportes Camones S.A., distrito de Huaraz, Áncash, 2025. La metodología fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta y diseño no experimental, transversal. La población muestral fueron 12 trabajadores. Para el recojo de información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario conformado por 20 ítems en escala ordinal de tipo Likert. Los resultados fueron: El 41.67% de los trabajadores señalaron que nunca desarrolla superación personal en su entorno laboral, el 41.67% afirmaron que siempre existe un alto nivel de compromiso personal en su trabajo, el 41.67% indicaron que siempre obtienen resultados personales en el cumplimiento de sus funciones, el 33.33% señalaron que nunca poseen capacidad laboral para desempeñar eficazmente sus actividades, el 41.67% indicaron que casi siempre poseen autonomía personal para tomar decisiones en su trabajo, el 50.00% señalaron que siempre recibe bonos económicos como incentivo por su desempeño, el 58.33% manifestaron que a veces obtienen reconocimiento laboral por los logros, el 50.00% respondieron que casi siempre la empresa les brinda oportunidades de ascensos laborales, el 41.67 señalaron que casi siempre el buen ambiente laboral favorece sus actividades, el 41.67% indicaron que siempre cuentan con buenas condiciones laborales para realizar su trabajo. Se concluye que, la empresa presenta limitaciones en el desarrollo de la motivación intrínseca, ya que no todos los trabajadores logran fortalecer la superación personal, el compromiso ni la capacidad laboral en sus actividades, sin embargo, se evidencia que algunos colaboradores poseen autonomía para tomar decisiones en su trabajo.

Pérez (2025), en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en Perú, titulada: *Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la pequeña empresa Enzos Teknologi & Construcción E.I.R.L., distrito de Cerro Colorado, Arequipa, 2025*. Tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la pequeña empresa Enzos Teknologi & Construcción E.I.R.L., distrito de Cerro Colorado, Arequipa, 2025. La Metodología fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta y diseño no experimental, transversal. La población muestral fue de 12 trabajadores. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario conformado por 20 ítems en escala de Likert. Los resultados fueron: El 58.33% de los trabajadores manifestaron que a veces se enfrentan a desafíos personales que te motivan a mejorar o superar tus límites, el 58.33% indicaron que a veces recibes reconocimiento personal por tu desempeño en el trabajo, el 58.33% respondieron que sienten que su trabajo le permite alcanzar un sentido de autorrealización personal y profesional, el 58.33% mencionaron que a veces siente agrado por las actividades que realizas en tu trabajo, el 58.33% indicaron que casi siempre se sientes satisfechos con los logros personales que alcanzas en su vida diaria, el 75% señalaron que a veces reciben incentivos económicos que reconocen y motivan su desempeño laboral, el 58.33% manifestaron que recibes incentivos no económicos (como reconocimientos, oportunidades de desarrollo o tiempo libre) que te motivan en tu trabajo, el 66.67% mencionaron que a veces han sido considerado/a para un ascenso laboral en tu lugar de trabajo, el 58.33% indicaron que casi siempre reciben incrementos en su remuneración acorde a tu desempeño y responsabilidades, el 50% afirmaron que consideran que las condiciones laborales en su lugar de trabajo son adecuadas para realizar tus funciones de manera eficiente. Se concluye que, la falta de sistematización limita el impacto positivo que podrían tener sobre la motivación, el desempeño y la satisfacción laboral.

Variable 2. Desempeño organizacional

Ruiz (2026), en su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en Perú, titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa Centro Preventivo Inmonológico Preenvac S.R.L., distrito de Callería,*

Ucayali, 2026. Tuvo como objetivo general Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa Centro Preventivo Inmunológico Prevenvac S.R.L., distrito de Callería, Ucayali, 2026; la investigación fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, 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 20 ítems en escala de Likert, los resultados fueron: Para la variable desempeño organizacional, el 70.00% de los trabajadores consideran que siempre la empresa proporciona claridad de la información a los clientes (sobre servicios, procesos y políticas), el 60.00% manifestaron que a veces la empresa gestiona adecuadamente el tiempo de espera de los clientes (en la atención y prestación de servicios), el 60.00% señalaron que siempre la empresa cumple con las citas, reuniones o compromisos programados, garantizando el buen desarrollo de sus actividades y la coordinación interna, el 70.00% estimaron que siempre la clínica realiza una efectiva resolución de quejas y reclamos, asegurando que cada caso sea atendido de manera clara, oportuna y justa, el 70.00% manifestaron que a veces la empresa optimiza correctamente sus recursos (materiales, financieros y humanos), logrando un desempeño organizacional eficiente y sostenible, el 60.00% señalaron que a veces la empresa cumple con los plazos establecidos en sus procesos, proyectos y entregas, contribuyendo al buen desempeño organizacional, el 80.00% consideraron que siempre la empresa implementa estrategias efectivas para la reducción de costos operativos, sin afectar la calidad del servicio o la eficiencia de la organización, el 80.00% indicaron que siempre la empresa cumple con las metas y objetivos organizacionales establecidos, logrando los resultados planificados y contribuyendo a su desarrollo general, el 60.00% manifestaron que a veces los resultados obtenidos por la empresa coinciden con los resultados esperados, el 100.00% señalaron que siempre los resultados alcanzados por la empresa generan un impacto positivo en su funcionamiento, productividad y calidad de servicio. Se concluye que, se identificaron debilidades en el desempeño organizacional, reflejadas en que la optimización de los recursos no siempre es adecuada y en el cumplimiento irregular de los plazos establecidos en procesos, proyectos y entregas.

Aguirre (2025), en su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en Perú, titulada:

Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa Tumbes Mar E.I.R.L., distrito de San Borja, Lima, 2025. Tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa Tumbes Mar E.I.R.L., distrito de San Borja, Lima, 2025. La metodología fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta, diseño no experimental de corte transversal. La población muestral fueron 15 trabajadores, los cuales fueron evaluados con un cuestionario válidos y confiables, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta por medio del cuestionario de 20 preguntas. Los resultados fueron: El 66.67% de los trabajadores afirmaron que siempre cumplen con las metas en atención debido a que realizan las tareas asignadas según los estándares de servicio del restaurante, el 53.33% manifestaron que a veces muestran un buen rendimiento al completar las responsabilidades dentro de los tiempos establecidos y con calidad, el 60.00% señalaron que siempre demuestran rapidez en la producción/servicio al completar las tareas antes del tiempo previsto sin afectar la calidad, el 66.67% indicaron que a veces perciben una buena coordinación entre el personal debido a que todos colaboran para cumplir los objetivos del restaurante, el 73.33% consideraron que siempre siguen correctamente los procesos estandarizados (normas, reglas, pautas), establecidos por el restaurante en las actividades diarias, el 80.00% señalaron que siempre el restaurante invierte en tecnología al proporcionar herramientas, equipos o sistemas que facilitan el trabajo, el 66.67% manifestaron que a veces la empresa busca lograr productos y/o servicios innovadores mediante la implementación de nuevas ideas, menús o mejoras en el servicio, el 73.33% afirmaron que siempre se cumplen los estándares en el área al ejecutar correctamente las actividades según las pautas y reglas del restaurante, el 60.00% señalaron que a veces buscan la optimización de recursos al utilizar de manera eficiente los insumos y materiales evitando desperdicios en el área de trabajo, el 86.67% manifestaron que siempre sienten que el área contribuye a la satisfacción del cliente al cumplir con los procedimientos y mantener la eficiencia en las actividades diarias. Se concluye que, se observaron deficiencias en la motivación laboral, ya que el personal muestra limitada disposición para asumir nuevos desafíos y carece de incentivos claros que estimulen su compromiso y participación activa; en cuanto al desempeño organizacional, se evidencian debilidades en la eficiencia y calidad de las tareas, así como en la optimización de recursos.

Iglesias (2024), en su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en Perú, titulada: *Motivación laboral para la mejora del desempeño organizacional en el restaurante la muralla Lima S.A.C., Lima, 2024*. Tuvo como objetivo general: Determinar las características de la motivación laboral para la mejora del desempeño organizacional en el restaurante La Muralla Lima S.A.C., Lima, 2024. La metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta, diseño no experimental de corte transversal. La población muestral fueron 9 trabajadores, los cuales fueron evaluados con un cuestionario válidos y confiables, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta por medio del cuestionario de 18 preguntas. Los resultados fueron: El 88.89% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que disponen de recursos suficientes para el cumplimiento de las metas, el 77.78% indican en desacuerdo en que la entidad trabaja en equipo para facilitar el cumplimiento de objetivos, el 88.89% responden totalmente de acuerdo que la entidad trabaja de manera colaborativa con la finalidad de mejorar los conocimientos y experiencia, ayudando con el cumplimiento de objetivos, el 77.78% mencionan totalmente de acuerdo que buscan optimizar los recursos a través de la toma de decisiones informadas, el 66.67% responden totalmente de acuerdo que buscan la reducción del uso de los recursos a través de la gestión de tareas, el 77.78% indican en desacuerdo en que buscan la optimización de recursos a través de la identificación de los procesos clave, el 100.00% manifiestan totalmente de acuerdo que la empresa aplica técnicas o métodos para la autoevaluación del desempeño, el 100.00% mencionan totalmente de acuerdo que la entidad evalúa las competencias a través de la evaluación de 360°, el 100.00% indican totalmente de acuerdo que la organización evalúa el cumplimiento de las metas por medio de la gestión por objetivos. Se concluye que, que los trabajadores consideran que la iluminación dificulta su visión para la ejecución de sus respectivas tareas; así también el sonido constante los desconcentra, del mismo modo la distribución de espacios físicos no les permite mejorar su productividad; además, la entidad no cuenta con un programa de incentivos que permitan mejorar el trabajo en equipo y sentido de pertenencia a la empresa.

Arica (2023), en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración para la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Perú. Titulado: *Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la*

microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios Prasa Smoke House y Wines E.I.R.L. del distrito de Piura, Año 2023. Tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa en estudio. La metodología fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional fue de 12 trabajadores, para la recolección de los datos se aplicó la técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 20 ítems. Los resultados fueron: El 66.5% mencionaron que fijan metas para alcanzar niveles óptimos de desempeño y promueve la innovación, el 73.7% consideraron que son honestos, asumen la responsabilidad de las acciones colectivas e individuales, el 88.6% indicaron que se dirigen a los compañeros y subordinados con respeto y justicia, el 73.2% respondieron que desarrolla eficaces relaciones de trabajo con los jefes, compañeros y clientes, el 78.3% compromete al personal a desempeñar el máximo de habilidad, el 84.6% mencionaron que la evaluación de desempeño es constante, el 95.2% menciona que la evaluación de 360° es la más usada, el 89% consideraron que logran desarrollar con calidad las responsabilidades encomendadas por el jefe inmediato, el 92.7% indicaron que cumplen con las actividades dentro de los cronogramas establecidos, el 82.6% indicaron que cumplen con las metas que son establecidas por el jefe inmediato. Se concluye que, la mayoría relativa de los trabajadores encuestados indicaron que algunas veces se les orientaba continuamente sobre los métodos de trabajo y de otro ámbito la minoría de los trabajadores encuestados indicaron que casi siempre existió dinamismo de trabajadores en la realización de los procesos laborales y que siempre participaban activamente en las diligencias para el logro de objetivos.

Antecedentes regionales y/o locales

Variable 1. Motivación laboral

Alanya (2026), en su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en Perú, titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para la retención del personal en la microempresa Corporación Educativa Empresarial INAF S.R.L., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2026.* Tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral para la retención del personal en la microempresa Corporación Educativa Empresarial Inaf S.R.L., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho,

2026. La metodología fue de tipo aplicativo con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-de propuesta, diseño no experimental, transversal; con una población muestral de 30 trabajadores; para recopilar información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario conformado por 20 ítems en escala de Likert. Los resultados fueron: El 53.34% de los trabajadores señalaron que casi siempre se cumple oportunamente con las tareas y responsabilidades asignadas en su puesto de trabajo, el 36.67% indicaron que a veces el puesto de trabajo le brinda oportunidades concretas de crecimiento profesional dentro de la empresa, el 36.67% mencionaron que a veces tienen autonomía para tomar decisiones relacionadas con la organización y ejecución de sus actividades laborales, el 40.00% respondieron que casi siempre la empresa brinda oportunidades de capacitación o aprendizaje que le permiten desarrollar nuevas competencias, el 50% señalaron que siempre la empresa reconoce de manera formal los logros obtenidos en su desempeño laboral, el 43.33% indicaron que casi siempre sienten satisfacción con la remuneración que recibe por el trabajo que desempeña, el 43.33% mencionaron que siempre reciben incentivos económicos o reconocimientos adicionales por su buen desempeño laboral, el 53.34 % señalaron que siempre las condiciones laborales (infraestructura, recursos y ambiente físico) de su puesto de trabajo son adecuadas, el 56.67% respondieron que siempre las relaciones interpersonales respetuosas y colaborativas con sus compañeros de trabajo, el 40.00% indicaron que a veces se percibe que su puesto de trabajo le brinda estabilidad y seguridad laboral. Se concluye que, la corporación educativa presenta fortalezas en el compromiso y responsabilidad de sus trabajadores, del mismo modo en los reconocimientos del desempeño, no obstante, aún se enfrenta a poder mejorar y fortalecer la capacitación continua, la proyección de la línea de carrera y el otorgamiento de mayor autonomía, estos aspectos son clave para consolidar la motivación y desarrollo profesional dentro de la organización.

Leche (2023), en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, titulado: *Motivación laboral y productividad de los trabajadores en la pequeña empresa restaurante chifa Facos, distrito de Ayacucho, 2023*. Tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la motivación laboral y la productividad en los trabajadores en la pequeña empresa restaurante chifa Facos, distrito de Ayacucho, 2023. La metodología fue de tipo aplicada

con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, el diseño es no experimental-transversal, la muestra poblacional la conformaron 14 trabajadores, a quienes se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 16 ítems. Los resultados fueron: El 62% sienten que ha logrado realizar grandes contribuciones a la institución con el trabajo, posee libertad en la toma de decisiones en los temas de su competencia, el 73% mencionaron que reciben felicitaciones por el cumplimiento oportuno de las metas por parte del jefe directo, el 83% indicaron que les gusta el trabajo y se sienten satisfecho con él, el 84% respondieron que la institución brinda facilidades para continuar con el desarrollo profesional independiente, por medio de cursos de capacitación, diplomados, maestrías, etc., el 83% se sienten satisfechos con el sueldo y beneficios laborales recibido por el trabajo, el 93% indicaron que están a gusto con el horario laboral de la institución, el 86% se siente cómodos con el ambiente de trabajo, tomando en cuenta el mobiliario, equipos, limpieza e iluminación, el 56% consideraron que cuentan con buena iluminación en su área de trabajo. Se concluye que, existe relación positiva entre la motivación laboral y la productividad en los trabajadores en la pequeña empresa.

Prado (2023), en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, titulado: *Propuesta de mejora de la cultura organizacional y motivación laboral en la pequeña empresa restaurante turístico La Huamanguina SRL, Ayacucho, 2023*. Tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la cultura organizacional y motivación laboral en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina SRL, Ayacucho, 2023. La metodología fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, el diseño es no experimental-transversal, la muestra poblacional la conformaron 13 trabajadores, a quienes se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 11 ítems. Los resultados fueron: El 74.248% mencionaron que se expresan que las condiciones físicas son las más adecuadas, el 83.18% consideran que existe una adecuada asignación de funciones a los trabajadores en base a las habilidades dentro de la institución, el 80.53% mencionaron que se sienten conformes con las acciones de los directivos dentro de la institución, el 70.42% indicaron que tienen confianza con lo desarrollado por el director académico de la institución, el 62.18% respondieron que se premia el logro de metas académicas dentro de la institución, el 61.62% indicaron que el director académico brinda palabras de honor cuando se realizan

actos solidarios dentro del entorno laboral de la institución, el 82.79% consideraron que dentro de la institución se aprecian lugares ordenados para desarrollar las sesiones de capacitación, el 73.23% respondieron que la institución cuenta con el inventario necesario para cumplir con los objetivos organizacionales, el 89% indicaron que resuelven de manera eficiente las dificultades o situaciones conflictivas que se presentan al interior del equipo de trabajo, el 90% afirmaron que colaboran con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro área donde se desempeñan, el 94% consideraron que promueven un clima laboral positiva, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo. Se concluye que, la pequeña empresa no promueve el desarrollo profesional a través de la rotación de puestos esto ocasiona que el personal se sienta desmotivado para cumplir con sus actividades; además el trabajador considera que no se busca mejorar las condiciones en el área de trabajo es decir la distribución de espacios físicos no es la adecuada para los procesos internos en el restaurante.

Variable 2. Desempeño organizacional

Medina (2025), en su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en Perú, titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2025*. Tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2025. La metodología fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta, diseño no experimental de corte transversal. La población muestral fueron 12 trabajadores, los cuales fueron evaluados con un cuestionario válidos y confiables, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta por medio del cuestionario de 20 preguntas. Los resultados fueron: El 66.67% de los trabajadores mencionaron que pocas veces muestran capacidad de adaptabilidad para responder de manera efectiva a los cambios inesperados, el 58.33% indicaron que siempre muestran capacidad de creatividad e innovación, el 75.00% respondieron que a veces muestra capacidad para resolver problemas, el 83.33% indicaron que siempre muestran capacidad de comunicación efectiva, es decir transmite información de manera clara y precisa, para que todos los miembros de la empresa trabajen coherentemente, el 75.00%

consideraron que siempre la entidad aplica una cultura organizacional (normas, creencias, y valores), adecuadas para mejorar su compromiso laboral, el 58.33% indicaron que a veces muestran lealtad, debido a que si existen mejores ofertas dejaría de permanecer en la empresa, el 66.67% afirmaron que siempre participan activamente en la toma de decisiones empresariales; lo cual le permite sentirse valorado y apreciado, el 75.00% respondieron que pocas veces la empresa aplica la autoevaluación para identificar los puntos fuertes y débiles, el 83.33% indicaron que pocas veces la empresa aplica la evaluación de 360° para promover el desarrollo profesional, el 66.67% mencionaron que siempre la empresa aplica la evaluación por competencias para identificar las habilidades y actitudes que necesita para desempeñarse eficazmente. Se concluye que, si bien los trabajadores perciben cierta autonomía y capacidad para resolver problemas, la ausencia total de un plan de desarrollo profesional, la escasa implementación de incentivos económicos y la limitada aplicación de evaluaciones como la autoevaluación y la evaluación 360°, reflejan una falta de estrategias claras para potenciar el desempeño y compromiso del personal; estos factores pueden afectar directamente a la adaptabilidad y la satisfacción laboral de los colaboradores.

Lujan (2024), en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en Perú, 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*. 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. La metodología fue cuantitativa, 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: El 50% de trabajadores encuestados mencionaron que siempre el incentivo aumenta la motivación para realizar una tarea, el 80% afirmaron que casi siempre una recompensa mejora el desempeño laboral, el 60% señalaron que casi siempre el aumento en el salario la motivación no es afectada, el 60% mencionaron que siempre una posibilidad de promoción motiva a asumir nuevas responsabilidades, el 60% indicaron que casi siempre una competencia equitativa

aumenta la motivación del trabajador, el 70% afirmaron que casi siempre el nivel de compromiso no afecta su motivación, el 70% confirmaron que casi siempre asumir más responsabilidades motiva para seguir laborando, el 80% manifestaron que casi siempre el crecimiento del trabajador se relaciona con su profesión, el 70% afirmaron que casi siempre el resultado de las tareas influye en su desempeño general, el 50% señalaron que casi siempre la capacidad del trabajador se adapta a los cambios de la empresa, el 70% afirmaron que la calidad del trabajo realizado por el trabajador casi siempre impacta su desempeño laboral, el 60% mencionaron casi siempre las relaciones interpersonales no afectan el desempeño del trabajador, el 80% afirmaron que casi siempre la iniciativa motiva al empleado en su trabajo, el 50 % mencionaron que siempre trabajar en equipo influye en los resultados de los empleados, el 60% señalaron que colaborar con las diferentes áreas casi siempre contribuye al éxito de los empleados, el 60% confirmaron que casi siempre tener metas motiva el 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.

2.2 Bases teóricas

Variable 1. Motivación laboral

La motivación laboral constituye un elemento esencial en el ámbito organizacional, ya que impulsa a los trabajadores a desempeñarse con mayor compromiso, responsabilidad y entusiasmo; este concepto se entiende como la fuerza que guía la conducta del personal hacia el cumplimiento de metas, tanto individuales como colectivas; además, influye directamente en la productividad, la calidad del trabajo y la satisfacción en el puesto; cuando existe un nivel adecuado de motivación, se genera un clima laboral positivo que fortalece la cooperación, la creatividad y la disposición a enfrentar nuevos retos; de esta manera, la motivación laboral se convierte en un factor clave para el desarrollo integral de la organización (Estrada et al., 2025).

Dolores y Salazar (2023), sostienen que la motivación laboral se refiere al conjunto de elementos internos y externos que motivan a un empleado a realizar sus tareas con entusiasmo, dedicación y eficacia. Estos elementos pueden abarcar estímulos financieros,

reconocimiento, desarrollo profesional y un entorno laboral positivo. Cuando un trabajador se siente motivado, su rendimiento se incrementa, así como su grado de satisfacción con la empresa.

La motivación de los trabajadores es un elemento clave para lograr el éxito de una empresa, porque incide directamente en la satisfacción, la productividad, el compromiso, el rendimiento y la permanencia del personal. Asimismo, es uno de los elementos más relevantes para lograr las metas de una organización, ya que está directamente relacionado con el rendimiento, la productividad y la colaboración.

Importancia

La importancia de la motivación laboral se refleja en el impacto que genera sobre la actitud y el desempeño de los trabajadores; cuando las personas están motivadas se sienten con mayor disposición para asumir responsabilidades y alcanzar metas establecidas; esto significa que la motivación se convierte en un motor que orienta los esfuerzos individuales hacia los objetivos colectivos; además, influye en la manera en que los empleados enfrentan las dificultades cotidianas, pues los anima a mantener la perseverancia y a buscar soluciones creativas; por ello, las organizaciones que priorizan la motivación laboral logran consolidar un entorno de trabajo más dinámico y orientado al logro constante (Asanza et al., 2025).

La motivación laboral influye directamente en la permanencia del talento. Los trabajadores que se perciben apreciados, reconocidos y motivados por su ambiente de trabajo son menos inclinados a dejar la empresa. Por otro lado, la ausencia de motivación puede provocar insatisfacción, lo que podría resultar en un incremento en la rotación de personal, falta de asistencia y reducción en la dedicación (Andrade et al., 2021).

La motivación se define como el conjunto de componentes internos o externos que influyen en las acciones de un individuo. Por lo tanto, podemos afirmar que la motivación laboral es el método de comunicar al empleado una serie de acciones positivas para mantenerlo feliz y estimularlo a realizar sus tareas con mayor eficiencia y positividad. En resumen, es lo que permite que los individuos funcionen.

Beneficios

Los beneficios de la motivación laboral se manifiestan en la manera en que los empleados desarrollan sus actividades diarias con mayor entusiasmo y disposición; un trabajador motivado rinde más, comete menos errores y muestra mayor compromiso hacia las metas establecidas; además, la motivación permite que exista un clima laboral más positivo en el que predomina la cooperación entre compañeros y el respeto hacia la institución; de igual manera, la motivación incrementa la productividad de la empresa, ya que cada colaborador aporta su máximo esfuerzo; además, cuando las organizaciones invierten en estrategias de motivación obtienen beneficios tangibles en la calidad de los procesos y en la satisfacción de sus trabajadores (León & Tapia, 2023).

Motivar al personal de trabajo es una prioridad esencial en cualquier tipo de empresa. Además, el éxito de muchos negocios se debe en buena parte a la suficiencia estratégica de mantener a sus colaboradores satisfechos con su rol profesional. Normalmente, un trabajador es más dedicado y eficaz si se siente comprometido con los objetivos de la empresa, algo particularmente difícil de conseguir, pero altamente beneficioso (Andrade et al., 2021).

La satisfacción de las personas que gozan de una buena calidad de vida en sus trabajos suele ser mayor. Esto puede resultar en una reducción de la rotación de empleados y un aumento en la retención de talento, lo cual disminuye los gastos relacionados con la contratación y formación de nuevos trabajadores. Asimismo, un ambiente laboral que fomenta la salud y el bienestar general puede contribuir a disminuir el estrés, la ansiedad y otras alteraciones en la salud física y mental. Esto resulta en una fuerza laboral más saludable y productiva a largo plazo.

Factores que influyen en la motivación laboral

González (2022), sostiene que el clima organizacional es cómo ven los trabajadores su lugar de trabajo y cómo se relacionan entre sí en la empresa un clima positivo se basa en la buena comunicación, el respeto, la colaboración y el reconocimiento este tipo de ambiente ayuda a que los empleados se sientan motivados y comprometidos. Es clave que las empresas fomenten un ambiente saludable y motivador así se formara ambiente laboral donde las personas se sienten a gusto, escuchadas y animadas a dar lo mejor de sí.

Según Sanz (2024), mantener un estado de motivación elevado, a lo largo del tiempo, es uno de los retos a los que se enfrenta cualquier organización. El entusiasmo inicial que acompaña a los nuevos empleados al comenzar su aventura laboral suele disminuir con el tiempo, ya que la rutina y la experiencia acumulada inciden en su estado emocional. Cuando el estado de ánimo de los empleados decae, se genera un ambiente laboral rancio, que afecta gravemente al espíritu competitivo de la organización, los factores que inciden en la motivación laboral, son: El resultado, participación, conocer los objetivos, tarea, retribución, recompensa, reconocimiento, responsabilidad y crecimiento.

La motivación laboral es uno de los aspectos sobre los que debes trabajar si quieres reducir la rotación de trabajadores de tu empresa, aumentar la productividad y retener el talento. Muchos líderes admiten que una de las tareas más desafiantes que enfrentan es mantener la motivación en sus equipos para que trabajen con convicción y pasión. Además, es la capacidad de las empresas para estimular e impulsar a sus equipos a través de alicientes, incentivos y estrategias de Recursos Humanos, que favorecen una relación de pertenencia al proyecto basada en el respeto, la empatía y la satisfacción.

Teorías de la motivación laboral

Teoría de las necesidades humanas- Jerarquía de Maslow: Las necesidades deben satisfacerse en orden. Por ejemplo, una persona con dificultades económicas estará más preocupada por su salario (necesidades fisiológicas y de seguridad) que por el reconocimiento o el desarrollo personal (Vea, 2025).

Teoría de motivación e higiene de Herzberg: Herzberg realizó la teoría de los dos factores o la teoría de los factores de higiene y motivación. Este autor consideraba relevante valorar qué es lo que las personas desean o consideran satisfactorio de su trabajo, llegando a la conclusión de que el hecho de eliminar elementos que generan insatisfacción no es suficiente para que el trabajo pase a ser considerado satisfactorio (Castillero, 2025).

Modelo X e Y de McGregor: La Teoría X ve al trabajador como pasivo y reactivo al esfuerzo; la Y lo ve como proactivo y motivado por autorrealización. Esta teoría invita a reflexionar sobre los estilos de dirección (Vea, 2025).

Teoría de los dos factores de Herzberg: Distingue entre factores higiénicos (salario, condiciones físicas) y factores motivadores (logros, reconocimiento). Un ambiente cómodo no motiva por sí solo, pero su ausencia puede desmotivar (Vea, 2025).

Las teorías de la motivación laboral son marcos conceptuales fundamentales que explican por qué los empleados se esfuerzan y qué los impulsa a actuar. Su importancia radica en que permiten a las empresas diseñar estrategias efectivas para alinear los objetivos del negocio con el bienestar y desarrollo de sus colaboradores. Además, es fundamental porque nos permite alcanzar metas, superar obstáculos, crear hábitos saludables y mantener el enfoque y la energía necesarios en el día a día.

Dimensión 1. Motivación intrínseca

La motivación intrínseca se entiende como aquella fuerza interna que impulsa a una persona a realizar determinadas tareas por la satisfacción que estas generan en sí mismas; se relaciona con el interés, la curiosidad y el placer personal al desarrollar actividades que permiten demostrar habilidades y fortalecer la confianza en las propias capacidades; este tipo de motivación no depende de recompensas externas, ya que encuentra su origen en el disfrute de la actividad realizada y en la sensación de crecimiento personal que produce; por esta razón, se convierte en un factor esencial para mantener un compromiso constante y una actitud positiva frente a los retos (Molina, 2023).

Mora et al. (2024), señalan que la motivación intrínseca es el estímulo interno que impulsa a un individuo a llevar a cabo una actividad debido al disfrute, interés o satisfacción que siente, sin requerir premios externos. Este tipo de motivación proviene del anhelo individual de adquirir conocimientos, perfeccionar o afrontar retos, y se fundamenta en la curiosidad, la independencia y la autorrealización. En el entorno de trabajo, la motivación intrínseca se expresa cuando un trabajador disfruta de su labor, percibe que sus labores poseen un objetivo importante y siente satisfacción al alcanzar objetivos personales.

La motivación intrínseca hace referencia a la conducta que es impulsada por recompensas internas. Puedes tener un impacto positivo en tu equipo y fomentar una fuerza laboral sana al usar una mezcla de motivadores intrínsecos y extrínsecos en el

ambiente laboral. Las necesidades intrínsecas, tales como las relaciones interpersonales y la satisfacción en el trabajo, provienen de la teoría de la autodeterminación y con frecuencia nos motivan a dar lo mejor de nosotros. La participación en el equipo también puede ser mejorada por la motivación intrínseca, ya que esta supone la búsqueda de actividades que nos brinden felicidad interna y nos propongan una meta.

Indicador 1. Satisfacción personal

La satisfacción personal en el ámbito laboral se entiende como la sensación de bienestar y logro que experimenta un trabajador al cumplir con sus funciones y alcanzar resultados positivos; esta satisfacción surge cuando el empleado percibe que sus esfuerzos son valorados y que su trabajo contribuye al crecimiento de la organización; además, se relaciona con la posibilidad de desarrollarse profesionalmente, adquirir nuevas habilidades y superarse continuamente; de igual manera, la satisfacción personal motiva al colaborador a mantener una actitud positiva, a esforzarse por dar lo mejor de sí y a comprometerse con los objetivos de la empresa; por ello, se considera un aspecto esencial dentro de la motivación intrínseca (Rodríguez, 2024).

La satisfacción refleja la motivación de los empleados para desempeñar su trabajo, evidencia si se sienten bien en la empresa y si están satisfechos en general con el lugar de trabajo. No debe confundirse con el nivel de compromiso. En los niveles de satisfacción influyen, entre otros aspectos, los económicos y la capacidad de satisfacer necesidades más elevadas (sensación de éxito, prestigio, respeto, pertenencia y autorrealización) (Mora et al., 2024).

En tiempos difíciles, cualquier empleador, incluso el peor, es mejor que ninguno. Sin embargo, en tiempos en los que el mercado laboral es un mercado de empleados, las cosas tienden a ser muy diferentes. El empleador que no se preocupa ni de su equipo ni de su satisfacción puede cerrar inmediatamente su empresa. Las personas que están satisfechas con su trabajo son menos propensas a tomarse vacaciones extra y no intentan evitar el trabajo recurriendo a las bajas por enfermedad.

Indicador 2. Desarrollo de nuevas competencias

Es el proceso mediante el cual una persona adquiere, mejora y aplica habilidades, conocimientos y actitudes necesarias para desempeñarse de manera eficiente en diferentes

ámbitos de su vida. Estas competencias pueden ser técnicas, relacionadas con un campo específico, o transversales, como el liderazgo o la comunicación efectiva. Este desarrollo no solo implica la adquisición de nuevos conocimientos, sino también la mejora de habilidades existentes a través de la formación continua, la experiencia laboral y la retroalimentación constante (Quispe et al., 2023).

El desarrollo de competencias laborales es un proceso que tiene como objetivo mejorar las habilidades, conocimientos y actitudes de una persona o miembro de la organización, para que pueda cumplir con éxito sus tareas laborales. Las competencias son un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para desempeñar una función específica de manera efectiva y eficiente, y en el campo laboral, son esenciales para el crecimiento y desarrollo de aptitudes laborales, gestión del talento y aprendizaje continuo (Rodríguez, 2024).

Además, los colaboradores que cuentan con un conjunto amplio de habilidades y competencias también pueden ser más flexibles y adaptables a diferentes situaciones en el lugar de trabajo, lo que ayuda a la empresa a cumplir sus objetivos a pesar de cambios imprevistos en el mercado o en la industria. Y, por otra parte, el desarrollo de competencias y habilidades fomenta la innovación dentro de la empresa.

Indicador 3. Disposición a nuevos desafíos

La disposición a nuevos desafíos se entiende como la actitud positiva que adopta un trabajador al enfrentarse a cambios, responsabilidades adicionales o tareas que exigen mayor esfuerzo y creatividad; este indicador refleja el nivel de motivación intrínseca, ya que surge del interés propio del colaborador por crecer y superar sus propios límites; además, implica una apertura hacia la innovación y la búsqueda constante de oportunidades de aprendizaje; cuando un empleado muestra disposición a nuevos desafíos, demuestra resiliencia y capacidad de adaptación frente a escenarios inciertos; de este modo, esta disposición se convierte en un motor que impulsa la superación personal y el cumplimiento de metas organizacionales (Silva, 2024).

La disposición a nuevos desafíos es una competencia clave hoy, valorada por la necesidad de adaptación constante, innovación y aprendizaje rápido en estructuras organizacionales planas y flexibles. Implica proactividad, resiliencia y compromiso con

el desarrollo personal, alineando metas individuales con los objetivos corporativos en entornos inciertos (Quispe et al., 2023).

La disposición a nuevos desafíos de los trabajadores es clave para la retención de talento, la productividad y el desarrollo profesional, impulsada por una cultura que valora el crecimiento personal, ofrece formación y reconoce los logros. Actualmente, esta actitud se ve afectada por la transformación digital, la necesidad de adaptación constante, la búsqueda de equilibrio laboral y la necesidad de un propósito compartido.

Indicador 4. Superación personal

Se refiere al proceso mediante el cual una persona desarrolla habilidades, adquiere conocimientos y trabaja en mejorar aspectos de su vida, tanto en lo profesional como en lo personal. Este proceso abarca desde aprender nuevas competencias hasta fortalecer valores como la empatía, la resiliencia o la autogestión personal. En esencia, el crecimiento personal es un viaje continuo que permite a cada individuo alcanzar su máximo potencial (Meza et al., 2025).

El desarrollo personal en el trabajo debe ser entendido como un proceso continuo y estratégico, crucial tanto para los individuos como para las organizaciones. Y es que, dentro de los entornos corporativos modernos, donde la competitividad es feroz, el desarrollo personal se posiciona como un componente esencial para mantener la relevancia y el éxito a largo plazo, que implica el descubrimiento, elaboración y perfeccionamiento de habilidades, así como la construcción de la identidad profesional (Silva, 2024).

Es fundamental que las empresas proporcionen un entorno que apoye este crecimiento, ofreciendo recursos como capacitaciones, mentorías y oportunidades de avance. Si una organización no genera un entorno propicio para el desarrollo personal, corre el riesgo de que los empleados busquen crecer profesionalmente en otro lugar. Mientras que, al proporcionar el apoyo adecuado, las empresas no solo retienen a sus talentos, sino que también fomentan un ambiente de trabajo más dinámico y eficiente.

Indicador 5. Perseverancia laboral

La perseverancia laboral se entiende como la capacidad de un trabajador para mantener el esfuerzo y la dedicación a pesar de las dificultades que puedan presentarse en el desarrollo de sus funciones; este indicador de la motivación intrínseca refleja la constancia y la disciplina necesarias para alcanzar objetivos de manera sostenida; además, la perseverancia impulsa al colaborador a no rendirse frente a los obstáculos, a buscar soluciones y a continuar mejorando su desempeño; de este modo, un trabajador perseverante se convierte en un recurso valioso para la organización, porque garantiza estabilidad en los procesos y compromiso con los resultados; en consecuencia, este rasgo fortalece tanto la productividad como la confianza en los equipos de trabajo (Chuman, 2023).

La disciplina laboral es la capacidad de cumplir con las obligaciones y responsabilidades que se tienen en el trabajo, siguiendo las normas y los procedimientos establecidos. La perseverancia, por su parte, es la firmeza y constancia en la ejecución de los propósitos y en la superación de las dificultades. Ambas cualidades son esenciales para el éxito profesional y personal, ya que permiten alcanzar los objetivos y mejorar continuamente (Meza et al., 2025).

La perseverancia en la disciplina laboral es importante porque permite enfrentar los retos y las adversidades que se presentan en el ámbito profesional, sin desanimarse ni rendirse. La perseverancia implica tener una actitud positiva, proactiva y resiliente, que nos ayuda a adaptarnos a los cambios, a aprender de los errores y a buscar soluciones creativas.

Dimensión 2. Motivación extrínseca

La motivación extrínseca se refiere a aquellos impulsos que llevan a una persona a actuar en función de recompensas externas o estímulos provenientes del entorno; este tipo de motivación está relacionada con beneficios tangibles como incentivos económicos, ascensos laborales o reconocimientos públicos, así como con estímulos intangibles como elogios o prestigio social; en este sentido, el individuo no actúa únicamente por satisfacción personal, sino porque espera obtener un resultado o premio concreto; por

ello, se convierte en un factor clave para orientar el comportamiento y reforzar conductas deseadas dentro del ámbito organizacional (Cuyubamba & Vásquez, 2024).

Según Rodríguez et al. (2023), la motivación extrínseca hace referencia al estímulo que los trabajadores reciben a partir de elementos externos, tales como la remuneración financiera, los estímulos económicos y las promociones internas que brindan posibilidades de promoción y desarrollo profesional. Además, se potencia por las capacitaciones que aportan destrezas extra y promueven el crecimiento profesional, además del reconocimiento de los éxitos y esfuerzos personales o colectivos. Un ambiente físico apropiado, confortable y seguro también tiene un rol crucial, pues fomenta un ambiente de trabajo positivo que incentiva a los trabajadores a mejorar su rendimiento y mantener su compromiso con sus responsabilidades y metas de la organización.

La motivación extrínseca hace referencia al tipo de motivación en la cual los motivos que llevan a una persona a realizar determinado trabajo o actividad están situados fuera de la misma; o lo que es lo mismo, están sujetos a contingencias o factores externos. En esta clase de motivación los incentivos o refuerzos, tanto positivos como negativos, son externos y se encuentran fuera del control de la persona. Por lo tanto, se concibe como motivación extrínseca todos aquellos tipos de premios o recompensas que obtenemos o se nos otorga al realizar una tarea o una labor determinada.

Indicador 1. Incentivos económicos

Los incentivos económicos se refieren a las recompensas monetarias que una organización ofrece a sus trabajadores con el propósito de estimular su desempeño y compromiso; este tipo de motivación extrínseca incluye bonificaciones, aumentos salariales, comisiones y otros beneficios financieros que reconocen el esfuerzo realizado; además, los incentivos económicos funcionan como un estímulo directo que impulsa al colaborador a alcanzar las metas establecidas y a mantener altos niveles de productividad; de igual manera, generan un impacto positivo en la satisfacción del trabajador, ya que percibe que su trabajo tiene una compensación justa; por lo tanto, estos incentivos se convierten en una herramienta estratégica para fortalecer el vínculo entre la empresa y sus empleados (Fernández, 2024).

Los incentivos económicos para empleados pueden ser muy efectivos para motivar y fomentar la productividad en el trabajo, pues premian a los miembros del equipo que van más allá de sus tareas normales, contribuyendo al desarrollo de la empresa. Desde asignaciones adicionales hasta bonos en efectivo, los incentivos económicos brindan a los empleadores una forma de compensar a sus equipos por el éxito y el logro de objetivos (Cuyubamba & Vásquez, 2024).

Los incentivos económicos se definen como diversos tipos de estímulos financieros que las empresas brindan a sus empleados para premiar el buen desempeño, la productividad y para reconocer los éxitos alcanzados. Los empleadores utilizan estos incentivos para motivar a los equipos y al personal a superar las expectativas o participar en tareas o actividades que normalmente no pueden realizar.

Indicador 2. Incentivos no económicos

Los incentivos no económicos se entienden como aquellas recompensas que no implican una retribución monetaria directa, pero que igualmente generan motivación en los trabajadores; entre ellos se pueden mencionar los reconocimientos públicos, las oportunidades de capacitación, los horarios flexibles y los programas de bienestar laboral; estos incentivos cumplen la función de reforzar la satisfacción y el compromiso del colaborador al valorar su esfuerzo de manera simbólica y emocional; además, influyen en el sentido de pertenencia y en la percepción de que la organización se preocupa por sus necesidades; de esta forma, los incentivos no económicos se convierten en una estrategia que potencia la motivación y contribuye a mejorar el clima laboral (García, 2023).

Los incentivos no monetarios son una herramienta poderosa para motivar, retener y reconocer a los colaboradores sin necesidad de aumentar los costos salariales. Estos beneficios generan impacto emocional, mejoran el ambiente laboral y fortalecen el compromiso, convirtiéndolos en una opción cada vez más valorada en empresas modernas (Fernández, 2024).

Los incentivos no monetarios son recompensas que una empresa ofrece a sus empleados por su rendimiento, compromiso o logros, pero que no implican un pago directo de dinero. Pueden incluir desde reconocimientos públicos hasta días libres, formación profesional. Al entregar reconocimientos las empresas pueden aumentar la

motivación y mejorar el rendimiento de los colaboradores, ya que estos comprenden que, al obtener un logro, también obtendrán una recompensa.

Indicador 3. Ascenso laboral

El ascenso laboral se refiere a la oportunidad que tienen los trabajadores de acceder a cargos de mayor responsabilidad y jerarquía dentro de la organización; este indicador de la motivación extrínseca representa un reconocimiento formal al desempeño, a las competencias y a la fidelidad mostrada por el colaborador; además, el ascenso laboral otorga prestigio y visibilidad, lo que aumenta la satisfacción y el compromiso del trabajador con la institución; de igual manera, se convierte en un estímulo que motiva a los empleados a esforzarse más para cumplir con los objetivos establecidos; por ello, constituye una estrategia efectiva para retener talento y fortalecer la cultura de superación dentro de la empresa (Mamani, 2023).

El ascenso laboral es la figura organizacional mediante la cual un colaborador es promovido a un cargo con mayores responsabilidades e importancia a cambio de un mejor salario y, en muchos casos, mejores beneficios. Es importante no confundir el ascenso con el aumento de sueldo común, pues este primer concepto se trata de un cambio integral y estratégico en el rol que la persona ocupa dentro de la empresa y es el fruto de un proceso de aprendizaje, ejecución y cumplimiento de objetivos (García, 2023).

El ascenso laboral es un objetivo compartido, en una empresa con visión, la posibilidad de promover a un colaborador no se contempla solo desde el beneficio del individuo, también representa grandes ventajas a nivel organizacional. Es fundamental entender que un ascenso no es una exigencia, sino la consecuencia de una preparación y demostración de valor continuo dentro de la organización.

Indicador 4. Estabilidad laboral

La estabilidad laboral hace referencia a la permanencia segura de un trabajador dentro de una organización, brindándole confianza en que sus funciones y su puesto no se verán amenazados de manera inmediata; este indicador constituye un elemento esencial de la motivación extrínseca, ya que proporciona tranquilidad económica y emocional al empleado; asimismo, favorece la construcción de una relación sólida entre

el colaborador y la institución, pues genera un sentido de confianza y compromiso mutuo; por ello, la estabilidad laboral se considera un factor determinante para fortalecer el desempeño y garantizar que los trabajadores se enfoquen en sus objetivos sin la preocupación constante de perder su empleo (Melgar & Ramos, 2024).

La estabilidad laboral hace referencia a las garantías que tienen los trabajadores de mantener su empleo por un tiempo determinado sin ese miedo a ser despedidos sin razón aparente. Cuando se logra que los colaboradores tengan estabilidad laboral, es más probable que haya oportunidades de crecimiento, ganando más experiencia y construyendo una carrera dentro de la misma compañía (Mamani, 2023).

La estabilidad laboral no implica inamovilidad absoluta, sino la protección contra despidos arbitrarios mientras se cumplan las obligaciones laborales. La estabilidad del personal impacta directamente en la productividad, la retención y el clima organizacional. Un colaborador que siente que su puesto es estable y que su esfuerzo es valorado, trabaja con mayor motivación y compromiso.

Indicador 5. Condiciones laborales

Las condiciones de trabajo son un conjunto de elementos o factores de la relación entre un empleado y su empresa. Este concepto está vinculado, entre otros aspectos, al estado, la seguridad y la calidad del lugar donde las personas trabajan; al bienestar y la salud del empleado; a su jornada laboral y sus horarios; a su sueldo y salario emocional y a sus vacaciones (Mora & Mariscal, 2019).

Las condiciones de trabajo son determinantes para la calidad de vida de los colaboradores y, en consecuencia, para el éxito de cualquier empresa. Estas condiciones no se limitan a un horario o un salario. También, son un conjunto de factores físicos, organizacionales, sociales y legales que definen cómo se organiza el día a día de las personas en el trabajo (Melgar & Ramos, 2024).

El motivo principal por el cual estas condiciones cumplen un rol tan importante en la organización es que están muy relacionadas con el bienestar de los empleados, con la seguridad y con su salud. Estos son los principales beneficios de garantizar unas buenas condiciones de trabajo: Favorece las relaciones profesionales y se genera un entorno

laboral positivo, por lo que el clima laboral mejora y Ayuda a garantizar que la empresa estará preparada en caso de tener una inspección de trabajo, ya que se cumple con la normativa vigente en cuanto a condiciones laborales.

Variable 2. Desempeño organizacional

El desempeño organizacional se entiende como la capacidad de una institución para alcanzar sus metas y objetivos mediante el uso eficiente de los recursos disponibles; este concepto involucra tanto la productividad como la calidad de los procesos internos, ya que ambos aspectos se convierten en elementos esenciales para lograr resultados óptimos; además, el desempeño organizacional está ligado a la manera en que se gestionan las estrategias, el capital humano y los recursos tecnológicos, generando así un equilibrio entre los factores internos y las exigencias del entorno; en ese sentido, medir y evaluar el desempeño organizacional permite determinar el grado de cumplimiento de los propósitos planteados y el impacto que estos generan en el entorno empresarial y social (Bustamante & Pico, 2025).

El desempeño organizacional refleja la calidad con la que los trabajadores realizan una tarea o actividad, así también debe existir una evaluación de desempeño para determinar el nivel eficacia y eficiencia de una persona para realizar ciertas tareas, también se tiene que evaluar los conocimientos técnicos sobre la misma; sin embargo, existen otros factores que afectan al desempeño de un profesional como pueden ser, el ambiente laboral, la motivación del empleado, el nivel de estrés laboral al que está sometido estas condiciones hacen que podamos tener un desempeño laboral deficiente (Roa et al. 2024).

Se entiende por desempeño organizacional a la capacidad que tiene una organización para lograr sus objetivos plasmados. Este desempeño tiene en cuenta qué tan hábil es la empresa para emplear su tiempo, dinero, personal y materiales de la forma más óptima posible. También contempla la destreza para innovar, así como la capacidad para adaptarse ágilmente a los cambios del entorno. La innovación es la cualidad para desarrollar nuevas ideas, productos o procesos; por otro lado, la adaptación es el atributo para ajustar las estrategias, estructuras y procesos internos en respuesta a los cambios del entorno (sean estos internos o externos).

Importancia

La importancia del desempeño organizacional radica en su papel como eje central del crecimiento y sostenibilidad de una institución; este concepto hace referencia al grado en que una organización logra alcanzar sus objetivos de manera eficiente y eficaz, aprovechando de forma adecuada sus recursos humanos, financieros y tecnológicos; un buen desempeño organizacional permite que la empresa se adapte a los cambios del entorno, mantenga una ventaja competitiva y consolide relaciones de confianza con sus clientes y colaboradores; por ello, se convierte en un indicador clave de la solidez institucional (Coca et al., 2024).

La evaluación de desempeño es un proceso fundamental para medir el rendimiento de los empleados en una organización; permite identificar fortalezas, áreas de mejora y alinear el trabajo con los objetivos institucionales; a través de esta herramienta, los obstáculos pueden brindar retroalimentación precisa y constructiva, lo que contribuye a mejorar la productividad y el compromiso; asimismo, facilitar la toma de decisiones en cuanto a promociones, capacitaciones y desarrollo de talento; por tanto, su importancia radica en optimizar el rendimiento global de la empresa (Carranza & Soto, 2022).

En las organizaciones de alto rendimiento, el éxito no es casualidad, es el resultado de una alineación rigurosa entre las personas, la estrategia y los resultados que buscan alcanzar. En el centro de esta alineación se encuentra el desempeño organizacional: la medida de la eficacia con la que una empresa traduce sus objetivos en resultados, manteniendo al mismo tiempo el impulso, la cultura y las capacidades.

Beneficios

Los beneficios del desempeño organizacional se manifiestan en la capacidad de una empresa para alcanzar altos niveles de eficiencia, eficacia y calidad en sus procesos; un buen desempeño asegura que los recursos disponibles se utilicen de manera racional, generando mejores resultados y evitando desperdicios; además, contribuye a consolidar un ambiente de trabajo positivo, donde los colaboradores se sienten motivados y comprometidos con los objetivos institucionales; de esta forma, la organización logra incrementar su competitividad y asegurar estabilidad frente a los cambios del mercado (Mego, 2021).

Los beneficios de la evaluación de desempeño son numerosos; al proporcionar una evaluación objetiva y detallada, se pueden identificar las necesidades de formación, planificar el desarrollo profesional y reconocer a los empleados más destacados; también contribuye a mejorar la motivación al generar claridad en las expectativas y brindar reconocimiento; este proceso permite tomar decisiones más informadas sobre promociones y aumentos salariales; en general, mejora la comunicación y el compromiso dentro de la organización (Zambrano & Vásquez, 2020).

Los clientes están más contentos con los productos o servicios que reciben. La organización es capaz de optimizar sus procesos y recursos para reducir los gastos asociados con la producción, distribución y administración de sus bienes. Además, el desarrollo organizacional garantiza la alineación de objetivos en toda la organización, centrándose en el desarrollo individual y organizacional. Esto se traduce en productos y servicios de mayor calidad, lo que impulsa la satisfacción y la fidelización del cliente.

Factores que influyen el desempeño organizacional

Clima laboral: Un entorno laboral favorable, bien organizado y que fomenta la colaboración es clave para impulsar la productividad y el compromiso de los trabajadores. Con frecuencia, este factor es pasado por alto en relación al rendimiento laboral. Sin embargo, el aspecto y la sensación del espacio de trabajo desempeñan un papel fundamental en la comodidad y la productividad de los colaboradores (Torres, 2022).

La comunicación: La comunicación es otro factor crucial para el lograr un buen rendimiento dentro de una empresa. Si no se establece una comunicación efectiva o si esta se limita a una sola dirección, es probable que el desempeño de los trabajadores se vea afectado negativamente (Mego, 2021).

Liderazgo: Un liderazgo efectivo que inspire, motive y proporcione dirección a los trabajadores es fundamental para un alto rendimiento laboral. El líder se preocupa por las necesidades de los miembros de su equipo, el conocimiento y el conjunto de habilidades de un colaborador coinciden con sus responsabilidades laborales. Cumplir con una compensación justa y alineado a los estándares de la organización (Caudillo, 2024).

Identificar los factores que influyen en el rendimiento laboral es un valioso primer paso. Sin embargo, para ayudar a los trabajadores a alcanzar su máximo potencial. La calidad de productividad de los trabajadores en la realización de sus tareas son aspectos fundamentales para el crecimiento y la ventaja competitiva de cualquier negocio. Por esta razón, es crucial que el departamento de Recursos Humanos mida el rendimiento laboral de los empleados.

Dimensión 1. Calidad de atención

La calidad en atención al cliente se refiere a todos los factores que influyen en las expectativas que los clientes tienen antes y después de llevar a cabo un proceso de interacción en cualquiera de los puntos de contacto con la empresa. Fomentar la competencia es importante, sobre todo en departamentos donde se busca superar las metas continuamente, como es el caso de ventas, servicio y atención. Pero esto no debería conducir a la creación de espacios laborales en donde los representantes se sientan tan estresados que lleguen al extremo de reaccionar de forma negativa de cara al cliente (Hammond, 2025).

La calidad del servicio es un factor determinante para la lealtad del cliente y el éxito de cualquier empresa. No se trata solo de entregar un producto o un servicio, sino de cómo se gestiona toda la experiencia del cliente, desde el primer contacto hasta la solución de problemas. Además, la calidad del servicio se enfoca en la experiencia que el cliente tiene al interactuar con la empresa, desde el primer contacto hasta la resolución de problemas o consultas. Factores como la empatía, la atención al detalle y la capacidad de respuesta son cruciales para brindar una experiencia de servicio satisfactoria (Odebrecht, 2024).

La calidad en las empresas es indispensable para mantener un buen nivel de competitividad. El compromiso con la calidad de los productos y servicios que se ofrecen a los clientes es un factor decisivo a la hora de elegir una empresa u otra. También les permite minimizar los errores y aumentar la satisfacción de los clientes. Las empresas deben adoptar una filosofía de calidad total. Esto quiere decir que todos los departamentos y áreas de la organización deben estar implicados en el control y mejora de la calidad.

Indicador 1. Atención personalizada

La atención personalizada al cliente es una estrategia esencial para las empresas que buscan aumentar las conversiones de clientes y las ventas. Además, puede definirse como el conjunto de técnicas empleadas en todas las etapas de la relación con el cliente para hacerle sentir realmente único e importante. En la práctica, esto significa entender cuáles son sus problemas y necesidades para desarrollar soluciones que marquen la diferencia y estén alineadas con sus expectativas (Flores & Delgado, 2022).

La atención personalizada es una estrategia que consiste en conocer a los clientes para brindar experiencias únicas e individuales para cada uno. Este servicio se basa en aspectos como preferencias, comportamiento de compra y atributos del cliente para personalizar la atención. Con los avances de la tecnología en dispositivos móviles e internet, el comportamiento del cliente se modificó drásticamente. Resulta extremadamente fácil comparar y elegir entre distintas marcas (Fernández, 2024).

Implementar un servicio personalizado va más allá de conocer el nombre del cliente. Se trata de adaptar cada interacción para ofrecer una experiencia de la cliente personalizada que realmente resuene con sus necesidades. Es una estrategia centrada en adaptar cada interacción con el cliente según sus necesidades, comportamientos y preferencias individuales. No se trata de brindar un servicio genérico, sino de ofrecer soluciones únicas para cada persona, en el canal y momento que más le convenga.

Indicador 2. Tiempo de espera

Se refiere al período que transcurre desde que un cliente realiza una consulta, solicitud o presenta un problema hasta que recibe una respuesta inicial del equipo de atención al cliente. Este tiempo puede variar dependiendo del canal de comunicación utilizado (correo electrónico, teléfono, chat en vivo, redes sociales, etc.) y es un indicador clave de la eficiencia y la calidad del servicio ofrecido por una empresa (Mendoza & Arriola, 2022).

El tiempo de respuesta rápido es crucial en un entorno empresarial para mantener la satisfacción del cliente y garantizar una experiencia positiva. En la era digital actual, donde la inmediatez es la norma, los clientes esperan y valoran respuestas rápidas a sus

consultas y preocupaciones. Un tiempo de respuesta rápido no solo demuestra eficiencia y profesionalismo, sino que también contribuye significativamente a la construcción de relaciones sólidas con los clientes y a la fidelización de estos hacia la marca (Flores & Delgado, 2022).

Para crear un manual de protocolo de atención y servicio al cliente, comienza por definir claramente los objetivos y el alcance del documento, asegurando que refleje los valores y estándares de la empresa. Incluye secciones detalladas sobre los procedimientos de comunicación, desde el saludo inicial hasta la resolución y seguimiento de consultas y quejas.

Indicador 3. Exactitud en los pedidos

La precisión de los pedidos es el porcentaje de todos los pedidos de comercio electrónico que se procesan y envían a su destino final sin errores, como la selección incorrecta de un artículo, un envío erróneo o una cantidad incorrecta de unidades. La precisión de los pedidos es una métrica importante que se debe monitorear, ya que influye significativamente en la satisfacción del cliente (Vilca, 2024).

La preparación de pedidos es fundamental para satisfacer las expectativas del cliente. Los clientes desean exactamente lo que pidieron, y si no pueden confiar en que un vendedor les entregue los artículos correctos de forma consistente, podrían buscar otras opciones. Para fidelizar a los clientes que tanto ha costado conseguir y fomentar buenas reseñas, la precisión en la preparación de pedidos debe ser una prioridad (Mendoza & Arriola, 2022).

La precisión de los pedidos, se refiere al grado en que un pedido se cumple exactamente como lo solicitó el cliente. Esto abarca todo, desde los artículos correctos que se seleccionan y empaquetan hasta la cantidad, el tamaño, el color y el cumplimiento de cualquier instrucción especial. Un alto grado de precisión de los pedidos minimiza los errores, reduce las devoluciones y, en última instancia, contribuye a una experiencia positiva del cliente.

Dimensión 2. Eficiencia organizacional

Se entiende por eficiencia organizacional a la capacidad de una organización para lograr sus objetivos utilizando la mínima cantidad de recursos necesarios. Ello implica la optimización de procesos, la gestión efectiva del personal, el uso apropiado de los materiales, así como la eliminación de cualquier desperdicio o ineficiencia en las operaciones (Chavez, 2025).

La eficiencia no se trata solo de recortar gastos, se trata de optimizar cada aspecto del negocio para mejorar la productividad, la calidad y la satisfacción del cliente. Además, la verdadera eficiencia organizacional va más allá de la simple reducción de costos. Se trata de adoptar una mentalidad de mejora continua y optimización en todos los aspectos del negocio. Implementar estrategias efectivas y gestionar el talento de manera adecuada es esencial para guiar a la empresa hacia la excelencia, asegurando la satisfacción del cliente, la participación activa del personal y la eficiencia operativa (Escobar, 2025).

Cuando una organización opera de manera eficiente, sus recursos se utilizan de manera óptima. Con esto se consigue un aumento significativo en la productividad de los empleados, ya que pueden concentrarse en tareas relevantes en lugar de perder tiempo en procesos ineficientes. Al enfocarse en la eficiencia, las organizaciones revisan y ajustan sus procesos para que funcionen de manera más apropiada. Aquí se puede emplear la automatización de tareas repetitivas, la simplificación de flujos de trabajo o la implementación de tecnología avanzada.

Indicador 1. Optimización de recursos

Optimizar recursos significa organizar y utilizar de forma inteligente todos los elementos disponibles en una organización para alcanzar sus objetivos con el menor coste y el mayor rendimiento posible. Hablamos tanto de recursos tangibles (como equipos, materia prima o dinero) como intangibles (tiempo, conocimiento, capacidades del equipo) (Ortega et al., 2023).

La optimización de recursos se refiere a las acciones que lleva a cabo una empresa o negocio para mejorar su producto, es decir cómo se utilizan los recursos disponibles de la forma más rentable e inteligente. Para ser efectiva la optimización de los recursos se

utilizan todos los medios técnicos, productivos y humanos disponibles que intervienen en el proceso de producción, con el objetivo de maximizar los beneficios (Toala & Bravo, 2025).

La optimización de recursos es el proceso de mejorar las operaciones comerciales, los flujos de trabajo y las estrategias de una organización para lograr la máxima eficiencia y alinearse con sus objetivos a largo plazo. Implica acciones que incluyen, entre otras, la racionalización de los procesos empresariales, la mejora de la asignación de recursos y el aprovechamiento de herramientas como la automatización y el conocimiento basado en datos para reducir costes y aumentar el rendimiento.

Indicador 2. Reducción de insumos y desperdicios

La reducción de residuos consiste en minimizar la formación de desechos desde el origen, es decir, evitar que los residuos lleguen a producirse. Para lograrlo, se da preferencia a materiales de mayor duración, se rediseñan procesos productivos y se optimiza el uso de los recursos. Las compañías que apuestan por la sostenibilidad no solo cuidan el ambiente, también fortalecen su rentabilidad y la imagen de su marca (Pérez et al., 2024).

La reducción de residuos no debe ser vista como un simple compromiso ambiental, sino más bien como una necesidad urgente. Cada producto que se desecha sin control genera contaminación, gasto energético y pérdida de materiales que podrían ser reutilizados. Implementar estrategias de reducción de residuos puede generar beneficios visibles tanto para el ámbito ambiental como en el ámbito económico (Ortega et al., 2023).

La reducción de residuos no es una tendencia pasajera, sino más bien un compromiso que transforma. Cada decisión, desde la selección de un material hasta la forma en que gestionamos los desechos, refleja nuestra responsabilidad con el entorno. Reducir los residuos no debería verse como una obligación, sino como una oportunidad para transformar la forma en que trabajamos, producimos y pensamos. Cada acción, por pequeña que parezca, suma al cambio global.

Indicador 3. Control de costos operativos

Los costos operativos son aquellos que están relacionados con las actividades esenciales para que una empresa pueda operar. Estos costos son los gastos que se incurren en la adquisición de materiales, servicios y mano de obra utilizados en la producción y comercialización de un producto o servicio. También incluyen los gastos operativos, como el alquiler de oficinas, el pago de servicios públicos, la publicidad y el transporte (Aguado, 2025).

El control de costos implica identificar y reducir los gastos para aumentar las ganancias de la empresa. Este proceso se puede realizar en un proyecto o en toda la empresa. Aquí, nos centraremos en cómo puedes aplicar esta técnica en un proyecto o un grupo de proyectos. Además, proporciona información sobre el gasto general de la empresa al identificar qué áreas son más costosas y qué gastos se incluyen dentro de cada una (Vilca, 2024).

Los costos operativos son considerados un elemento clave en la administración financiera de una empresa, ya que pueden representar una gran parte de los gastos totales y pueden tener un impacto directo en la rentabilidad del negocio. Además, son los costos que deben ser pagados de forma constante para mantener la actividad empresarial, por lo que es fundamental que sean bien controlados y gestionados.

Dimensión 3. Eficacia organizacional

La eficacia organizacional se refiere al concepto de cuán eficaz es una organización para lograr los resultados que se propone. Esto puede abarcar diversas métricas, como la rentabilidad, la cuota de mercado, la calidad de los productos o servicios, la satisfacción de los empleados y la fidelización de los clientes, entre otras. Medir la eficacia organizacional puede ser complejo y generalmente implica múltiples indicadores que varían según los objetivos y el sector de la organización (Feyisayo, 2024).

Se entiende por eficacia organizacional a la capacidad que tiene una organización para lograr sus objetivos de manera satisfactoria y cumplir con su propósito central. Se enfoca en hacer las cosas correctas y alcanzar aquellos resultados que estén alineados con la misión y visión de la organización. Si una empresa alcanza sus metas estratégicas y

satisface las necesidades de sus clientes de manera apropiada, se considera eficaz (Boogaard et al., 2025).

La eficacia organizacional es un concepto integral que determina el éxito con el que una organización alcanza sus objetivos. Al centrarse en los componentes esenciales, utilizar métricas relevantes, superar los desafíos y aprovechar la tecnología, las organizaciones pueden mejorar su eficacia e impulsar un crecimiento sostenido. La mejora continua en el liderazgo, la cultura, la estrategia y la gestión de recursos es clave para mantener altos niveles de desempeño organizacional en un entorno empresarial en constante cambio.

Indicador 1. Cumplimiento de estándares de calidad

El cumplimiento de estándares se refiere a la capacidad de una organización para desarrollar sus actividades siguiendo parámetros de calidad, normas técnicas y lineamientos previamente establecidos; este indicador es esencial porque garantiza uniformidad en los procesos y asegura que los productos o servicios cumplan con las expectativas de los clientes y con los requisitos legales; además, permite mantener un control más estricto sobre cada etapa operativa, lo cual contribuye a reducir errores y a optimizar tiempos; de esta manera, el cumplimiento de estándares se convierte en un eje central para la consolidación de un servicio eficiente y confiable (García, 2025).

El cumplimiento de estándares es el conjunto de procedimientos, normas internas y buenas prácticas que una empresa implementa para garantizar que sus operaciones se ajusten a leyes, regulaciones del sector y estándares éticos. Además, implica documentar procesos, capacitar al personal y gestionar riesgos para evitar multas, sanciones y mejorar la reputación corporativa (Tamayo & Moreno, 2023).

Las normas proporcionan a las organizaciones la visión, el entendimiento, los procedimientos y el vocabulario compartidos necesarios para satisfacer las expectativas de sus grupos de interés. Gracias a sus descripciones y terminología precisas, las normas ofrecen una base objetiva y autorizada para que las organizaciones y los consumidores de todo el mundo se comuniquen y realicen negocios.

Indicador 2. Cumplimiento de metas

Es fundamental para el éxito y el crecimiento de cualquier organización. Sin embargo, alcanzar estas metas no es simplemente una cuestión de desearlas; requiere un enfoque sistemático y bien planificado. En este sentido, desarrollar un proceso estructurado para identificar, planificar y ejecutar los pasos necesarios es esencial para garantizar el éxito a largo plazo (Cubas et al., 2022).

Las metas y los objetivos son componentes clave de la planificación empresarial, aunque cumplen funciones diferentes. Las metas son declaraciones amplias que reflejan los logros a largo plazo que una empresa desea alcanzar, como aumentar su presencia en el mercado o mejorar la satisfacción del cliente. En cambio, los objetivos son pasos específicos, medibles y alcanzables que ayudan a lograr esas metas generales (García, 2025).

El cumplimiento de metas empresariales es el proceso de transformar la visión de un negocio en resultados concretos. Comprender qué son las metas y los objetivos empresariales, y cómo definirlos, es esencial para el éxito de cualquier organización. Al establecer metas claras y objetivos específicos, las empresas pueden enfocar sus esfuerzos, mejorar su rendimiento y adaptarse a las demandas del entorno.

Indicador 3. Gestión de horarios de atención

La gestión de horarios laborales se ha convertido en un pilar fundamental para garantizar la organización y productividad en las empresas. Consiste en planificar, organizar y supervisar los turnos y jornadas de los empleados, buscando equilibrar las demandas de la empresa con el bienestar del equipo. En un entorno laboral cada vez más dinámico, implementar estrategias y herramientas efectivas no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también impacta positivamente en la satisfacción y bienestar de los empleados (Zela et al., 2024).

La gestión horaria se refiere al conjunto de prácticas y herramientas utilizadas para registrar, analizar y optimizar el tiempo de trabajo de los empleados. Incluye la programación de horarios, el seguimiento de las horas trabajadas, la gestión de pausas y descansos, así como el cumplimiento de las horas extras y las normativas de tiempo de

trabajo. Este proceso es crucial para asegurar que se respeten las regulaciones establecidas en la ley de usos del tiempo, adaptando las prácticas empresariales para ofrecer flexibilidad horaria y garantizar el cumplimiento de las jornadas laborales, especialmente en los casos de jornada completa (Rios, 2025).

Implementar una gestión horaria efectiva permite a las empresas no sólo adherirse a las normativas legales, sino también optimizar sus operaciones y mejorar la satisfacción laboral. Al ofrecer opciones como horarios flexibles, las empresas pueden responder mejor a las necesidades individuales de sus trabajadores, lo que a su vez puede incrementar la productividad y reducir el estrés y la fatiga asociados con horarios rígidos y prolongados.

Indicador 4. Resultados esperados

Los resultados esperados en el desempeño organizacional son las metas tangibles e intangibles que una empresa alcanza al ejecutar su estrategia. Estos se enfocan en optimizar la productividad, maximizar la eficiencia de los procesos operativos, retener el talento humano y asegurar la rentabilidad y adaptabilidad en el mercado (Jurado, 2026).

Es una valoración sistemática de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. En ese sentido, mientras que la evaluación tradicional se enfoca en las habilidades y competencias del colaborador, la evaluación por resultados se centra en los objetivos específicos que se han establecido y los logros alcanzados (Crespo, 2024).

Establecer los indicadores para esta valoración está directamente relacionado con la cultura de la organización; así se podrán establecer objetivos estratégicos y metas. Del resultado de esta medición obtendremos desde la valoración de una organización, hasta el rendimiento específico de cada trabajador. El proceso de toma de decisiones y el mejoramiento organizacional deben ir relacionados con el resultado de la correcta aplicación de los indicadores de desempeño.

Marco conceptual

Ambiente laboral. Es la percepción de los colaboradores en cuanto a los factores que determinan la calidad de la experiencia en los lugares de trabajo. Para las organizaciones tener estos factores bien resueltos, es la clave de una alta productividad, un buen desempeño, atracción y retención del mejor talento e indiscutiblemente es una gran ventaja competitiva (Vargas, 2024).

Capacitación. La capacitación es una herramienta que posibilita el aprendizaje y por esto contribuye a la corrección de actitudes del personal en el puesto de trabajo, capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de la organización a la que pertenecen (Jauriguiberry, 2022).

Crecimiento profesional. Es el proceso por el cual vas ampliando tus conocimientos, responsabilidades, impacto y opciones de carrera a lo largo del tiempo. No se mide solo por el cargo que tienes. Es fundamental que las empresas proporcionen oportunidades de aprendizaje continuo a sus colaboradores, no solo para mejorar su desempeño individual, sino también para fortalecer la cultura organizacional y alcanzar metas colectivas (Vaquiro, 2025).

Desempeño laboral. Puede entenderse como la calidad del trabajo que cada persona le aporta a sus tareas diarias, durante un determinado período de tiempo. Se trata de un concepto en recursos humanos que sirve para poder entender de qué manera una persona se desenvuelve en su rol (Gamarra, 2026).

Desarrollo organizacional. Es un proceso continuo y estructurado que ayuda a las empresas a adaptarse, mejorar sus procesos y potenciar el crecimiento de sus equipos. A través del desarrollo organizacional, las entidades pueden mejorar tanto sus estructuras internas como su cultura organizacional, generando un ambiente que no solo aumenta la eficiencia operativa, sino que también promueve la satisfacción y el compromiso de los colaboradores (Humand, 2024).

Entorno de trabajo. Un ambiente saludable en el trabajo es un entorno donde tanto los líderes como los talentos trabajan juntos para promover acciones y comportamientos saludables para mantener a todos seguros, motivados y productivos (Carranza, 2023).

Liderazgo. Es el conjunto de habilidades que permiten a un individuo guiar, influir y motivar a un grupo para alcanzar objetivos comunes. Un líder es capaz de inspirar y generar un cambio positivo en diversos contextos, ya sea una empresa, una familia, una organización, un equipo deportivo o una comunidad (Gómez, 2025).

La motivación. Es la fuerza interna o externa que actúa sobre un individuo para iniciar, dirigir o sostener una conducta. Muchos autores la definen como la raíz dinámica del comportamiento, lo que significa que toda acción humana tiene su origen en algún tipo de motivo (Gómez, 2025).

Personal. Es el conjunto de individuos que brindan su esfuerzo, habilidades, conocimientos y experiencias a una empresa. Como capital humano es el valor económico de las habilidades profesionales. Como sinérgico, es la suma de los talentos, que en conjunto es lograr resultados que en solitario no se podría. Como eje estratégico, es el motor que da ejecución a los procesos y garantizar la supervivencia de la organización en el mercado (Vargas, 2023).

Satisfacción del cliente. Se trata de un indicador que transmite el grado de complacencia de los clientes con su empresa. Esto no se limita a la satisfacción con un producto o servicio, sino al viaje del cliente completo (comunicaciones, soporte, envío, información disponible (Beth, 2021).

2.3 Hipótesis

En la presente investigación denominada *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026*, no se planteó hipótesis por ser de nivel descriptivo. Este nivel de investigación se orienta a describir de manera detallada las características condiciones y manifestaciones del fenómeno estudiado, en este caso la motivación laboral y desempeño organizacional dentro de la microempresa. Así mismo no tiene la finalidad de establecer correlación entre las variables, si no analizar y presentar un plan de mejora. Por tal motivo no requiere de un planteamiento de una hipótesis, ya que se centra en la caracterización y diagnóstico del problema (Vizcaíno et al., 2023).

III. Metodología

3.1 Tipo, nivel y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo.

Tipo: Aplicada

Vizcaíno et al. (2023), mencionan que la investigación de tipo aplicada, tiene el propósito de buscar soluciones utilizando el conocimiento adquirido para cumplir objetivos específicos también considera las normativas que regulan el comportamiento de la sociedad, lo que le proporciona un apoyo al abordar el problema. Se tomó en cuenta todo el conocimiento existente en un área determinada para ayudar a solucionar problemas. En ese sentido la investigación fue de tipo aplicada porque se planteó acciones de mejora con la finalidad de resolver los problemas identificados con respecto a las variables motivación laboral y desempeño organizacional.

Enfoque: Cuantitativo

Vizcaíno et al. (2023), sostienen que la investigación cuantitativa es una forma estructurada de recoger y analizar datos e información obtenida de varias fuentes, es el proceso que se lleva a cabo usando herramientas estadísticas para medir la pregunta de investigación. En este caso, la investigación fue de enfoque cuantitativo, ya que se centró en recoger y analizar datos sobre las variables motivación laboral y desempeño organizacional, para lo cual se presentó los resultados en tablas y figuras estadísticas para su mejor comprensión.

Nivel de investigación

La investigación fue de nivel descriptivo de propuesta.

Descriptivo

De acuerdo con Vizcaíno et al. (2023), indican que es un nivel investigación que se enfoca en describir las características de un fenómeno o contexto específico, se basa en la observación y el análisis de los datos, sin afectar las variables. En este contexto, la investigación utilizó un método descriptivo, porque los datos obtenidos permitieron conocer las características de las variables motivación laboral y desempeño organizacional.

De propuesta

La investigación de propuesta es un tipo de estudio que, además de identificar y analizar un problema, propone una solución o alternativa de mejora. Su objetivo principal es formular una propuesta concreta, a partir del diagnóstico de la situación actual y del marco teórico correspondiente. Este tipo de investigación es común en áreas aplicadas como educación, administración, salud y desempeño organizacional, ya que busca generar un impacto práctico y viable (Ruiz & Valenzuela, 2022).

La presente investigación fue de propuesta, debido a que no se limitó únicamente a describir o diagnosticar la situación actual de las variables de estudio, motivación laboral y el desempeño organizacional, sino que también se elaboró un plan de mejora en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Ayacucho, debido a que se evidenciaron diversas dificultades en la variable motivación laboral, la escasa aplicación de incentivos económicos que reconozcan el esfuerzo laboral, la aplicación moderada de incentivos no económicos como reconocimientos institucionales, capacitaciones o beneficios laborales orientados al bienestar del personal, la ausencia de oportunidades de ascenso laboral para quienes buscan crecer profesionalmente dentro del restaurante, la falta de estabilidad laboral por condiciones inadecuadas que les permite mantener su empleo de manera segura, la falta de condiciones laborales para prevenir riesgo. Por ello, respecto a esta variable, las acciones de mejora se orientaron a la implementación de incentivos económicos viables según la disponibilidad presupuestal, el fortalecimiento de incentivos no económicos mediante reconocimientos institucionales, brindar oportunidades de ascenso laboral para quienes buscan crecer profesionalmente, brindar estabilidad laboral en su puesto de trabajo de manera segura, implementar horarios adaptables que permitan que les permita tener condiciones laborales adecuadas. Respecto al desempeño laboral se evidenciaron dificultades vinculadas con la falta de un sistema estandarizado para registrar la exactitud en los pedidos, la falta de procedimientos claros para la gestión de la reducción de insumos y desperdicios, la falta de un sistema de control de costos operativos para optimizar los gastos. En ese sentido, se planteó implementar un sistema estandarizado de registro para optimizar la exactitud en los pedidos, reducir los insumos y desperdicios para aumentar el margen de ganancia del restaurante, aplicar el control de costos operativos para maximizar la rentabilidad de la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C.

Diseño de investigación

Fue de diseño de investigación no experimental – transversal.

No experimental

Vizcaíno et al. (2023), manifiestan que el diseño no experimental es una forma de investigación donde el investigador observa las variables sin cambiarlas se enfoca en recoger datos para estudiar fenómenos en su entorno natural esto permite ver cómo se relacionan las variables, para esto se usan métodos como encuestas, observaciones o análisis de manera objetiva y realista. Fue de diseño no experimental porque no se manipuló de manera deliberada las variables motivación laboral y desempeño organizacional, sino que se analizó los acontecimientos tal como ocurrieron en su entorno original.

Transversal

Tarrillo et al. (2024), el diseño transversal es un tipo de estudio que recoge datos en un solo momento o en un corto periodo de tiempo se usa para analizar una situación o fenómeno específico y permite ver y describir las características de una población en un instante determinado se aplica para identificar patrones, relaciones o diferencias entre variables, sin mirar cómo cambian con el tiempo. La investigación fue transversal, debido a que se llevó a cabo en un período de tiempo específico, que tuvo un principio y un final, específico en el año 2026.

3.2 Población

Tarrillo et al. (2024), señalan que la población en una investigación es el grupo completo de personas, elementos o unidades que tienen una o más características en común y que se están estudiando se define según el problema de investigación, los objetivos y las variables que se quieren analizar.

La población estuvo constituida por 12 trabajadores de la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C. Para ambas variables motivación laboral y el desempeño organizacional.

Criterio de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión:

- Fueron trabajadores activos en la en la microempresa de restaurante Corporación las Flores S.A.C.
- Tener como mínimo tres meses de antigüedad laboral en la empresa al momento de la recolección de datos.
- Trabajadores que aceptaron participar voluntariamente en la investigación y firmaron el consentimiento.

Criterios de exclusión:

- Sin exclusión de ningún trabajador porque todos participaron en la investigación y firmaron el consentimiento informado.

Muestra

Tarrillo et al. (2024), indican que una muestra es entendida como un subconjunto de la población conformado por unidades de análisis.

La muestra estuvo conformada por 12 trabajadores la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C. Es decir, el 100% de la población.

Muestreo: Censal

Se utilizó el muestreo censal porque se encuestó al 100% de la población. Según Ruiz y Valenzuela (2022), el muestreo censal se define como aquel en el que la cantidad de la muestra es equivalente a la población. Esta clasificación se aplica cuando la población es relativamente pequeña y es necesario conocer la opinión de todos sus integrantes.

3.3 Operacionalización de las variables

Variable	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías y valoración
Motivación laboral	La variable motivación laboral se midió a través de dos dimensiones: Dimensión 1: Motivación intrínseca, que incluyó los indicadores: Satisfacción personal, Desarrollo de nuevas competencias, disposición a nuevos desafíos, superación personal y perseverancia laboral. Dimensión 2: Motivación extrínseca, que estuvo compuesta por los indicadores: Incentivos económicos; incentivos no económicos, ascenso laboral, estabilidad laboral y condiciones laborales. Se elaboró un cuestionario de 10 ítems para la variable motivación laboral, considerando los indicadores de ambas dimensiones (Estrada et al., 2025).	Motivación intrínseca	Satisfacción personal	Ordinal de tipo Likert	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Desarrollo de nuevas competencias		
			Disposición a nuevos desafíos		
			Superación personal		
			Perseverancia laboral		
		Motivación extrínseca	Incentivos económicos		
			Incentivos no económicos		
			Ascenso laboral		
			Estabilidad laboral		
			Condiciones laborales		
Desempeño organizacional	La variable desempeño organizacional se midió a través de tres dimensiones: Dimensión 1: Calidad de atención, que incluyó los indicadores: Atención personalizada, Tiempo de espera y exactitud en los pedidos. Dimensión 2: Eficiencia organizacional, que estuvo compuesta por los indicadores: Optimización de recursos, reducción de insumos y desperdicios y control de costos operativos. Dimensión 3: Eficacia organizacional, que incluyó los indicadores: Cumplimiento de estándares de calidad, cumplimiento de metas, gestión de horarios de atención y resultados esperados. Se elaboró un cuestionario de 10 ítems para la variable desempeño organizacional, considerando los indicadores de las tres dimensiones ((Bustamante & Pico, 2025).	Calidad de atención	Atención personalizada		
			Tiempo de espera		
			Exactitud en los pedidos		
		Eficiencia organizacional	Optimización de recursos		
			Reducción de insumos y desperdicios		
			Control de costos operativos		
		Eficacia organizacional	Cumplimiento de estándares de calidad		
			Cumplimiento de metas		
			Gestión de horarios de atención		
			Resultados esperados		

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Según Medina et. al. (2023), la técnica de recolección de datos en una investigación, es una serie de acciones, es decir un procedimiento, el cual se utiliza para poder recopilar y analizar información con la finalidad de resolver problemas o responder alguna pregunta de investigación.

Hay diversas técnicas de recolección de datos, que, según cada uno, ofrece al investigador una serie de ventajas y desventajas, que deben ser analizadas para elegir la técnica que más se ajusta a la investigación, que permita recolectar los resultados de manera óptima (Medina et al., 2023).

La encuesta puede entenderse como una técnica de investigación basada en procedimientos estandarizados que permiten recopilar y analizar datos obtenidos de una muestra representativa de la población, con el objetivo de explorar, describir, predecir o explicar determinadas características. Este método consiste en interrogar directamente a los miembros de una población para obtener información de interés, constituye uno de los procedimientos de investigación más relevantes y utilizados dentro del ámbito de estudio (Blanchar & Martínez, 2025).

Para la presente investigación, la técnica empleada fue la encuesta, la cual se aplicó a los trabajadores de la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., para analizar las dos variables de estudio, motivación laboral y desempeño organizacional.

Instrumento

El instrumento de recolección de datos es una herramienta que es utilizada para recopilar y poder analizar la información que se obtenga en una investigación. Estas herramientas tienen como objetivo ayudar a los investigadores a obtener información precisa, de modo que permita llegar a conclusiones confiables (Medina et al., 2023).

El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas planteadas por entrevistadores y participantes, junto con indicaciones para su completado cuanto más extenso el cuestionario más complicado será conseguir que participantes estén de acuerdo en mantener su compromiso (Vizcaíno et al., 2023).

El instrumento utilizado en la presente investigación fue el cuestionario estructurado por 20 ítems, 10 de los ítems para la variable motivación laboral y 10 para la variable desempeño organizacional. Así mismo se realizó la validación a través de juicio de expertos, en tal sentido tres profesionales licenciados en administración, de los cuales dos de ellos tuvo el grado de maestría y uno grado de doctor en administración, analizaron y aprobaron el cuestionario para su aplicación; asimismo, se evaluó el grado de confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, en tal sentido para la variable motivación laboral se obtuvo un valor de 0.7369 y para la variable desempeño organizacional un valor de 0.8163, lo que evidenció un excelente nivel de confiabilidad en ambos instrumentos (Anexo 6).

3.5 Método de análisis de datos

Según Tarrillo et al. (2024), el método de análisis de datos tiene que ser desarrollado y argumentado de manera que el análisis que se propone pueda cumplir con el objetivo de la investigación. Esto consiste en desarrollar una hoja de ruta, de manera definida, permitiendo así organizar y analizar los datos que se recopilan dentro de la investigación. De este modo cumple con su finalidad de ser, como indica su nombre, un documento que direccionará el análisis hacia el objetivo.

La recolección de datos se llevó a cabo mediante la técnica de la encuesta, aplicando un cuestionario estructurado de 20 preguntas en escala ordinal de tipo Likert. La aplicación del instrumento se realizó de manera presencial en las instalaciones de la microempresa. Una vez concluida la fase de recolección, se procedió a medir el grado de confiabilidad del cuestionario mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, utilizando el software Microsoft Excel. Verificado que el nivel de confiabilidad fue óptimo, se efectuó el análisis descriptivo de las variables en estudio, específicamente de la motivación laboral y el desempeño organizacional.

Los programas informáticos que se manejó fueron; Microsoft Word con este software se hizo posible la redacción, elaboración y modificación de la investigación. De igual manera, se empleó Microsoft Excel para la elaboración de figuras y tablas estadísticas, así como para calcular el coeficiente Alfa de Cronbach, a fin de determinar el grado de confiabilidad del instrumento de medición a utilizar. Los documentos

generados fueron convertidos al formato PDF mediante el uso de Adobe Reader, con el objetivo de facilitar su almacenamiento, difusión y consulta posterior. Asimismo, se empleó el programa Turnitin para verificar la originalidad del contenido, procurando que el índice de similitud no supere el 25%, conforme a los estándares éticos de investigación. Para la sustentación de la investigación, se utilizó Microsoft PowerPoint, herramienta mediante la cual se elaboraron las diapositivas de sustentación de manera estructurada y profesional.

3.6 Aspectos éticos

Esta investigación se realizó respetando los principios éticos establecidos de acuerdo al Reglamento de Integridad Científica en la Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote:

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes: Se prevaleció el anonimato de los trabajadores partícipes de la investigación respetando su privacidad, no se publicó datos personales como números telefónicos y dirección del domicilio en el consentimiento informado y cuestionario. Asimismo, no se tomó fotografías de su imagen sin la autorización respectiva y se comunicó a cada trabajador que los datos proporcionados solo tuvieron fines investigativos.

Cuidado del medio ambiente: Como forma de contribución al medio ambiente, preservando la naturaleza se hizo uso de la tecnología eficiente se utilizó equipo de cómputo, se aplicó el cuestionario con papeles reciclados, los cuales incluyeron preguntas a realizar. Además, se utilizó la energía eléctrica moderadamente así se evitó que la laptop de uso para el trabajo de investigación quede cargando por largas horas.

Libre participación por propia voluntad: En la investigación se aplicó el consentimiento informado a los trabajadores, antes de incluirlos en el estudio con el propósito de que ellos estuvieran enterados de su total participación. Además, se les recalco que, una vez firmado el consentimiento informado, se procedió a realizar las encuestas que se habían establecido para las variables de motivación laboral y desempeño organizacional.

Beneficencia, no maleficencia:**Beneficencia**

Se resaltó ante los trabajadores la importancia de su participación, dado que permitió identificar el nivel de motivación laboral y desempeño organizacional; a partir de los resultados obtenidos se elaboró una propuesta de mejora estructurada por dimensiones e indicadores; en este sentido, para la variable motivación laboral se incluyeron acciones como el reconocimiento al desempeño, el fortalecimiento del clima laboral, la capacitación continua y la generación de incentivos; del mismo modo, para la variable desempeño organizacional se diseñaron estrategias orientadas a mejorar la eficiencia, la productividad, la calidad del trabajo y el compromiso laboral. En tal sentido, los trabajadores pueden obtener una mayor motivación, satisfacción y compromiso con sus funciones, así como un ambiente laboral más positivo y colaborativo; asimismo, la empresa puede mejorar la eficiencia de sus procesos, incrementar la productividad y la calidad del trabajo, y fortalecer su competitividad y consolidación organizacional

No maleficencia

No se utilizó con otros fines, solo exclusivamente para la investigación, así se evitó cualquier filtración de información de los datos personales de los participantes. Esto garantizó que no ocurra cualquier daño que pueda ocasionar a los colaboradores, se garantizó el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, donde los resultados obtenidos solo se usaron de forma estadística sin exponer a los participantes. Se aseguró la integridad, no se puso en riesgo y no repercutió en ellos, no se interfirió con su horario laboral, se esperó a que los trabajadores estén desocupados para que puedan responder las encuestas sin perjudicar su agenda laboral.

Integridad y honestidad: Se trabajó con integridad y rectitud en todas las actividades, procesos de la investigación recabando información real y veraz mediante la técnica de la encuesta y a través de la búsqueda de libros, tesis, artículos, revistas, diarios y paginas confiables que se utilizó con mucha transparencia, honestidad y responsabilidad en la elaboración de este estudio, además no hubo manipulación ni fabricación de los resultados.

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

IV. Resultados

Variable 1. Calidad de servicio

Objetivo específico 1: Describir las características de la motivación intrínseca en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.

Tabla 1

Características de la motivación intrínseca en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.

Motivación intrínseca	N	%
La empresa brinda satisfacción personal que cubren las necesidades básicas y brindan estabilidad		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	8.33
Casi siempre	7	58.34
Siempre	4	33.33
Total	12	100.00
La empresa implementa el desarrollo de nuevas competencias para formar actitudes de los colaboradores		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	16.67
Casi siempre	7	58.33
Siempre	3	25.00
Total	12	100.00
La empresa determina la disposición a nuevos desafíos para proponer soluciones innovadoras		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	4	33.33
Casi siempre	6	50.00
Siempre	2	16.67
Total	12	100.00

Continúa...

Tabla 1

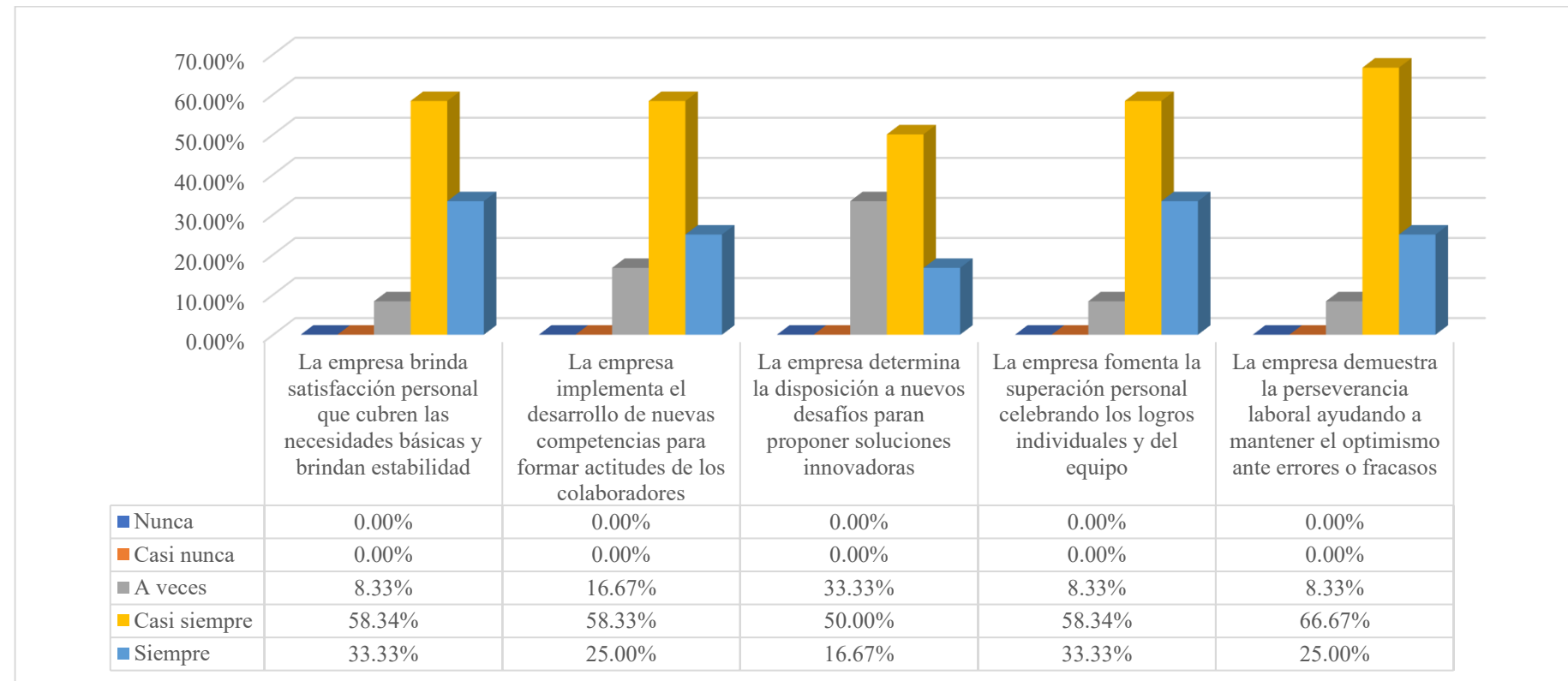
Características de la motivación intrínseca en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.

Motivación intrínseca	N	%
La empresa fomenta la superación personal celebrando los logros individuales y del equipo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	8.33
Casi siempre	7	58.34
Siempre	4	33.33
Total	12	100.00
La empresa demuestra la perseverancia laboral ayudando a mantener el optimismo ante errores o fracasos		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	8.33
Casi siempre	8	66.67
Siempre	3	25.00
Total	12	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.

Figura 1

Características de la motivación intrínseca en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.



Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados acerca de las características de la motivación intrínseca en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.

Objetivo específico 2: Definir las características de la motivación extrínseca en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.

Tabla 2

Características de la motivación extrínseca en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.

Motivación extrínseca	N	%
La empresa ofrece incentivos económicos que motivan su desempeño		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	5	41.67
Casi siempre	5	41.67
Siempre	2	16.66
Total	12	100.00
La empresa ofrece incentivos no económicos, como reconocimientos que influyan en su motivación		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	5	41.67
Casi siempre	5	41.67
Siempre	2	16.66
Total	12	100.00
La empresa brinda oportunidades de ascenso laboral para quienes buscan crecer profesionalmente		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	6	50.00
Casi siempre	3	25.00
Siempre	3	25.00
Total	12	100.00

Continúa...

Tabla 2

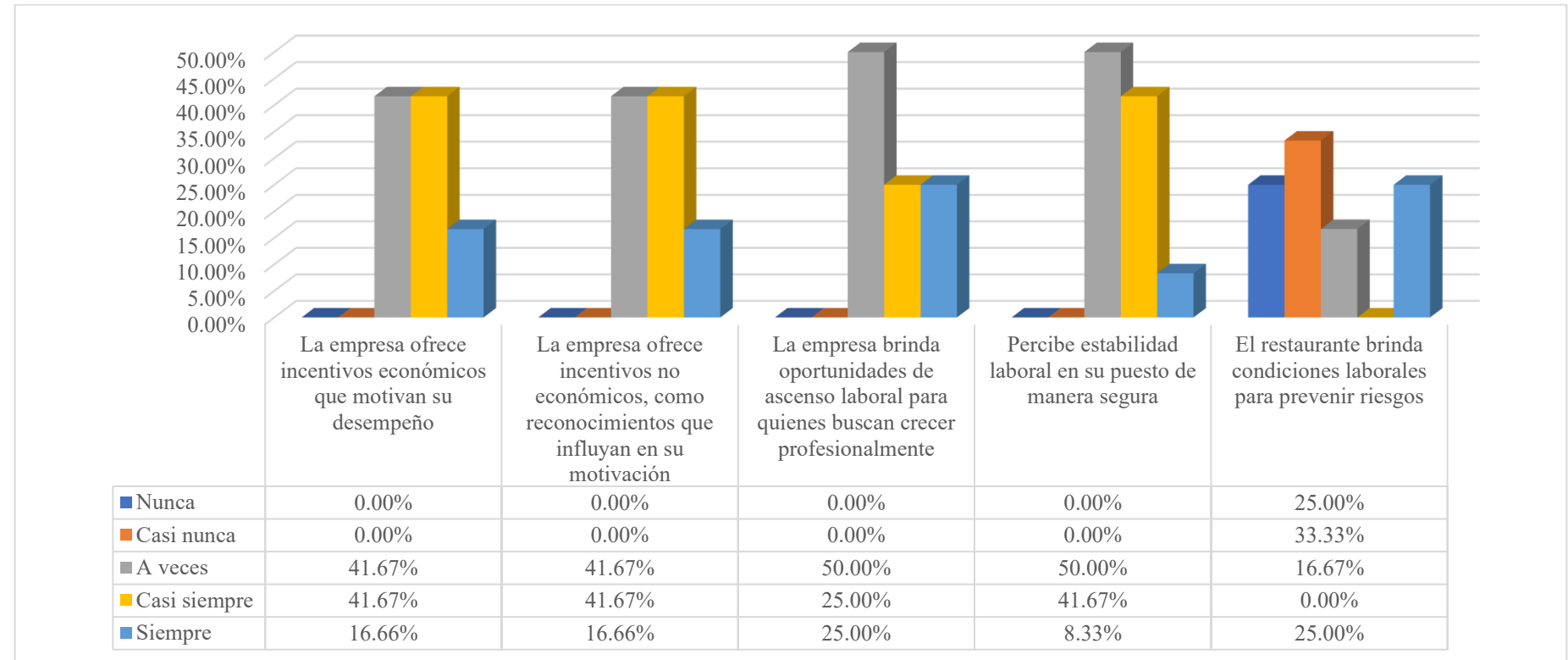
Características de la motivación extrínseca en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.

Motivación extrínseca	N	%
Percibe estabilidad laboral en su puesto de manera segura		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	6	50.00
Casi siempre	5	41.67
Siempre	1	8.33
Total	12	100.00
El restaurante brinda condiciones laborales para prevenir riesgos		
Nunca	3	25.00
Casi nunca	4	33.33
A veces	2	16.67
Casi siempre	0	0.00
Siempre	3	25.00
Total	12	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.

Figura 2

Características de la motivación extrínseca en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.



Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados acerca de las características de la motivación extrínseca en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.

Variable 2. Desempeño organizacional

Objetivo específico 3: Describir las características de la calidad de atención en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.

Tabla 3

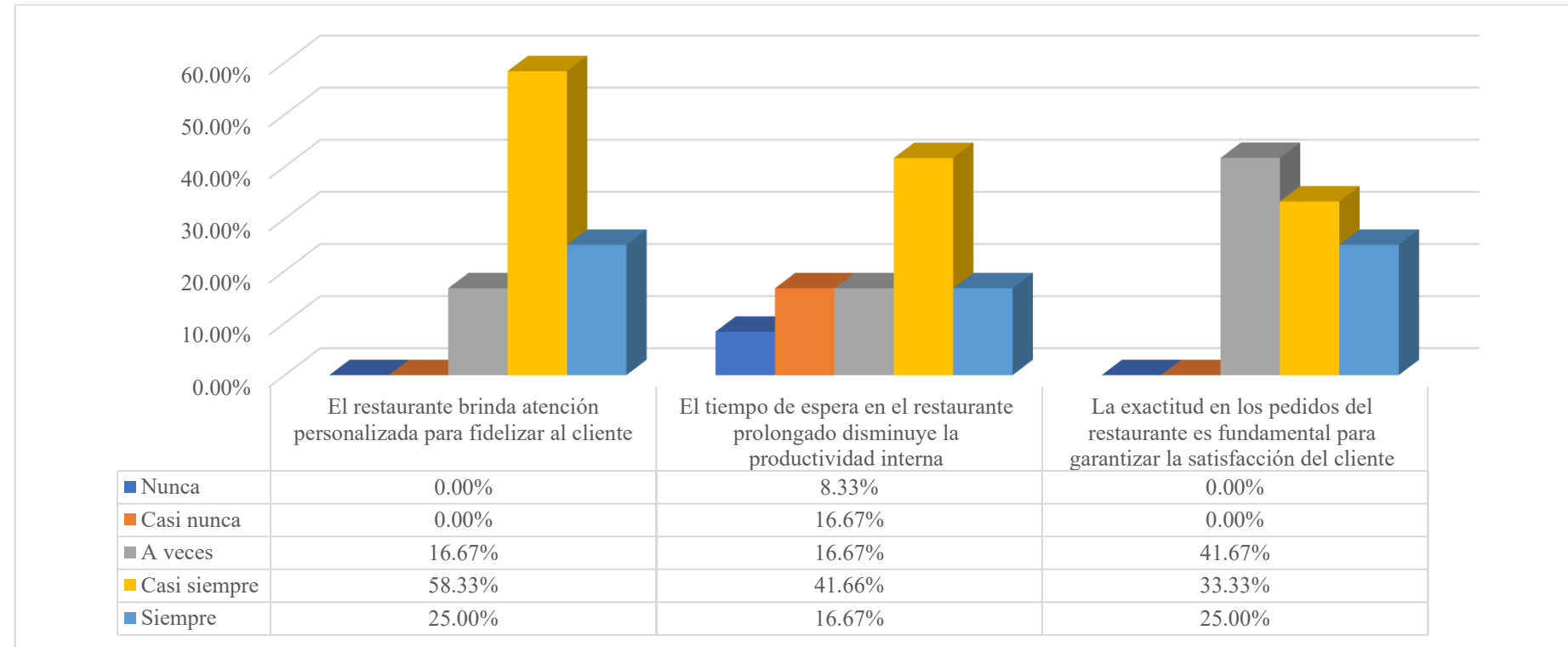
Características de la calidad de atención en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.

Calidad de atención	N	%
El restaurante brinda atención personalizada para fidelizar al cliente		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	16.67
Casi siempre	7	58.33
Siempre	3	25.00
Total	12	100.00
El tiempo de espera en el restaurante prolongado disminuye la productividad interna		
Nunca	1	8.33
Casi nunca	2	16.67
A veces	2	16.67
Casi siempre	5	41.66
Siempre	2	16.67
Total	12	100.00
La exactitud en los pedidos del restaurante es fundamental para garantizar la satisfacción del cliente		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	5	41.67
Casi siempre	4	33.33
Siempre	3	25.00
Total	12	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.

Figura 3

Características de la calidad de atención en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.



Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados acerca de las características de la calidad de atención en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.

Objetivo específico 4: Definir las características de la eficiencia organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.

Tabla 4

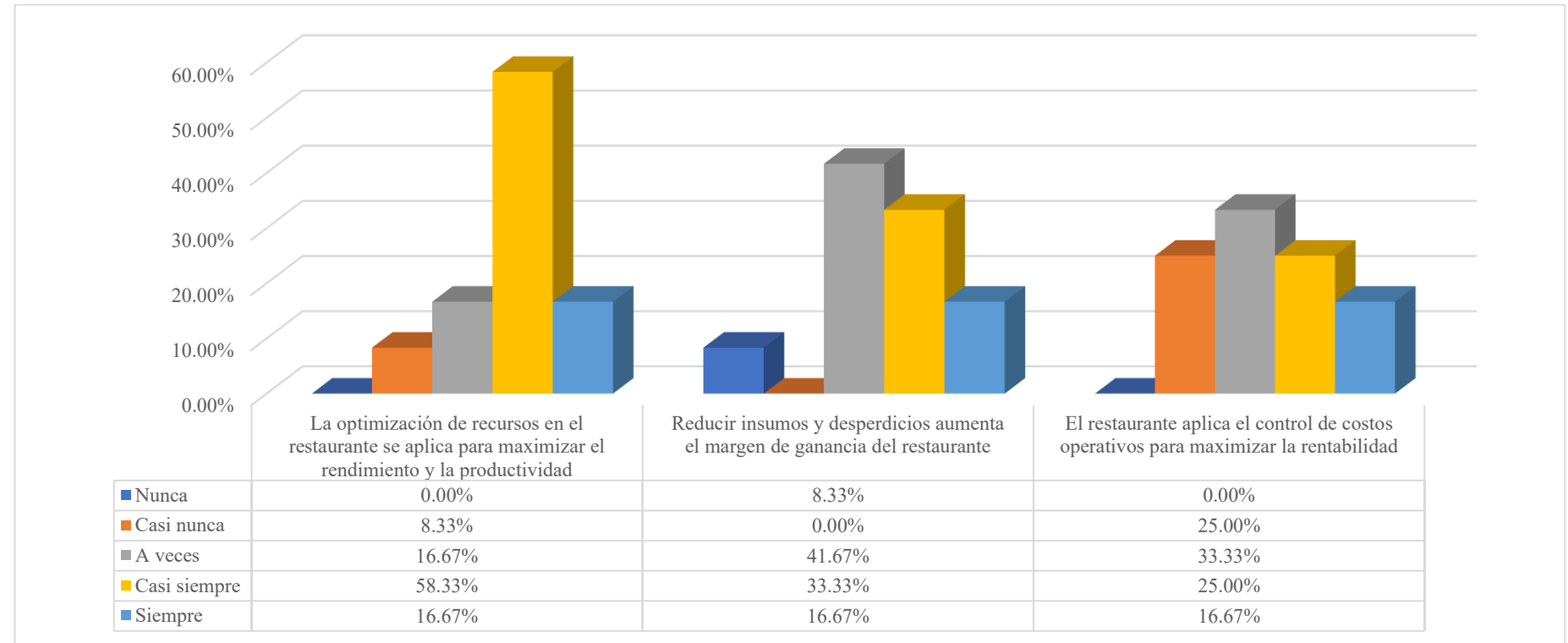
Características de la eficiencia organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.

Eficiencia organizacional	N	%
La optimización de recursos en el restaurante se aplica para maximizar el rendimiento y la productividad		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	8.33
A veces	2	16.67
Casi siempre	7	58.33
Siempre	2	16.67
Total	12	100.00
Reducir insumos y desperdicios aumenta el margen de ganancia del restaurante		
Nunca	1	8.33
Casi nunca	0	0.00
A veces	5	41.67
Casi siempre	4	33.33
Siempre	2	16.67
Total	12	100.00
El restaurante aplica el control de costos operativos para maximizar la rentabilidad		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	3	25.00
A veces	4	33.33
Casi siempre	3	25.00
Siempre	2	16.67
Total	12	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.

Figura 4

Características de la eficiencia organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.



Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados acerca de las características de la eficiencia organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.

Objetivo específico 5: Identificar las características de la eficacia organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.

Tabla 5

Características de la eficacia organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.

Eficacia organizacional	N	%
El restaurante cumple con los estándares de calidad garantizando la seguridad alimentaria		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	25.00
Casi siempre	5	41.67
Siempre	4	33.33
Total	12	100.00
El restaurante cumple con las metas trazadas optimizando los tiempos de preparación en cocina		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	4	33.33
Casi siempre	3	25.00
Siempre	5	41.67
Total	12	100.00
El restaurante gestiona su horario de atención para evitar la sobrecarga y reducir costos		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	16.66
Casi siempre	5	41.67
Siempre	5	41.67
Total	12	100.00

Continua...

Tabla 5

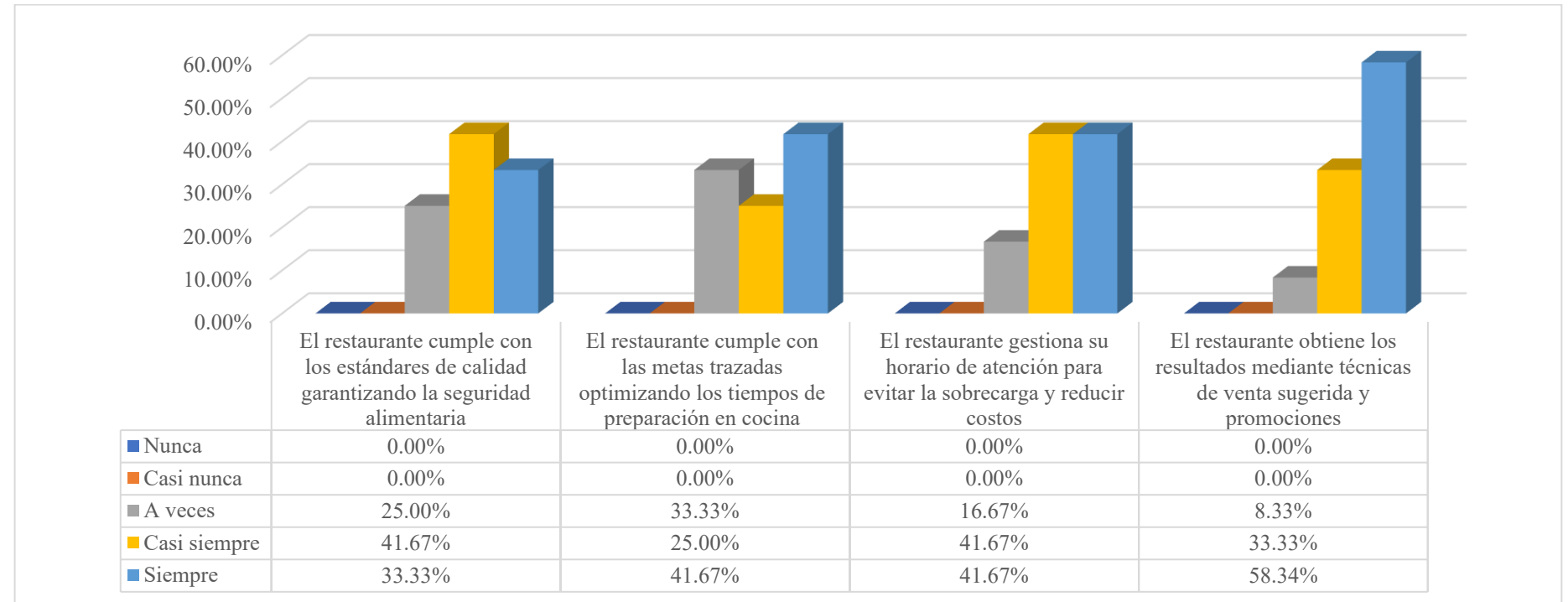
Características de la eficacia organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.

Eficacia organizacional	N	%
El restaurante obtiene los resultados mediante técnicas de venta sugerida y promociones		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	8.33
Casi siempre	4	33.33
Siempre	7	58.34
Total	12	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.

Figura 5

Características de la eficacia organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.



Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados acerca de las características de la eficacia organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.

Objetivo específico 6: Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.

Tabla 6

Propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.

Variable	Indicador	Problemas	Causas	Consecuencias	Acciones de mejora	Responsables	Presupuesto
Motivación laboral	Incentivos económicos	El 41.67% de los trabajadores mencionaron que a veces la microempresa ofrece incentivos económicos que motivan su desempeño	Limitaciones presupuestales dentro de la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., lo que puede dificultar la implementación de incentivos económicos adicionales para el personal; cuando no existe una adecuada planificación financiera, la motivación económica	Disminución de la motivación laboral del personal, debido a que la ausencia de incentivos económicos puede generar la percepción de que el esfuerzo adicional no es valorado	Fortalecer los mecanismos de reconocimiento económico del personal mediante la implementación de incentivos financieros viables según las posibilidades presupuestales con el objetivo de mejorar la motivación laboral y el compromiso institucional. • Evaluar la posibilidad de otorgar bonos por cumplimiento de metas institucionales (reducción de tiempos de atención, cumplimiento de metas mensuales).	Gerente/trabajador	S/ 400.00

			puede verse afectada		• Establecer incentivos económicos simbólicos por asistencia perfecta mensual o puntualidad constante. • Gestionar recursos a través de la administración para premiar al trabajador destacado del trimestre. • Incluir incentivos económicos pequeños en fechas institucionales (día del trabajador).		
			Ausencia de políticas internas de reconocimiento económico por desempeño laboral, lo que puede generar que el esfuerzo adicional del personal no sea	Reducción del compromiso organizacional, ya que cuando el trabajador no percibe beneficios adicionales puede limitar su esfuerzo al cumplimiento	Implementar políticas internas de reconocimiento al desempeño laboral con el propósito de incentivar la productividad, la responsabilidad y el compromiso del personal con los objetivos institucionales de la microempresa restaurante	Gerente/trabajador	S/ 600.00

			compensado adecuadamente	mínimo de sus funciones	Corporación las Flores S.A.C. • Establecer criterios claros de evaluación del desempeño (puntualidad, trato al usuario, cumplimiento de metas, trabajo en equipo). • Realizar evaluaciones trimestrales del desempeño del personal mediante formatos de calificación interna. • Establecer premios económicos simbólicos según desempeño (vales de consumo, apoyos económicos pequeños según posibilidades). • Comunicar de forma transparente los criterios de evaluación para evitar percepciones de favoritismo.		
--	--	--	-----------------------------	----------------------------	---	--	--

			Escasa gestión de mecanismos de motivación laboral por parte de la administración, lo que puede ocasionar que no se prioricen estrategias para incentivar el rendimiento del personal	Riesgo de rotación de personal, debido a que los trabajadores podrían buscar mejores oportunidades laborales donde su desempeño sea mejor recompensado	Mejorar la gestión administrativa de la motivación laboral mediante la incorporación de estrategias de incentivos dentro de la planificación institucional con el objetivo de fortalecer la satisfacción del personal. • Incluir estrategias de incentivos dentro del plan operativo anual del establecimiento. • Aplicar encuestas internas de satisfacción laboral para identificar expectativas del personal. • Evaluar alternativas sostenibles como incentivos por productividad o cumplimiento de metas. • Revisar anualmente el impacto de los	Gerente/trabajador	S/ 700.00
--	--	--	--	---	---	--------------------	-----------

					incentivos en la motivación laboral.		
Motivación laboral	Incentivos no económicos	El 41.67% de los trabajadores mencionaron que a veces la microempresa ofrece incentivos no económicos, como reconocimientos que influyan en su motivación	Limitada implementación de estrategias de reconocimiento económico dentro del restaurante, lo que puede generar que los trabajadores no perciban estímulos adicionales por su desempeño	Motivación laboral moderada del personal, debido a que los incentivos no económicos también influyen en la satisfacción del trabajador	Fortalecer los mecanismos de reconocimiento no económico mediante estrategias formales de valoración del desempeño con el objetivo de mejorar la motivación laboral y fortalecer el sentido de pertenencia institucional del personal. • Implementar un reconocimiento mensual al trabajador destacado considerando criterios como responsabilidad, trato al cliente y cumplimiento de funciones. • Entregar diplomas o resoluciones internas de reconocimiento institucional. • Publicar los logros del personal en el mural institucional o medios internos.	Gerente/trabajador	S/ 500.00

					• Felicitar formalmente al trabajador destacado durante reuniones institucionales.		
			Escasa planificación de actividades de capacitación o fortalecimiento profesional, lo que reduce las oportunidades de desarrollo del personal	Limitado sentido de pertenencia institucional, cuando los trabajadores no perciben reconocimiento por su esfuerzo	Promover oportunidades de desarrollo profesional mediante programas de capacitación continua con el propósito de incentivar el crecimiento laboral y mejorar las competencias del personal. • Gestionar capacitaciones en temas como calidad alimentaria. • Facilitar participación en capacitaciones virtuales del MINSA u otras instituciones de gastronomía. • Otorgar facilidades horarias cuando el personal participe en capacitaciones certificadas. • Registrar todas las capacitaciones en el	Gerente/trabajador	S/ 400.00

					legajo del trabajador como mérito institucional		
			Falta de una cultura organizacional orientada al reconocimiento del esfuerzo laboral, lo que puede generar que los logros del personal pasen desapercibidos	Reducción del entusiasmo por mejorar el desempeño laboral, debido a la falta de estímulos adicionales	Promover beneficios laborales no económicos orientados al bienestar del personal con el objetivo de mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral. • Otorgar días libres compensatorios por participación en campañas navideñas. • Implementar horarios flexibles en periodos de baja demanda de atención. • Realizar actividades de integración laboral (reuniones de confraternidad, celebraciones institucionales). • Promover espacios de reconocimiento colectivo en fechas importantes del establecimiento.	Gerente/trabajador	S/ 800.00

Motivación laboral	Ascenso laboral	El 50.00% de los trabajadores mencionaron que a veces la microempresa brinda oportunidades de ascenso laboral para quienes buscan crecer profesionalmente	La ausencia de un plan de línea de carrera y políticas de promoción interna en la organización	Se genera desmotivación laboral, bajo compromiso organizacional y aumenta el índice de rotación del personal	Establecer dentro de la línea de carrera los criterios objetivos para un ascenso: • Antigüedad mínima de 3 meses • Trabajo en equipo • Participación en actividades formativas o capacitaciones • Evaluación de desempeño • Cumplimiento de metas mensuales • Responsabilidad y puntualidad.	Gerente/trabajador	S/ 300.00
			La ausencia de comunicación oportuna y formal sobre convocatorias de reclutamiento dentro de la empresa	Genera un índice de rotación del personal debido a que los trabajadores perciben limitadas oportunidades de crecimiento profesional, lo que los motiva a buscar otras alternativas	Implementación de un protocolo para el reclutamiento interno. • Procedimientos Identificar el perfil de la vacante disponible • Publicación interna durante. • Mediante los medios comunicativos 5 a 7 días hábiles • Recepción de postulaciones internas	Gerente/trabajador	S/ 700.00

				laborales en otras empresas	Evaluación de desempeño competencias		
			Escaso apoyo de y acompañamiento por parte de los jefes de área en el desarrollo profesional de los colaboradores	Genera falta de orientación sobre la línea de crecimiento profesional, y limita el desarrollo de habilidades u técnicas blandas afectando el desempeño y proyección laboral dentro de la organización	Implementación de un programa Mensual de desarrollo profesional, se realizará capacitaciones orientado al fortalecimiento de las competencias técnicas y habilidades alineado a la línea de carrera institucional. - Manejo de plataformas virtuales Objetivo: Fortalecer competencias digitales como el Google drive, plataformas de videoconferencia, Microsoft office que ayuden a optimizar la gestión administrativa. - Atención al cliente: Estrategias de mejora Objetivo: Mejorar la calidad del servicio y	Gerente/trabajador	S/ 300.00

					la satisfacción de los clientes • Ventas exitosas Objetivo: Incrementar las habilidades comerciales y mejorar las técnicas d venta cumpliendo así las metas institucionales.		
Motivación laboral	Estabilidad laboral	El 50.00% de los trabajadores mencionaron que a veces perciben estabilidad laboral en su puesto de manera segura	La falta de reconocimiento del desempeño laboral	Los trabajadores perciben que su trabajo no es valorado por sus jefes, lo que genera inestabilidad de permanecer en la microempresa	Implementar un sistema formal de reconocimientos del desempeño, estableciendo criterios claros como: Cumplimiento de metas de productividad o ventas, compromiso, puntualidad. • Implementar el programa trabajador del mes, con publicación oficial en el grupo institucional, así mismo de manera presencial en las instalaciones de la microempresa. • Entregar pequeños incentivos en las	Gerente/trabajador	S/ 700.00

					reuniones de fin de mes. • Publicar mensajes formales felicitaciones por logros alcanzados.		
			Falta de comunicación clara sobre la continuidad laboral y las condiciones del contrato de trabajo	Los trabajadores presentan incertidumbre sobre su permanencia en la institución lo que genera desmotivación, preocupación y menor compromiso laboral	• Programa de reunión mensuales donde la dirección explique de manera detallada y clara al personal las condiciones, duraciones de contratos, y las posibilidades de renovación a base de qué criterios se debe realizar. • Entrega a cada trabajador de un documento físico o digital enviado a sus correos personales donde se detalle esta información. • Enviar informaciones claras por medio del canal digital grupo de WhatsApp de la	Gerente/trabajador	S/ 400.00

					institución sobre cambios administrativos o decisiones organizaciones, para estar al tanto los trabajadores.		
			La falta de planificación institucional a largo plazo	Los trabajadores perciben incertidumbre sobre la continuidad de los proyectos o programas de la empresa	• Elaboración y aprobación de un plan institucional donde se establecen objetivos a corto, mediano y largo plazo como actividades a realizarse metas que se desean alcanzar durante el año. • Realizar reuniones informativas trimestrales donde la dirección explique sus proyectos futuros, nuevos cursos a dictar, programas virtuales nuevos que se implementara. • Involucrar a los trabajadores mediante reuniones para poder	Gerente/trabajador	S/ 500.00

					compartir ideas, propuestas para las mejoras de los servicios o crear nuevos talleres de capacitación. • Compartir un cronograma de actividades de empresa que se comparte con todo el personal para que se conozcan las metas y proyecciones de la microempresa.		
Motivación laboral	Condiciones laborales	El 33.33% de los trabajadores mencionaron que casi nunca el restaurante brinda condiciones laborales para prevenir riesgos	Alta rotación de personal, donde los empleados buscan constantemente salir de la microempresa	La fuga de talento, lo que incrementa los costos de reclutamiento y capacitación	• Implementar horarios adaptables que permitan la entrada y salida escalonada, o habilitar jornadas reducidas en días específicos (como los viernes) para equilibrar la vida personal y laboral • Evaluar la posibilidad de implementar el trabajo remoto para reducir tiempos de	Gerente/trabajador	S/ 400.00

					desplazamiento y mejorar la autonomía del empleado • Evitar el exceso de horas extra crónico redistribuyendo las tareas de manera equitativa y contratando personal adicional si es necesario		
			La falta de reconocimiento, la comunicación deficiente, los chismes y favoritismos, y una sobrecarga de trabajo	Baja productividad y motivación, donde un ambiente deficiente reduce el compromiso, la creatividad y la eficiencia operativa, impactando directamente en la calidad del servicio o producto	• Implementar la comunicación bidireccional, creando espacios donde los colaboradores puedan expresar sus ideas, dudas y preocupaciones de forma segura y sin temor a represalias • Implementar sistemas formales de incentivos y felicitaciones para reconocer el esfuerzo, mejorando así la motivación y el sentido de pertenencia	Gerente/trabajador	S/ 800.00

					Implementar protocolos de resolución de conflictos y capacitar a líderes y al equipo de recursos humanos para mediar disputas de manera rápida y justa		
			Percibir una menor remuneración económica realizando las mismas funciones o de igual valor	Clima laboral tóxico, donde la falta de equidad o malas prácticas fomentan conflictos interpersonales y un ambiente de trabajo desmotivador	- Asegurar que las instalaciones, sillas, escritorios e iluminación cumplan con los estándares de calidad ocupacional para evitar el agotamiento físico - Brindar apoyo emocional, como acceso a coaching o psicólogos, y promover actividades de desconexión real durante los fines de semana y vacaciones - Ofrecer capacitaciones y talleres que eviten el estancamiento	Gerente/trabajador	S/ 400.00

					profesional y hagan a los trabajadores más competitivos		
Desempeño organizacional	Exactitud en los pedidos	El 41.67% de los trabajadores mencionaron que a veces la exactitud en los pedidos del restaurante es fundamental para garantizar la satisfacción del cliente	Falta de un sistema estandarizado de registro de pedidos, lo que provoca errores al transmitir la información de los clientes a cocina y atención	Disminución de la satisfacción del cliente debido a errores en productos, cantidades o especificaciones	Implementar un sistema estandarizado de registro de pedidos que garantice la correcta transmisión de información: • Diseñar formatos físicos o digitales para registrar los pedidos de manera clara y uniforme. • Capacitar al personal de atención en el uso correcto del sistema de registro y comunicación con cocina. • Establecer protocolos de revisión de pedidos antes de enviarlos a cocina. • Documentar incidentes o errores para identificar causas y prevenir su repetición.	Gerente/trabajador	S/ 500.00

					• Revisar periódicamente el sistema y realizar ajustes según las necesidades del restaurante.		
			Escasa verificación de los pedidos antes de ser entregados al cliente, aumentando la probabilidad de equivocaciones	Posible pérdida de clientes frecuentes por percepciones de falta de profesionalismo en el servicio	Fortalecer los controles de verificación antes de la entrega de pedidos para minimizar errores: • Implementar un procedimiento de doble verificación, donde el encargado revise cada pedido antes de entregarlo al cliente. • Asignar responsables para supervisar la exactitud de los pedidos en horas de alta demanda. • Utilizar listas de control o checklists para confirmar productos, cantidades y especificaciones. • Realizar retroalimentación	Gerente/trabajador	S/ 600.00

					inmediata al personal cuando se detecten errores para corregir prácticas. • Analizar los errores recurrentes y establecer mejoras en los procesos de atención y cocina.		
			Falta de capacitación y procedimientos claros sobre manejo de pedidos y control de calidad, generando inconsistencias en la entrega	Incremento de retrabajo y desperdicio de insumos, afectando la eficiencia operativa y el costo del restaurante	Capacitar al personal en manejo de pedidos y control de calidad para asegurar entregas correctas y consistentes: • Organizar talleres prácticos sobre atención al cliente, registro de pedidos y control de calidad. • Realizar simulaciones de pedidos complejos para practicar la exactitud y rapidez del servicio. • Enseñar técnicas de revisión y comprobación antes de entregar pedidos.	Gerente/trabajador	S/ 800.00

					• Establecer evaluaciones periódicas para medir la capacidad del personal en entregar pedidos sin errores. • Ajustar las capacitaciones según los resultados y necesidades detectadas durante el servicio.		
Desempeño organizacional	Reducción de insumos y desperdicios	El 41.67% de los trabajadores señalaron que a veces reducen insumos y desperdicios aumenta el margen de ganancia del restaurante	Falta de procedimientos claros para la gestión de insumos y materiales, lo que provoca desperdicio o uso inadecuado de recursos	Incremento de costos operativos por desperdicio de insumos y recursos	Establecer procedimientos claros para la gestión de insumos y materiales que garanticen su uso eficiente: • Elaborar protocolos de almacenamiento, uso y control de insumos y materiales. • Capacitar al personal en el manejo adecuado de recursos, evitando desperdicio. • Implementar registros de consumo diario para controlar el uso de materiales.	Gerente/trabajador	S/ 200.00

					• Realizar inspecciones periódicas para asegurar el cumplimiento de los procedimientos. • Ajustar los protocolos según la rotación de insumos y necesidades operativas del restaurante.		
			Escasa planificación de las tareas y asignación de personal, generando tiempos muertos y baja eficiencia operativa	Reducción de la productividad, al no aprovechar el tiempo de trabajo de manera eficiente	Planificar y asignar tareas de manera organizada para optimizar el tiempo de trabajo del personal: • Definir roles y responsabilidades claras para cada turno de trabajo. • Elaborar cronogramas de tareas diarios que consideren flujo de clientes y demanda de producción. • Coordinar tiempos de preparación y atención para reducir tiempos muertos. • Revisar periódicamente la	Gerente/trabajador	S/ 500.00

					planificación y hacer ajustes según la experiencia y demanda real. • Fomentar comunicación constante entre personal de cocina y atención para asegurar coordinación.		
			Limitada supervisión y control sobre el consumo de insumos y la organización del trabajo, dificultando identificar áreas de mejora	Posible afectación en la calidad del servicio o productos, debido al manejo inadecuado de materiales o tiempos	Implementar supervisión y control sobre el uso de recursos para identificar áreas de mejora y aumentar eficiencia: • Designar responsables para supervisar consumo de insumos y organización del trabajo. • Establecer indicadores de eficiencia en uso de recursos y tiempo de trabajo. • Revisar los registros periódicamente para detectar irregularidades o desperdicios.	Gerente/trabajador	S/ 600.00

					• Proporcionar retroalimentación inmediata al personal sobre prácticas ineficientes. • Aplicar medidas correctivas y ajustes en procesos según los resultados de la supervisión.		
Desempeño organizacional	Control de costos operativos	El 33.33% de los trabajadores mencionaron que a veces el restaurante aplica el control de costos operativos para maximizar la rentabilidad	Falta de presupuestos claros que perjudica al restaurante	La disminución de la rentabilidad, porque al no registrar ni auditar los gastos, los márgenes de ganancia se reducen drásticamente	• Implementa un sistema automatizado para monitorear gastos en tiempo real • Categorizar los costos en fijos y variables, renegocia con proveedores • Establece indicadores clave de rendimiento para evaluar la rentabilidad continua	Gerente/trabajador	S/ 300.00
			La ausencia de sistemas de monitoreo en tiempo real que afecta a la microempresa	Problemas de liquidez, donde la falta de planificación puede derivar en escasez de flujo de caja para	• Optimizar los procesos de producción para minimizar errores y reducir el tiempo y los recursos necesarios	Gerente/trabajador	S/ 400.00

				cubrir obligaciones inmediatas	para completar tareas cotidianas • Implementar una gestión eficiente del inventario porque es vital contar con un sistema de inventario eficiente que asegure que siempre se disponga de los productos adecuados en el momento adecuado • Capacitar al personal porque un equipo capacitado puede adaptarse más rápidamente a cambios tecnológicos o mejoras en los procesos, lo que permite a la empresa mantenerse competitiva y flexible en un entorno empresarial en constante evolución		
			La resistencia al cambio del	Pérdida de competitividad,	• Revisar los procesos de producción es	Gerente/trabajador	S/ 700.00

			personal frente a nuevas metodologías de trabajo y causando retrasos operativos, incrementa los costos	porque un manejo ineficiente obliga a fijar precios más altos para los clientes o asumir pérdidas frente a la competencia	fundamental para identificar cuellos de botella o etapas innecesarias • Trabajar en estrecha colaboración con los proveedores puede derivar en mejores precios, descuentos por compras al por mayor o acuerdos a largo plazo • Integrar sistemas tecnológicos como software ERP (Enterprise Resource Planning) o herramientas especializadas para la gestión de productos y recursos, ayuda a centralizar y optimizar sus operaciones, reduciendo errores humanos y costos administrativos		
Total							S/ 12,500.00

V. Discusión

Objetivo específico 1: Describir las características de la motivación intrínseca en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.

La empresa brinda satisfacción personal que cubren las necesidades básicas y brindan estabilidad; el 58.34% de los trabajadores señalaron que casi siempre la empresa brinda satisfacción personal que cubren las necesidades básicas y brindan estabilidad (Tabla 1), estos resultados coinciden con la investigación realizada por Leche (2023) titulado: *Motivación laboral y productividad de los trabajadores en la pequeña empresa restaurante chifa Facos, distrito de Ayacucho, 2023*, donde obtuvo como resultado que el 84% menciona que la institución brinda facilidades para continuar con el desarrollo profesional independiente, por medio de cursos de capacitación, diplomados, maestrías, etc. por otro lado contrastan con la investigación de Alanya (2026) titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para la retención del personal en la microempresa Corporación Educativa Empresarial INAF S.R.L., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2026*, donde obtuvo como resultado que el 36.67% de los trabajadores señalaron que a veces el puesto de trabajo le brinda oportunidades concretas de crecimiento profesional dentro de la empresa. Esto se fundamenta teóricamente con el artículo científico de Rodríguez (2024) titulado: *Compromiso organizacional y su incidencia en la motivación laboral en la empresa Professionals On Line SAC, Lima 2023*; quien indica que la satisfacción personal motiva al colaborador a mantener una actitud positiva, a esforzarse por dar lo mejor de sí y a comprometerse con los objetivos de la empresa; por ello, se considera un aspecto esencial dentro de la motivación intrínseca. Estos resultados demuestran que la mayoría de los trabajadores perciben que la empresa brinda satisfacción personal que cubren las necesidades básicas y brindan estabilidad, lo cual es importante porque reduce la rotación de personal, mejora el ambiente laboral y se traduce directamente en un servicio al cliente excepcional, además un personal valorado trabaja con mayor entusiasmo, lo que se refleja en la atención al comensal.

La empresa implementa el desarrollo de nuevas competencias para formar actitudes de los colaboradores; 58.33% de los trabajadores señalaron que casi siempre la empresa implementa el desarrollo de nuevas competencias para formar actitudes de los

colaboradores (Tabla 1), estos resultados coinciden con la investigación realizada por Alanya (2026) titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para la retención del personal en la microempresa Corporación Educativa Empresarial INAF S.R.L., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2026*, donde obtuvo como resultado que el 40.00% de los trabajadores señalaron que casi siempre la empresa brinda oportunidades de capacitación o aprendizaje que le permiten desarrollar nuevas competencias, por otro lado contrastan con la investigación de Castromonte (2025) titulada: *Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa de transportes Camones S.A., distrito de Huaraz, Áncash, 2025*, donde obtuvo como resultado que el 41.67% de los trabajadores señalaron que nunca desarrolla superación personal en su entorno laboral. Esto se fundamenta teóricamente con el artículo científico de Quispe et al (2023) titulado: *Motivación laboral en pymes del sector construcción, Lima*; quienes mencionan que el desarrollo de nuevas competencias es el proceso mediante el cual una persona adquiere, mejora y aplica habilidades, conocimientos y actitudes necesarias para desempeñarse de manera eficiente en diferentes ámbitos de su vida. Estos resultados demuestran que la mayoría de los trabajadores perciben que la empresa implementa el desarrollo de nuevas competencias para formar actitudes de los colaboradores, lo cual es importante para conservar la competitividad, adaptarse a las cambiantes preferencias del consumidor y optimizar la rentabilidad, además esto permite mejorar la eficiencia operativa, elevar la calidad del servicio y retener al talento humano en un sector altamente dinámico.

La empresa determina la disposición a nuevos desafíos para proponer soluciones innovadoras; el 50.00% de los trabajadores señalaron que casi siempre la empresa determina la disposición a nuevos desafíos para proponer soluciones innovadoras (Tabla 1), estos resultados coinciden con la investigación realizada por Ramírez (2024) titulada: *La motivación laboral para mejorar el desempeño de los colaboradores de la fundación “Tía Angie Nueva Época del Futuro” de Guayaquil*, donde obtuvo como resultado que el 81,48% está totalmente de acuerdo, en que la productividad entre los colaboradores es efectiva y ayuda en cumplimiento de los objetivos de la fundación, por otro lado contrastan con la investigación de Pérez (2025) titulada: *Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la pequeña empresa Enzos Teknologi & Construcción E.I.R.L., distrito*

de Cerro Colorado, Arequipa, 2025, donde obtuvo como resultado que el 58.33% de los trabajadores manifestaron que a veces se enfrentan a desafíos personales que te motivan a mejorar o superar tus límites. Esto se fundamenta teóricamente con el artículo científico de Silva (2024) titulado: *Evolución de la gestión del cambio en las empresas latinoamericanas: una revisión sistemática*; quien menciona que la disposición a nuevos desafíos implica una apertura hacia la innovación y la búsqueda constante de oportunidades de aprendizaje; cuando un empleado muestra disposición a nuevos desafíos, demuestra resiliencia y capacidad de adaptación frente a escenarios inciertos; de este modo, esta disposición se convierte en un motor que impulsa la superación personal y el cumplimiento de metas organizacionales. Estos resultados demuestran que la mayoría relativa de los trabajadores perciben que la empresa determina la disposición a nuevos desafíos para proponer soluciones innovadoras, lo cual es importante porque evita que la microempresa se estanque, además fomenta un equipo dinámico, mejora la resiliencia ante crisis y mantiene el negocio relevante y rentable a largo plazo, también implementar sistemas modernos para reservas, comandas o pagos optimiza el tiempo y reduce errores.

La empresa fomenta la superación personal celebrando los logros individuales y del equipo; el 58.34% de los trabajadores señalaron que casi siempre la empresa fomenta la superación personal celebrando los logros individuales y del equipo (Tabla 1), estos resultados coinciden con la investigación realizada por Leche (2023) titulado: *Motivación laboral y productividad de los trabajadores en la pequeña empresa restaurante chifa Facos, distrito de Ayacucho, 2023*, donde obtuvo como resultado que el 83% se sienten satisfechos con el sueldo y beneficios laborales recibido por el trabajo, además coinciden con la investigación de Prado (2023) titulado: *Propuesta de mejora de la cultura organizacional y motivación laboral en la pequeña empresa restaurante turístico La Huamanguina SRL, Ayacucho, 2023*, donde obtuvo como resultado que el 80.53% mencionaron que se sienten conformes con las acciones de los directivos dentro de la institución. Esto se fundamenta teóricamente con el artículo científico de Meza et al (2025) titulado: *Cultura organizacional y desempeño laboral en trabajadores de empresas automotrices*; quienes indican que la superación personal abarca desde aprender nuevas competencias hasta fortalecer valores como la empatía, la resiliencia o la autogestión personal. En esencia, el crecimiento personal es un viaje continuo que

permite a cada individuo alcanzar su máximo potencial. Estos resultados demuestran que la mayoría de los trabajadores perciben que la empresa fomenta la superación personal celebrando los logros individuales y del equipo, lo cual es importante porque impulsa la resiliencia, mejora la salud mental y potencia la adaptabilidad ante los cambios. Además, al fijar metas claras y trabajar en el autoconocimiento, se incrementa la motivación diaria, permitiendo a las personas alcanzar su máximo potencial tanto en el ámbito profesional como en el personal.

La empresa demuestra la perseverancia laboral ayudando a mantener el optimismo ante errores o fracasos; el 66.67% de los trabajadores señalaron que casi siempre la empresa demuestra la perseverancia laboral ayudando a mantener el optimismo ante errores o fracasos (Tabla 1), estos resultados coinciden con la investigación realizada por Leche (2023) titulado: *Motivación laboral y productividad de los trabajadores en la pequeña empresa restaurante chifa Facos, distrito de Ayacucho, 2023*, donde obtuvo como resultado que el 73% mencionan que reciben felicitaciones por el cumplimiento oportuno de las metas por parte del jefe directo, por otro lado contrastan con la investigación de Castromonte (2025) titulada: *Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa de transportes Camones S.A., distrito de Huaraz, Áncash, 2025*, donde obtuvo como resultado que el 33.33% de los trabajadores señalaron que nunca poseen capacidad laboral para desempeñar eficazmente sus actividades. Esto se fundamenta teóricamente con el artículo científico de Chuman (2023) titulado: *Liderazgo transformacional directivo y motivación laboral en docentes de una Institución Educativa Privada de Lima*; quien menciona que la perseverancia laboral se entiende como la capacidad de un trabajador para mantener el esfuerzo y la dedicación a pesar de las dificultades que puedan presentarse en el desarrollo de sus funciones; este indicador de la motivación intrínseca refleja la constancia y la disciplina necesarias para alcanzar objetivos de manera sostenida. Estos resultados demuestran que la mayoría de los trabajadores perciben que la empresa demuestra la perseverancia laboral ayudando a mantener el optimismo ante errores o fracasos, lo cual es importante porque sostiene las operaciones durante las horas de mayor demanda, mantiene altos estándares de calidad y reduce la rotación de personal, además ayuda a transformar los desafíos diarios como el estrés y los clientes difíciles en un servicio consistente.

Objetivo específico 2: Definir las características de la motivación extrínseca en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.

La empresa ofrece incentivos económicos que motivan su desempeño; el 41.67% de los trabajadores señalaron que a veces la empresa ofrece incentivos económicos que motivan su desempeño (Tabla 2), estos resultados contrastan con la investigación realizada por Alanya (2026) titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para la retención del personal en la microempresa Corporación Educativa Empresarial INAF S.R.L., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2026*, donde obtuvo como resultado que el 43.33% de los trabajadores mencionaron que siempre reciben incentivos económicos o reconocimientos adicionales por su buen desempeño laboral, además contrasta con la investigación de Castromonte (2025) titulada: *Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa de transportes Camones S.A., distrito de Huaraz, Áncash, 2025*, donde obtuvo como resultado que el 50.00% de los trabajadores encuestados señalaron que siempre recibe bonos económicos como incentivo por su desempeño. Esto se fundamenta teóricamente con el artículo científico de Fernandez (2024) titulado: *Liderazgo transformacional y desempeño laboral en los colaboradores de un instituto de educación superior privado de Arequipa, Perú, 2024*; quien indica que los incentivos económicos funcionan como un estímulo directo que impulsa al colaborador a alcanzar las metas establecidas y a mantener altos niveles de productividad; de igual manera, generan un impacto positivo en la satisfacción del trabajador, ya que percibe que su trabajo tiene una compensación justa. Estos resultados demuestran que la minoría de los trabajadores perciben que la empresa ofrece incentivos económicos que motivan su desempeño, lo cual es importante porque modifica el comportamiento al alinear las metas individuales con los objetivos organizacionales. Además, estos estímulos directos impulsan la productividad, fomentan la innovación y mejoran la retención de talento al hacer que los colaboradores se sientan valorados por su esfuerzo adicional.

La empresa ofrece incentivos no económicos, como reconocimientos que influyan en su motivación; el 41.67% de los trabajadores señalaron que a veces la empresa ofrece incentivos no económicos, como reconocimientos que influyan en su motivación (Tabla 2), estos resultados contrastan con la investigación realizada por

Castromonte (2025) titulada: *Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa de transportes Camones S.A., distrito de Huaraz, Áncash, 2025*, donde obtuvo como resultado que el 50.00% de los trabajadores señalaron que casi siempre la empresa les brinda oportunidades de ascensos laborales, además contrasta con la investigación de Pérez (2025) titulada: *Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la pequeña empresa Enzos Teknologi & Construcción E.I.R.L., distrito de Cerro Colorado, Arequipa, 2025*, donde obtuvo como resultado que el 58.33% de los trabajadores manifiestan que reciben incentivos no económicos (como reconocimientos, oportunidades de desarrollo o tiempo libre) que te motivan en tu trabajo. Esto se fundamenta teóricamente con el artículo científico de García (2023) titulado: *Comunicación asertiva para la resolución de conflictos laborales en el Área de Recursos Humanos de la circunscripción Judicial de Ñeembucú*; quien menciona que los incentivos no económicos son recompensas que no implican una retribución monetaria directa, pero que igualmente generan motivación en los trabajadores; entre ellos se pueden mencionar los reconocimientos públicos, las oportunidades de capacitación, los horarios flexibles y los programas de bienestar laboral. Estos resultados demuestran que la minoría de los trabajadores perciben que la empresa ofrece incentivos no económicos, como reconocimientos que influyan en su motivación, lo cual es importante porque construyen el salario emocional, además, cubren necesidades intrínsecas como el crecimiento, el reconocimiento y la autonomía que el dinero por sí solo no satisface. Esto aumenta la lealtad, reduce la rotación y mejora la productividad sin depender de grandes presupuestos.

La empresa brinda oportunidades de ascenso laboral para quienes buscan crecer profesionalmente; el 50.00% de los trabajadores señalaron que a veces la empresa brinda oportunidades de ascenso laboral para quienes buscan crecer profesionalmente (Tabla 2), estos resultados coinciden con la investigación realizada por Pérez (2025) titulada: *Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la pequeña empresa Enzos Teknologi & Construcción E.I.R.L., distrito de Cerro Colorado, Arequipa, 2025*, donde obtuvo como resultado que el 66.67% de los trabajadores mencionaron que a veces han sido considerado/a para un ascenso laboral en tu lugar de trabajo, por otro lado contrasta con la investigación de Baltazar (2025) en su

tesis para optar el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en Perú, titulada: *La motivación laboral para mejorar la atención del cliente en el Recreo-Restaurant Campestre Don Cuy, Independencia, Huaraz, 2025*, donde obtuvo como resultado que el 33% de los trabajadores que casi siempre se promueve el ascenso laboral para favorecer a su desarrollo profesional. Esto se fundamenta teóricamente con el artículo científico de Mamani (2023) titulado: *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo nombrado de las municipalidades provinciales de la región Puno 2021 – 2022*; quien menciona que el ascenso laboral es la oportunidad que tienen los trabajadores de acceder a cargos de mayor responsabilidad y jerarquía dentro de la organización; este indicador de la motivación extrínseca representa un reconocimiento formal al desempeño, a las competencias y a la fidelidad mostrada por el colaborador. Estos resultados demuestran que la mayoría relativa de los trabajadores perciben que la empresa brinda oportunidades de ascenso laboral para quienes buscan crecer profesionalmente, lo cual es importante porque reduce los costos de contratación y mejora la retención de talento. También, los empleados promovidos ya conocen la cultura organizacional y disminuyen la curva de aprendizaje. Además, esto aumenta significativamente la motivación y el compromiso del equipo al sentirse valorados.

Percibe estabilidad laboral en su puesto de manera segura; el 50.00% de los trabajadores señalaron que a veces perciben estabilidad laboral en su puesto de manera segura (Tabla 2), estos resultados coinciden con la investigación realizada por Alanya (2026) titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para la retención del personal en la microempresa Corporación Educativa Empresarial INAF S.R.L., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2026*, donde obtuvo como resultado que el 40.00% de los trabajadores señalaron que a veces se percibe que su puesto de trabajo le brinda estabilidad y seguridad laboral, además coinciden con la investigación de Pérez (2025) titulada: *Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la pequeña empresa Enzos Teknologi & Construcción E.I.R.L., distrito de Cerro Colorado, Arequipa, 2025*, donde obtuvo como resultado que el 58.33% de los trabajadores manifiestan que a veces reciben reconocimiento personal por tu desempeño en el trabajo. Esto se fundamenta teóricamente con el artículo científico de Melgar y Ramos (2024) titulado: *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; quienes indican que favorece la construcción de una relación sólida entre el colaborador y la institución, pues genera un sentido de confianza y compromiso mutuo; por ello, la estabilidad laboral se considera un factor determinante para fortalecer el desempeño y garantizar que los trabajadores se enfoquen en sus objetivos sin la preocupación constante de perder su empleo. Estos resultados demuestran que la mayoría relativa de los trabajadores perciben que percibe estabilidad laboral en su puesto de manera segura, lo cual es importante porque garantiza el bienestar físico y mental del trabajador al asegurar un ingreso fijo, lo cual disminuye la rotación de personal y aumenta la productividad empresarial. Este equilibrio protege los derechos fundamentales, permite una proyección económica a futuro y mejora el compromiso del equipo.

El restaurante brinda condiciones laborales para prevenir riesgos; el 33.33% de los trabajadores señalaron que casi nunca el restaurante brinda condiciones laborales para prevenir riesgos (Tabla 2), estos resultados contrastan con la investigación realizada por Pérez (2025) titulada: *Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la pequeña empresa Enzos Teknologi & Construcción E.I.R.L., distrito de Cerro Colorado, Arequipa, 2025*, donde obtuvo como resultado que el 50% de los trabajadores afirman que consideran que las condiciones laborales en su lugar de trabajo son adecuadas para realizar tus funciones de manera eficiente, además contrasta con la investigación de Alanya (2026) titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para la retención del personal en la microempresa Corporación Educativa Empresarial INAF S.R.L., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2026*, donde obtuvo como resultado que el 53.34 % de los trabajadores señalaron que siempre las condiciones laborales (infraestructura, recursos y ambiente físico) de su puesto de trabajo son adecuadas. Esto se fundamenta teóricamente con el artículo científico de Mora y Mariscal (2019) titulado: *Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral*; quienes mencionan que las condiciones laborales son un conjunto de elementos o factores de la relación entre un empleado y su empresa. Este concepto está vinculado, entre otros aspectos, al estado, la seguridad y la calidad del lugar donde las personas trabajan; al bienestar y la salud del empleado; a su jornada laboral y sus horarios; a su sueldo y salario emocional y a sus vacaciones. Estos resultados demuestran que la

minoría de los trabajadores perciben que el restaurante brinda condiciones laborales para prevenir riesgos, lo cual es importante porque salvaguarda la salud y seguridad del equipo humano. Además, fomenta un entorno positivo que incrementa el compromiso, reduce el ausentismo y retiene el talento. En consecuencia, se eleva la productividad y la calidad del trabajo.

Objetivo específico 3: Describir las características de la calidad de atención en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.

El restaurante brinda atención personalizada para fidelizar al cliente; el 58.33% de los trabajadores señalaron que casi siempre el restaurante brinda atención personalizada para fidelizar al cliente (Tabla 3), estos resultados contrastan con la investigación realizada por Aguirre (2025) titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa Tumbes Mar E.I.R.L., distrito de San Borja, Lima, 2025*, donde obtuvo como resultado que el 66.67% de los trabajadores afirmaron que siempre cumplen con las metas en atención debido a que realizan las tareas asignadas según los estándares de servicio del restaurante, además contrasta con la investigación de Ruiz (2026) titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa Centro Preventivo Inmonológico Prevenvac S.R.L., distrito de Callería, Ucayali, 2026*, donde obtuvo como resultado que el 70.00% de los trabajadores consideran que siempre la empresa proporciona claridad de la información a los clientes (sobre servicios, procesos y políticas). Esto se fundamenta teóricamente con el artículo científico de Flores y Delgado (2022) titulado: *Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2021*; quienes indican que la atención personalizada es una estrategia esencial para las empresas que buscan aumentar las conversiones de clientes y las ventas, además puede definirse como el conjunto de técnicas empleadas en todas las etapas de la relación con el cliente para hacerle sentir realmente único e importante. Estos resultados demuestran que la mayoría de los trabajadores perciben que el restaurante brinda atención personalizada para fidelizar al cliente, lo cual es importante porque incrementa significativamente la lealtad del consumidor, reduce las tasas de abandono y maximiza las ventas, ya que los usuarios se sienten valorados como individuos y no como un número más.

El tiempo de espera en el restaurante prolongado disminuye la productividad interna; el 41.66% de los trabajadores señalaron que casi siempre el tiempo de espera en el restaurante prolongado disminuye la productividad interna (Tabla 3), estos resultados contrastan con la investigación realizada por Ruiz (2026) titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa Centro Preventivo Inmonológico Prevenvac S.R.L., distrito de Calleria, Ucayali, 2026*, donde obtuvo como resultado que el 60.00% de los trabajadores manifestaron que a veces la empresa gestiona adecuadamente el tiempo de espera de los clientes (en la atención y prestación de servicios), además contrasta con la investigación de Aguirre (2025) titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa Tumbes Mar E.I.R.L., distrito de San Borja, Lima, 2025*, donde obtuvo como resultado que el 53.33% de los trabajadores manifestaron que a veces muestran un buen rendimiento al completar las responsabilidades dentro de los tiempos establecidos y con calidad. Esto se fundamenta teóricamente con el artículo científico de Mendoza y Arriola (2022) titulado: *El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual*; quienes mencionan que el tiempo de espera transcurre desde que un cliente realiza una consulta, solicitud o presenta un problema hasta que recibe una respuesta inicial del equipo de atención al cliente. Este tiempo puede variar dependiendo del canal de comunicación utilizado (correo electrónico, teléfono, chat en vivo, redes sociales, etc.) y es un indicador clave de la eficiencia y la calidad del servicio ofrecido por una empresa. Estos resultados demuestran que la minoría de los trabajadores perciben que el tiempo de espera prolongado disminuye la productividad interna, lo cual es importante porque un retraso prolongado genera frustración y disminuye la satisfacción, lo que puede provocar la pérdida de ventas o dañar la reputación de la marca. Además, gestionar y reducir este tiempo es clave para fidelizar al consumidor y optimizar la eficiencia operativa.

La exactitud en los pedidos del restaurante es fundamental para garantizar la satisfacción del cliente; 41.67% de los trabajadores señalaron que a veces la exactitud en los pedidos del restaurante es fundamental para garantizar la satisfacción del cliente (Tabla 3), estos resultados contrastan con la investigación realizada por Aguirre (2025) titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa Tumbes Mar E.I.R.L., distrito de San Borja, Lima, 2025*, donde obtuvo como resultado que el 60.00% de los trabajadores señalaron que siempre

demuestran rapidez en la producción/servicio al completar las tareas antes del tiempo previsto sin afectar la calidad, además contrasta con la investigación de Ruiz (2026) titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa Centro Preventivo Inmonológico Prevenvac S.R.L., distrito de Callería, Ucayali, 2026*, donde obtuvo como resultado que el 60.00% de los trabajadores señalaron que siempre la empresa cumple con las citas, reuniones o compromisos programados, garantizando el buen desarrollo de sus actividades y la coordinación interna. Esto se fundamenta teóricamente con el artículo científico de Vilca (2024) titulado: *Gestión por Competencias y Desempeño Laboral en una Empresa de Lima, 2023*; quien indica que la exactitud en los pedidos es el porcentaje de todos los pedidos de comercio electrónico que se procesan y envían a su destino final sin errores, como la selección incorrecta de un artículo, un envío erróneo o una cantidad incorrecta de unidades. Estos resultados demuestran que la minoría de los trabajadores perciben que la exactitud en los pedidos del restaurante es fundamental para garantizar la satisfacción del cliente, lo cual es importante porque garantiza que el cliente reciba exactamente lo que compró, en el tiempo y condiciones correctas. Además, esto es vital para fidelizar al consumidor y evitar sobrecostos operativos derivados de devoluciones o envíos erróneos.

Objetivo específico 4: Definir las características de la eficiencia organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.

La optimización de recursos en el restaurante se aplica para maximizar el rendimiento y la productividad; el 58.33% de los trabajadores señalaron que casi siempre la optimización de recursos en el restaurante se aplica para maximizar el rendimiento y la productividad (Tabla 4), estos resultados coinciden con la investigación realizada por Iglesias (2024) titulada: *Motivación laboral para la mejora del desempeño organizacional en el restaurante la muralla Lima S.A.C., Lima, 2024*, donde obtuvo como resultado que el 77.78% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que buscan optimizar los recursos a través de la toma de decisiones informadas, por otro lado contrastan con la investigación de Ruiz (2026) titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa Centro Preventivo Inmonológico Prevenvac S.R.L., distrito de Callería, Ucayali, 2026*, donde obtuvo como resultado que el 70.00% de los trabajadores estimaron que siempre la clínica

realiza una efectiva resolución de quejas y reclamos, asegurando que cada caso sea atendido de manera clara, oportuna y justa. Esto se fundamenta teóricamente con el artículo científico de Ortega et al (2023) titulado: *Estrés financiero en las pequeñas y medianas empresas en Quito, Ecuador*; quienes mencionan que la optimización de recursos organiza y utiliza de forma inteligente todos los elementos disponibles en una organización para alcanzar sus objetivos con el menor coste y el mayor rendimiento posible. Estos resultados demuestran que la mayoría de los trabajadores perciben que la optimización de recursos en el restaurante se aplica para maximizar el rendimiento y la productividad, lo cual es importante porque permite a las empresas y organizaciones maximizar su rentabilidad, reducir costos operativos y minimizar el impacto ambiental. Además, al utilizar el talento, tiempo, capital e insumos de manera más inteligente, se logra mayor competitividad, eficiencia y sostenibilidad a largo plazo.

Reducir insumos y desperdicios aumenta el margen de ganancia del restaurante; el 41.67% de los trabajadores señalaron que a veces reducir insumos y desperdicios aumenta el margen de ganancia del restaurante (Tabla 4), estos resultados coinciden con la investigación realizada por Ruiz (2026) titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa Centro Preventivo Inmonológico Preenvac S.R.L., distrito de Callería, Ucayali, 2026*, donde obtuvo como resultado que el 70.00% de los trabajadores manifestaron que a veces la empresa optimiza correctamente sus recursos (materiales, financieros y humanos), logrando un desempeño organizacional eficiente y sostenible, por otro lado contrastan con la investigación de Iglesias (2024) titulada: *Motivación laboral para la mejora del desempeño organizacional en el restaurante la muralla Lima S.A.C., Lima, 2024*, donde obtuvo como resultado que el 66.67% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que buscan la reducción del uso de los recursos a través de la gestión de tareas. Esto se fundamenta teóricamente con el artículo científico de Pérez et al (2024) titulado: *La cultura organizacional y su efecto motivacional en los trabajadores de una empresa privada*; quienes indican que la reducción de insumos y desperdicios consiste en minimizar la formación de desechos desde el origen, es decir, evitar que los residuos lleguen a producirse. Para lograrlo, se da preferencia a materiales de mayor duración, se rediseñan procesos productivos y se optimiza el uso de los recursos. Estos resultados demuestran que la minoría de los trabajadores perciben que reducir insumos y

desperdicios aumenta el margen de ganancia del restaurante, lo cual es importante porque optimizar el uso de materiales evita la sobreproducción y el gasto innecesario de energía, permitiendo a negocios y personas ser más eficientes sin necesidad de expandir sus operaciones para generar mayores ganancias.

El restaurante aplica el control de costos operativos para maximizar la rentabilidad; 33.33% de los trabajadores señalaron que a veces el restaurante aplica el control de costos operativos para maximizar la rentabilidad (Tabla 4), estos resultados contrastan con la investigación realizada por Ruiz (2026) titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa Centro Preventivo Inmonológico Prevenvac S.R.L., distrito de Callería, Ucayali, 2026*, donde obtuvo como resultado que el 80.00% de los trabajadores consideran que siempre la empresa implementa estrategias efectivas para la reducción de costos operativos, sin afectar la calidad del servicio o la eficiencia de la organización, además contrasta con la investigación de Iglesias (2024) titulada: *Motivación laboral para la mejora del desempeño organizacional en el restaurante la muralla Lima S.A.C., Lima, 2024*, donde obtuvo como resultado que el 77.78% de los trabajadores están en desacuerdo en que buscan la optimización de recursos a través de la identificación de los procesos clave. Esto se fundamenta teóricamente con el artículo científico de Vilca (2024) titulado: *Gestión por Competencias y Desempeño Laboral en una Empresa de Lima, 2023*; quien indica que implica identificar y reducir los gastos para aumentar las ganancias de la empresa. Este proceso se puede realizar en un proyecto o en toda la empresa. Estos resultados demuestran que la minoría de los trabajadores perciben que el restaurante aplica el control de costos operativos para maximizar la rentabilidad, lo cual es importante porque permite identificar y eliminar inefficiencias, establecer precios de venta competitivos y maximizar los márgenes de ganancia. Además, es la base para la toma de decisiones estratégicas y la correcta asignación de recursos.

Objetivo específico 5: Identificar las características de la eficacia organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.

El restaurante cumple con los estándares de calidad garantizando la seguridad alimentaria; el 41.67% de los trabajadores señalaron que casi siempre el restaurante

cumple con los estándares de calidad garantizando la seguridad alimentaria (Tabla 5), estos resultados contrastan con la investigación realizada por Aguirre (2025) titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa Tumbes Mar E.I.R.L., distrito de San Borja, Lima, 2025*, donde obtuvo como resultado que el 73.33% de los trabajadores consideraron que siempre siguen correctamente los procesos estandarizados (normas, reglas, pautas), establecidos por el restaurante en las actividades diarias, además contrasta con la investigación de Ruiz (2026) titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa Centro Preventivo Inmonológico Prevenvac S.R.L., distrito de Callería, Ucayali, 2026*, donde obtuvo como resultado que el 60.00% de los trabajadores señalaron que a veces la empresa cumple con los plazos establecidos en sus procesos, proyectos y entregas, contribuyendo al buen desempeño organizacional. Esto se fundamenta teóricamente con el artículo científico de García (2025) titulado: *Relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral: Caso de Estudio de una Empresa Pública Ecuatoriana*; quien menciona que el cumplimiento de estándares de calidad es la capacidad de una organización para desarrollar sus actividades siguiendo parámetros de calidad, normas técnicas y lineamientos previamente establecidos; este indicador es esencial porque garantiza uniformidad en los procesos y asegura que los productos o servicios cumplan con las expectativas de los clientes y con los requisitos legales. Estos resultados demuestran que la minoría de los trabajadores perciben que el restaurante cumple con los estándares de calidad garantizando la seguridad alimentaria, lo cual es importante porque ayuda a reducir costos por errores y evita sanciones legales, a la vez que construye una sólida reputación que te permite competir tanto en mercados locales como internacionales.

El restaurante cumple con las metas trazadas optimizando los tiempos de preparación en cocina; 41.67% de los trabajadores señalaron que siempre el restaurante cumple con las metas trazadas optimizando los tiempos de preparación en cocina (Tabla 5), estos resultados coinciden con la investigación realizada por Ruiz (2026) titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa Centro Preventivo Inmonológico Prevenvac S.R.L., distrito de Callería, Ucayali, 2026*, donde obtuvo como resultado que el 80.00% de los trabajadores consideran que siempre la empresa cumple con las metas y objetivos organizacionales

establecidos, logrando los resultados planificados y contribuyendo a su desarrollo general, por otro lado contrasta con la investigación de Aguirre (2025) titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa Tumbes Mar E.I.R.L., distrito de San Borja, Lima, 2025*, donde obtuvo como resultado que el 66.67% de los trabajadores indicaron que a veces perciben una buena coordinación entre el personal debido a que todos colaboran para cumplir los objetivos del restaurante. Esto se fundamenta teóricamente con el artículo científico de Cubas et al (2022) titulado: *Gestión del talento humano y desempeño laboral en los trabajadores administrativos*; quienes mencionan que el cumplimiento de metas es fundamental para el éxito y el crecimiento de cualquier organización. Sin embargo, alcanzar estas metas no es simplemente una cuestión de desearlas; requiere un enfoque sistemático y bien planificado. Estos resultados demuestran que la minoría de los trabajadores perciben que el restaurante cumple con las metas trazadas optimizando los tiempos de preparación en cocina, lo cual es importante porque alinea los esfuerzos del equipo, optimiza la rentabilidad y permite medir el crecimiento real de la organización. Además, esto asegura la supervivencia a largo plazo, fortalece la ventaja competitiva y mejora la motivación del personal al darles un rumbo claro.

El restaurante gestiona su horario de atención para evitar la sobrecarga y reducir costos; el 41.67% de los trabajadores señalaron que siempre gestiona su horario de atención para evitar la sobrecarga y reducir costos (Tabla 5), estos resultados coinciden con la investigación realizada por Aguirre (2025) titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa Tumbes Mar E.I.R.L., distrito de San Borja, Lima, 2025*, donde obtuvo como resultado que el 73.33% de los trabajadores afirmaron que siempre se cumplen los estándares en el área al ejecutar correctamente las actividades según las pautas y reglas del restaurante, por otro lado contrastan con la investigación de Ruiz (2026) titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa Centro Preventivo Inmonológico Prevenvac S.R.L., distrito de Callería, Ucayali, 2026*, donde obtuvo como resultado que el 60.00% de los trabajadores manifestaron que a veces los resultados obtenidos por la empresa coinciden con los resultados esperados. Esto se fundamenta teóricamente con el artículo científico de Rios (2025) titulado: *La gestión horaria en qué consiste*; quien indica que se refiere al conjunto de prácticas y

herramientas utilizadas para registrar, analizar y optimizar el tiempo de trabajo de los empleados. Incluye la programación de horarios, el seguimiento de las horas trabajadas, la gestión de pausas y descansos, así como el cumplimiento de las horas extras y las normativas de tiempo de trabajo. Estos resultados demuestran que la minoría de los trabajadores perciben que el restaurante gestiona su horario de atención para evitar la sobrecarga y reducir costos, lo cual es importante porque permite alinear la disponibilidad del negocio con las necesidades del cliente, aumentando la fidelización y el volumen de ventas. Además, organizar las horas de trabajo operativas mejora la productividad interna, reduce el estrés del personal y previene sanciones legales por incumplimientos laborales.

El restaurante obtiene los resultados mediante técnicas de venta sugerida y promociones; el 58.34% de los trabajadores señalaron que siempre la microempresa obtiene los resultados mediante técnicas de venta sugerida y promociones (Tabla 5), estos resultados coinciden con la investigación realizada por Ruiz (2026) titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa Centro Preventivo Inmonológico Prevenvac S.R.L., distrito de Callería, Ucayali, 2026*, donde obtuvo como resultado que el 100.00% de los trabajadores señalaron que siempre los resultados alcanzados por la empresa generan un impacto positivo en su funcionamiento, productividad y calidad de servicio, por otro lado contrastan con la investigación de Aguirre (2025) titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa Tumbes Mar E.I.R.L., distrito de San Borja, Lima, 2025*, donde obtuvo como resultado que el 66.67% de los trabajadores manifestaron que a veces la empresa busca lograr productos y/o servicios innovadores mediante la implementación de nuevas ideas, menús o mejoras en el servicio. Esto se fundamenta teóricamente con el artículo científico de Crespo (2024) titulado: *Evaluación de desempeño por resultados: método efectivo de medición*; quien menciona que los resultados esperados Es una valoración sistemática de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. Estos resultados demuestran que la mayoría de los trabajadores perciben que el restaurante obtiene los resultados mediante técnicas de venta sugerida y promociones, lo cual es importante porque permite tomar decisiones basadas en datos reales en lugar de suposiciones, además

esto asegura la rentabilidad financiera, optimiza la eficiencia operativa y garantiza una experiencia consistente para el cliente.

Objetivo específico 6: Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.

PLAN DE MEJORA

1. Datos generales

Razón social: Corporación las Flores S.A.C.

2. Misión

Ofrecer menajes típicos de Ayacucho con altos estándares de calidad, enfocándose en la identidad cultural, la fraternidad y el desarrollo de su personal para asegurar la preferencia del cliente.

3. Visión

Ser reconocidos local, regional y nacionalmente como una cadena exitosa de comida típica ayacuchana, destacando por la mejora continua de sus procesos y la calidad de sus productos.

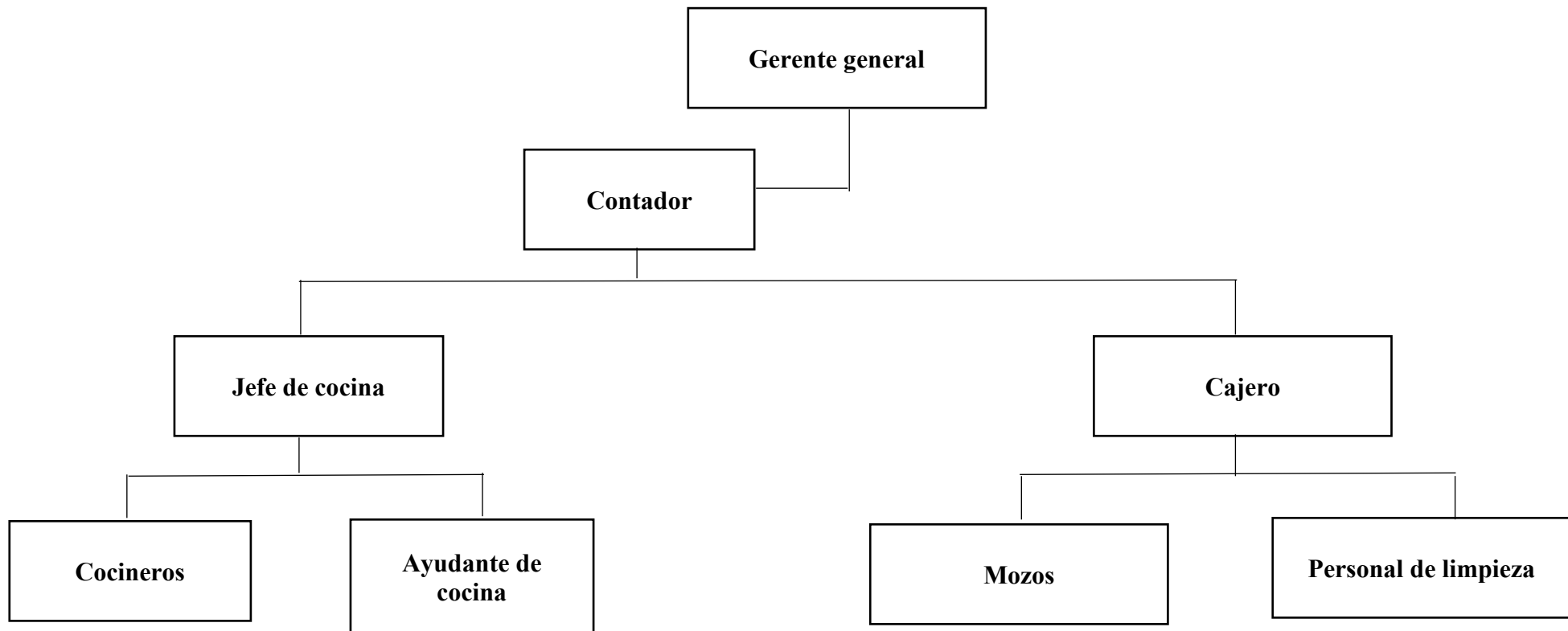
4. Objetivos organizacionales

- Expansión comercial utilizando un posicionando de la oferta culinaria en el mercado local, regional y nacional, estableciendo una cadena exitosa de comida típica ayacuchana.
- Fidelización del cliente mediante el logro de la consolidación y preferencia constante del consumidor ofreciendo un servicio de excelencia y atención al detalle.
- Crecimiento económico utilizando al máximo la rentabilidad del negocio y hacer frente a la competencia del sector mediante una sólida gestión del financiamiento.

5. Servicios

- Servicios de Restaurante Turístico: Ofrecen preparación de platillos y comida típica tradicional ayacuchana, destacando por su trayectoria y preservación de la gastronomía local.
- Atención y Organización de Eventos: Brindan servicios de turismo gastronómico, con atención al público para disfrutar de sus preparaciones en sus instalaciones.

6. Organigrama de la empresa



Nota. Información proporcionada por el gerente de la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C.

6.1.Descripción de los puestos

Nombre del puesto	Gerente General
Nivel académico	• Título profesional en Administración, Ingeniería Industrial, Administración de servicios de Salud, Economía o carreras afines. • Maestría en Gestión de Servicios de Salud, Administración de Empresas (MBA) o Gestión Pública (deseable). • Capacitación en gestión de centros de salud, liderazgo organizacional y planificación estratégica.
Experiencia laboral	• 7 años de experiencia probada en gestión de operaciones o liderazgo ejecutivo. • Fuerte perspicacia financiera y experiencia en presupuestación y previsión. • Familiaridad con las herramientas de trabajo remoto y la gestión transfronteriza de equipos.
Conocimientos necesarios	• Gestión operativa • Administración y finanzas • Liderazgo de equipos
Habilidades y destrezas	• Capacidad para reclutar, capacitar, motivar y retener al talento, fomentando un ambiente colaborativo entre el personal de cocina y salón • Habilidad para transmitir instrucciones claras y mantener una interacción empática y resolutive con los comensales
Funciones	• Selecciona, contrata y entrena al equipo de sala y cocina • Elabora los horarios y turnos de trabajo justos y eficientes • Motiva al equipo, resuelve conflictos y fomenta un ambiente laboral positivo
Nombre del puesto	Contador

Nivel académico	• Título profesional de Contador Público Colegiado. • Capacitación en contabilidad financiera, tributación y auditoría. • Actualización en normativa tributaria peruana.
Experiencia laboral	• 5 años de experiencia en análisis de mermas y margen de contribución. • Cálculo de sueldos, horas extras, bonificaciones nocturnas y distribución transparente de propinas según la legislación laboral • Monitoreo periódico y valuación de los insumos en almacén para evitar robos o caducidad
Conocimientos necesarios	• Control de Costos de Alimentos y Bebidas • Gestión de Inventarios • Conciliación Diaria y Flujo de Caja • Legislación Laboral y Planillas
Habilidades y destrezas	• Contabilidad de Costos y Recetas • Control de Inventario • Conciliación de Ventas y Flujo de Caja • Gestión de Nómina (Planillas)
Funciones	• Declaraciones mensuales • Cumplimiento legal • Registro de transacciones • Planilla • Estado de resultados
Nombre del puesto	Jefe de cocina
Nivel académico	• Título profesional en gastronomía • Curso en sanidad, nutrición • Curso de Chef Ejecutivo
Experiencia laboral	• 5 años de experiencia laboral en el sector gastronómico • Dirección de equipos • Control administrativo
Conocimientos necesarios	• Conocimiento para calcular el coste de recetas, estandarizar porciones y establecer precios de venta rentables

	• Dominio de compras, rotación de productos y negociación con proveedores • Capacidad para diseñar cartas atractivas y rentables analizando qué platos generan mayor margen y cuáles se venden más
Funciones	• Diseño y actualización de la carta o menús, asegurando que sean atractivos y rentables • Supervisión de cada plato antes de salir al salón para mantener los estándares de sabor y presentación
Nombre del puesto	Cajero
Nivel académico	• Técnico en administración • Conocimiento en manejo de sistemas de punto de venta • Dominio de métodos de pago
Experiencia laboral	• Experiencia procesando transacciones (efectivo, tarjetas, transferencias y pagos digitales) • Dominio de terminales de punto de venta (POS) y software de facturación o gestión de comandas • Experiencia previa gestionando quejas, respondiendo dudas sobre el menú y entregando un servicio amable y rápido
Conocimientos necesarios	• Sistemas de cobro • Facturación y emisión de comprobantes
Habilidades y destrezas	• Destreza en el software de facturación del local para procesar cuentas, dividir pagos y emitir comprobantes de forma rápida • Habilidad para gestionar el fondo de caja, custodiar los ingresos y detectar billetes falsos
Funciones	• Recibir y verificar el fondo de caja inicial • Calcular y procesar el pago correspondiente a cada mesa o pedido

	• Recibir pagos en efectivo, tarjetas de crédito/débito y verificar la autenticidad de los billetes • Emitir las facturas y boletas correspondientes para los clientes que lo requieran
Nombre del puesto	Cocinero
Nivel académico	• Título técnico en gastronomía • Cursos de capacitación en manipulación de alimentos y primeros auxilios
Experiencia laboral	• Habilidad para saltear, asar, freír, hervir y controlar los puntos exactos de cocción en carnes, pescados y verduras • Destreza en el uso de cuchillos y equipos de cocina industriales • Capacidad para seguir recetas al pie de la letra, asegurando sabor, temperatura y presentación consistentes en cada plato
Conocimientos necesarios	• Dominio del uso de cuchillos y control exacto de tiempos y temperaturas (asar, hervir, freír, saltear) • Conocimiento profundo de la correcta conservación, almacenamiento y descongelación para evitar la contaminación cruzada • Capacidad para estandarizar sabores, porciones y asegurar una presentación atractiva y uniforme en todos los platos
Habilidades y destrezas	• Dominio de técnicas culinarias • Manejo de herramientas • Seguridad e higiene alimentaria
Funciones	• Organizar, lavar, pelar y picar los ingredientes antes del servicio, además de tener listas las herramientas necesarias • Cocinar los alimentos aplicando diversas técnicas (freír, hervir, asar,

	etc.) siguiendo fielmente las recetas estándar del restaurante • Servir las preparaciones cuidando la estética, las porciones correctas y la temperatura final antes de entregarlas al personal de sala
Nombre del puesto	Ayudante de cocina
Nivel académico	• Formación técnica básica en gastronomía • Secundaria Completa
Experiencia laboral	• Experiencia preparando y organizando ingredientes con antelación para el servicio diario • Experiencia manteniendo la zona de trabajo, vajilla y equipos impecables antes, durante y después del servicio
Conocimientos necesarios	• Técnicas culinarias básicas • Higiene y manipulación de alimentos • Trabajo en equipo y bajo presión
Habilidades y destrezas	• Dominio del cuchillo para picar, filetear, pelar y tornear vegetales o carnes a la perfección • Capacidad para operar freidoras, parrillas, hornos, batidoras industriales y licuadoras
Funciones	• Lavar, pelar, cortar y picar verduras, carnes y pescados según las indicaciones del cocinero • Preparar las cantidades exactas de ingredientes para las recetas • Preparar salsas, aderezos y caldos bajo supervisión
Nombre del puesto	Mozo
Nivel académico	• Secundaria completa • Cursos especializados en programas de servicio de restaurante
Experiencia laboral	• Recepción y bienvenida a los comensales, recomendación de platos, vinos o bebidas del menú • Capacidad para brindar una atención excepcional

	• Manejar altos volúmenes de trabajo • Dominar el menú, ejecutar el cobro y facturación
Conocimientos necesarios	• Dominio de la carta • Venta sugestiva • Manejo de charolas y platos
Habilidades y destrezas	• Empatía y lectura del cliente • Escucha activa • Manejo del estrés y resolución de conflictos
Funciones	• Limpieza de mesas, revisión de la mantelería, cubertería, y conocimiento actualizado del menú, promociones y platos fuera de carta • Recibimiento y acomodo del cliente, sugerencia de platos y bebidas, toma de pedidos (comandas), servicio de alimentos a temperatura adecuada, y reposición de elementos durante la comida • Entrega de cuenta, procesamiento del pago, y despeje y limpieza de la mesa para el siguiente servicio
Nombre del puesto	Personal de limpieza
Nivel académico	• Secundaria completa • Carnet de salud • Carnet de sanidad
Experiencia laboral	• Experiencia en la desinfección de cocinas, áreas de comedor (salón), y baterías de baños • Conocimiento en la manipulación, dilución y almacenamiento de productos de limpieza (desengrasantes, cloro/lejía, desinfectantes, etc.) • Gestión de desechos orgánicos, reciclaje y protocolos de eliminación de basura cumpliendo normativas sanitarias
Conocimientos necesarios	• Prevención de contaminación cruzada

	• Limpieza de superficies • Higiene personal
Habilidades y destrezas	• Manejo de químicos y equipos • Rapidez y eficiencia • Atención al detalle • Trabajo en equipo y comunicación
Funciones	• Desinfección de superficies • Limpieza de equipos • Higiene del mobiliario • Limpieza de cristales y barras • Reposición de insumos

7. Diagnostico general

Análisis FODA	Oportunidades	Amenazas
	O1: Creciente demanda de experiencias gastronómicas y atención personalizada en la zona de Ayacucho. O2: Posibilidad de establecer alianzas con proveedores locales de mariscos frescos para mejorar costos y calidad de insumos. O3: Expansión de ventas a través de delivery y plataformas digitales, alcanzando nuevos segmentos de clientes. O4: Disponibilidad de programas municipales y sectoriales que apoyan la innovación, sostenibilidad y desarrollo de microempresas gastronómicas.	A1: Competencia directa de restaurantes y cadenas más grandes con mayor variedad, precios competitivos y presencia digital consolidada. A2: Cambios en hábitos de consumo, como preferencia creciente por delivery de competidores o pedidos online de otras plataformas. A3: Variaciones en los precios de insumos del mar que afectan los márgenes de ganancia. A4: Factores externos como emergencias sanitarias, desastres naturales o restricciones operativas que pueden afectar la continuidad del negocio.
Fortalezas	Estrategias F – O	Estrategias F – A
F1: Ubicación estratégica en Ayacucho, cerca de zonas de alta afluencia, lo que facilita el acceso de clientes. F2: Atención personalizada y cercanía con los clientes, generando fidelización y experiencia positiva. F3: Experiencia y especialización en gastronomía marina adaptada al gusto local y estándares de calidad. F4: Flexibilidad operativa que permite adaptarse a cambios en demanda, horarios o menús, optimizando recursos y tiempo.	FO1: Aprovechar la ubicación estratégica y la atención personalizada para implementar programas de fidelización y promociones especiales, incrementando ventas frente a la creciente demanda de experiencias gastronómicas y programas municipales de apoyo (F1, F2, O1, O4). FO2: Expandir canales de venta mediante delivery y redes sociales, utilizando la flexibilidad operativa y experiencia en gastronomía marina para captar nuevos clientes (F4, F3, O3)	FA1: Usar la atención cercana y la especialización culinaria para diferenciarse frente a cadenas grandes, ofreciendo un servicio más adaptado y cercano a los clientes (F2, F3, A1). FA2: Ajustar menús, horarios y promociones de manera flexible para mitigar el impacto de variaciones en precios de insumos y hábitos de consumo (F4, F3, A2, A3).

Debilidades	Estrategias D – O	Estrategias D – A
D1: La microempresa a veces ofrece incentivos económicos que motivan su desempeño D2: La microempresa a veces ofrece incentivos no económicos, como reconocimientos que influyan en su motivación D3: La microempresa a veces brinda oportunidades de ascenso laboral para quienes buscan crecer profesionalmente D4: Los trabajadores mencionaron que a veces perciben estabilidad laboral en su puesto de manera segura D5: Los trabajadores mencionaron que casi nunca el restaurante brinda condiciones laborales para prevenir riesgos D6: Los trabajadores mencionaron que a veces la exactitud en los pedidos del restaurante es fundamental para garantizar la satisfacción del cliente D7: Los trabajadores señalaron que a veces reducen insumos y desperdicios D8: Los trabajadores mencionaron que a veces el restaurante aplica el control de costos operativos	DO1: Implementar capacitación continua y reorganizar espacios del local para mejorar la eficiencia, aprovechando alianzas con proveedores locales y programas de apoyo a negocios (D2, D1, O2, O4). DO2: Invertir en herramientas digitales para delivery y gestión de pedidos, mitigando limitaciones de personal y espacio (D2, D3, O3).	DA1: Desarrollar planes de contingencia para asegurar abastecimiento y operación ante emergencias o desastres naturales, optimizando recursos existentes (D4, D1, A4). DA2: Diversificar proveedores y fuentes de insumos para reducir riesgos de desabastecimiento y variaciones de precios, fortaleciendo la capacidad de respuesta frente a la competencia (D3, D2, A1, A3).

8. Indicadores de gestión

Indicador	Problemas	Causas	Consecuencias
Incentivos económicos	El 41.67% de los trabajadores mencionaron que a veces la microempresa ofrece incentivos económicos que motivan su desempeño	Limitaciones presupuestales dentro de la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., lo que puede dificultar la implementación de incentivos económicos adicionales para el personal; cuando no existe una adecuada planificación financiera, la motivación económica puede verse afectada	Disminución de la motivación laboral del personal, debido a que la ausencia de incentivos económicos puede generar la percepción de que el esfuerzo adicional no es valorado
		Ausencia de políticas internas de reconocimiento económico por desempeño laboral, lo que puede generar que el esfuerzo adicional del personal no sea compensado adecuadamente.	Reducción del compromiso organizacional, ya que cuando el trabajador no percibe beneficios adicionales puede limitar su esfuerzo al cumplimiento mínimo de sus funciones
		Escasa gestión de mecanismos de motivación laboral por parte de la administración, lo que puede ocasionar que no se prioricen estrategias para incentivar el rendimiento del personal	Riesgo de rotación de personal, debido a que los trabajadores podrían buscar mejores oportunidades laborales donde su desempeño sea mejor recompensado

Incentivos económicos	no	El 41.67% de los trabajadores mencionaron que a veces la microempresa ofrece incentivos no económicos, como reconocimientos que influyan en su motivación	Limitada implementación de estrategias de reconocimiento no económico dentro del restaurante, lo que puede generar que los trabajadores no perciban estímulos adicionales por su desempeño	Motivación laboral moderada del personal, debido a que los incentivos no económicos también influyen en la satisfacción del trabajador
			Escasa planificación de actividades de capacitación o fortalecimiento profesional, lo que reduce las oportunidades de desarrollo del personal	Limitado sentido de pertenencia institucional, cuando los trabajadores no perciben reconocimiento por su esfuerzo
			Falta de una cultura organizacional orientada al reconocimiento del esfuerzo laboral, lo que puede generar que los logros del personal pasen desapercibidos	Reducción del entusiasmo por mejorar el desempeño laboral, debido a la falta de estímulos adicionales
Ascenso laboral		El 50.00% de los trabajadores mencionaron que a veces la microempresa brinda oportunidades de ascenso laboral para quienes buscan crecer profesionalmente	La ausencia de un plan de línea de carrera y políticas de: promoción interna en la organización	Se genera desmotivación laboral, bajo compromiso organizacional y aumenta el índice de rotación del personal
			La ausencia de comunicación oportuna y formal sobre convocatorias de reclutamiento dentro de la empresa	Genera un índice de rotación del personal debido a que los trabajadores perciben limitadas oportunidades de crecimiento profesional, lo que los motiva a buscar

			otras alternativas laborales en otras empresas
		Escaso apoyo de y acompañamiento por parte de los jefes de área en el desarrollo profesional de los colaboradores	Genera falta de orientación sobre la línea de crecimiento profesional, y limita el desarrollo de habilidades u técnicas blandas afectando el desempeño y proyección laboral dentro de la organización
Estabilidad laboral	El 50.00% de los trabajadores mencionaron que a veces perciben estabilidad laboral en su puesto de manera segura	La falta de reconocimiento del desempeño laboral	Los trabajadores perciben que su trabajo no es valorado por sus jefes, lo que genera inestabilidad de permanecer en la microempresa
		Falta de comunicación clara sobre la continuidad laboral y las condiciones del contrato de trabajo	Los trabajadores presentan incertidumbre sobre su permanencia en la institución lo que genera desmotivación, preocupación y menor compromiso laboral
		La falta de planificación institucional a largo plazo	Los trabajadores perciben incertidumbre sobre la continuidad de los proyectos o programas de la empresa
Condiciones laborales	El 33.33% de los trabajadores mencionaron que casi nunca el restaurante brinda	Alta rotación de personal, donde los empleados buscan constantemente salir de la microempresa	La fuga de talento, lo que incrementa los costos de reclutamiento y capacitación

	condiciones laborales para prevenir riesgos	La falta de reconocimiento, la comunicación deficiente, los chismes y favoritismos, y una sobrecarga de trabajo	Baja productividad y motivación, donde un ambiente deficiente reduce el compromiso, la creatividad y la eficiencia operativa, impactando directamente en la calidad del servicio o producto
		Percibir una menor remuneración realizando las mismas funciones o de igual valor	Clima laboral tóxico, donde la falta de equidad o malas prácticas fomentan conflictos interpersonales y un ambiente de trabajo desmotivador
Exactitud en los pedidos	El 41.67% de los trabajadores mencionaron que a veces la exactitud en los pedidos del restaurante es fundamental para garantizar la satisfacción del cliente	Falta de un sistema estandarizado de registro de pedidos, lo que provoca errores al transmitir la información de los clientes a cocina y atención	Disminución de la satisfacción del cliente debido a errores en productos, cantidades o especificaciones
		Escasa verificación de los pedidos antes de ser entregados al cliente, aumentando la probabilidad de equivocaciones	Posible pérdida de clientes frecuentes por percepciones de falta de profesionalismo en el servicio
		Falta de capacitación y procedimientos claros sobre manejo de pedidos y control de calidad, generando inconsistencias en la entrega	Incremento de retrabajo y desperdicio de insumos, afectando la eficiencia operativa y el costo del restaurante
Reducción de insumos y desperdicios	El 41.67% de los trabajadores señalaron que a veces reducen insumos y	Falta de procedimientos claros para la gestión de insumos y materiales, lo que	Incremento de costos operativos por desperdicio de insumos y recursos

	desperdicios aumenta el margen de ganancia del restaurante	provoca desperdicio o uso inadecuado de recursos	
		Escasa planificación de las tareas y asignación de personal, generando tiempos muertos y baja eficiencia operativa	Reducción de la productividad, al no aprovechar el tiempo de trabajo de manera eficiente
		Limitada supervisión y control sobre el consumo de insumos y la organización del trabajo, dificultando identificar áreas de mejora	Posible afectación en la calidad del servicio o productos, debido al manejo inadecuado de materiales o tiempos
Control de costos operativos	El 33.33% de los trabajadores mencionaron que a veces el restaurante aplica el control de costos operativos para maximizar la rentabilidad	Falta de presupuestos claros que perjudica al restaurante	La disminución de la rentabilidad, porque al no registrar ni auditar los gastos, los márgenes de ganancia se reducen drásticamente
		La ausencia de sistemas de monitoreo en tiempo real que afecta a la microempresa	Problemas de liquidez, donde la falta de planificación puede derivar en escasez de flujo de caja para cubrir obligaciones inmediatas
		La resistencia al cambio del personal frente a nuevas metodologías de trabajo y causando retrasos operativos, incrementa los costos	Pérdida de competitividad, porque un manejo ineficiente obliga a fijar precios más altos para los clientes o asumir pérdidas frente a la competencia

9. Problemas

Problemas	Surgimiento del problema
El 41.67% de los trabajadores mencionaron que a veces la microempresa ofrece incentivos económicos que motivan su desempeño	Limitaciones presupuestales dentro de la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., lo que puede dificultar la implementación de incentivos económicos adicionales para el personal; cuando no existe una adecuada planificación financiera, la motivación económica puede verse afectada.
	Ausencia de políticas internas de reconocimiento económico por desempeño laboral, lo que puede generar que el esfuerzo adicional del personal no sea compensado adecuadamente.
	Escasa gestión de mecanismos de motivación laboral por parte de la administración, lo que puede ocasionar que no se prioricen estrategias para incentivar el rendimiento del personal
El 41.67% de los trabajadores mencionaron que a veces la microempresa ofrece incentivos no económicos, como reconocimientos que influyan en su motivación	Limitada implementación de estrategias de reconocimiento no económico dentro del restaurante, lo que puede generar que los trabajadores no perciban estímulos adicionales por su desempeño
	Escasa planificación de actividades de capacitación o fortalecimiento profesional, lo que reduce las oportunidades de desarrollo del personal
	Falta de una cultura organizacional orientada al reconocimiento del esfuerzo laboral, lo que puede generar que los logros del personal pasen desapercibidos
El 50.00% de los trabajadores mencionaron que a veces la microempresa brinda oportunidades de ascenso laboral para quienes buscan crecer profesionalmente	La ausencia de un plan de línea de carrera y políticas de: promoción interna en la organización
	La ausencia de comunicación oportuna y formal sobre convocatorias de reclutamiento dentro de la empresa
	Escaso apoyo de y acompañamiento por parte de los jefes de área en el desarrollo profesional de los colaboradores
	La falta de reconocimiento del desempeño laboral

El 50.00% de los trabajadores mencionaron que a veces perciben estabilidad laboral en su puesto de manera segura	Falta de comunicación clara sobre la continuidad laboral y las condiciones del contrato de trabajo
	La falta de planificación institucional a largo plazo
El 33.33% de los trabajadores mencionaron que casi nunca el restaurante brinda condiciones laborales para prevenir riesgos	Alta rotación de personal, donde los empleados buscan constantemente salir de la microempresa
	La falta de reconocimiento, la comunicación deficiente, los chismes y favoritismos, y una sobrecarga de trabajo
	Percibir una menor remuneración económica realizando las mismas funciones o de igual valor
El 41.67% de los trabajadores mencionaron que a veces la exactitud en los pedidos del restaurante es fundamental para garantizar la satisfacción del cliente	Falta de un sistema estandarizado de registro de pedidos, lo que provoca errores al transmitir la información de los clientes a cocina y atención
	Escasa verificación de los pedidos antes de ser entregados al cliente, aumentando la probabilidad de equivocaciones
	Falta de capacitación y procedimientos claros sobre manejo de pedidos y control de calidad, generando inconsistencias en la entrega
El 41.67% de los trabajadores señalaron que a veces reducen insumos y desperdicios aumenta el margen de ganancia del restaurante	Falta de procedimientos claros para la gestión de insumos y materiales, lo que provoca desperdicio o uso inadecuado de recursos
	Escasa planificación de las tareas y asignación de personal, generando tiempos muertos y baja eficiencia operativa
	Limitada supervisión y control sobre el consumo de insumos y la organización del trabajo, dificultando identificar áreas de mejora
El 33.33% de los trabajadores mencionaron que a veces el restaurante aplica el control de costos operativos para maximizar la rentabilidad	Falta de presupuestos claros que perjudica al restaurante
	La ausencia de sistemas de monitoreo en tiempo real que afecta a la microempresa
	La resistencia al cambio del personal frente a nuevas metodologías de trabajo y causando retrasos operativos, incrementa los costos

10. Establecer soluciones

Indicador	Problemas	Acciones de mejora
Incentivos económicos	El 41.67% de los trabajadores mencionaron que a veces la microempresa ofrece incentivos económicos que motivan su desempeño	Fortalecer los mecanismos de reconocimiento económico del personal mediante la implementación de incentivos financieros viables según las posibilidades presupuestales con el objetivo de mejorar la motivación laboral y el compromiso institucional. • Evaluar la posibilidad de otorgar bonos por cumplimiento de metas institucionales (reducción de tiempos de atención, cumplimiento de metas mensuales). • Establecer incentivos económicos simbólicos por asistencia perfecta mensual o puntualidad constante. • Gestionar recursos a través de la administración para premiar al trabajador destacado del trimestre. • Incluir incentivos económicos pequeños en fechas institucionales (día del trabajador). Implementar políticas internas de reconocimiento al desempeño laboral con el propósito de incentivar la productividad, la responsabilidad y el compromiso del personal con los objetivos institucionales de la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C. • Establecer criterios claros de evaluación del desempeño (puntualidad, trato al usuario, cumplimiento de metas, trabajo en equipo). • Realizar evaluaciones trimestrales del desempeño del personal mediante formatos de calificación interna. • Establecer premios económicos simbólicos según desempeño (vales de consumo, apoyos económicos pequeños según posibilidades). • Comunicar de forma transparente los criterios de evaluación para evitar percepciones de favoritismo

		Mejorar la gestión administrativa de la motivación laboral mediante la incorporación de estrategias de incentivos dentro de la planificación institucional con el objetivo de fortalecer la satisfacción del personal. • Incluir estrategias de incentivos dentro del plan operativo anual del establecimiento. • Aplicar encuestas internas de satisfacción laboral para identificar expectativas del personal. • Evaluar alternativas sostenibles como incentivos por productividad o cumplimiento de metas • Revisar anualmente el impacto de los incentivos en la motivación laboral
Incentivos económicos	no	El 41.67% de los trabajadores mencionaron que a veces la microempresa ofrece incentivos no económicos, como reconocimientos que influyan en su motivación Fortalecer los mecanismos de reconocimiento no económico mediante estrategias formales de valoración del desempeño con el objetivo de mejorar la motivación laboral y fortalecer el sentido de pertenencia institucional del personal. • Implementar un reconocimiento mensual al trabajador destacado considerando criterios como responsabilidad, trato al cliente y cumplimiento de funciones. • Entregar diplomas o resoluciones internas de reconocimiento institucional. • Publicar los logros del personal en el mural institucional o medios internos. • Felicitar formalmente al trabajador destacado durante reuniones institucionales Promover oportunidades de desarrollo profesional mediante programas de capacitación continua con el propósito de incentivar el crecimiento laboral y mejorar las competencias del personal. • Gestionar capacitaciones en temas como calidad alimentaria. • Facilitar participación en capacitaciones virtuales del MINSA u otras instituciones de gastronomía. • Otorgar facilidades horarias cuando el personal participe en capacitaciones certificadas.

		• Registrar todas las capacitaciones en el legajo del trabajador como mérito institucional
		Promover beneficios laborales no económicos orientados al bienestar del personal con el objetivo de mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral. • Otorgar días libres compensatorios por participación en campañas navideñas. • Implementar horarios flexibles en periodos de baja demanda de atención. • Realizar actividades de integración laboral (reuniones de confraternidad, celebraciones institucionales). • Promover espacios de reconocimiento colectivo en fechas importantes del establecimiento
Ascenso laboral	El 50.00% de los trabajadores mencionaron que a veces la microempresa brinda oportunidades de ascenso laboral para quienes buscan crecer profesionalmente	Establecer dentro de la línea de carrera los criterios objetivos para un ascenso: • Antigüedad mínima de 3 meses • Trabajo en equipo • Participación en actividades formativas o capacitaciones • Evaluación de desempeño • Cumplimiento de metas mensuales • Responsabilidad y puntualidad
		Implementación de un protocolo para el reclutamiento interno. • Procedimientos Identificar el perfil de la vacante disponible • Publicación interna durante. • Mediante los medios comunicativos 5 a 7 días hábiles • Recepción de postulaciones internas • Evaluación de desempeño competencias
		Implementación de un programa Mensual de desarrollo profesional, se realizará capacitaciones orientado al fortalecimiento de las competencias técnicas y habilidades alineado a la línea de carrera institucional. • Manejo de plataformas virtuales Objetivo: Fortalecer competencias digitales como el Google drive, plataformas de videoconferencia, Microsoft office que ayuden a optimizar la gestión administrativa.

		• Atención al cliente: Estrategias de mejora Objetivo: Mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes • Ventas exitosas Objetivo: Incrementar las habilidades comerciales y mejorar las técnicas de venta cumpliendo así las metas institucionales
Estabilidad laboral	El 50.00% de los trabajadores mencionaron que a veces perciben estabilidad laboral en su puesto de manera segura	Implementar un sistema formal de reconocimientos del desempeño, estableciendo criterios claros como: Cumplimiento de metas de productividad o ventas, compromiso, puntualidad. • Implementar el programa trabajador del mes, con publicación oficial en el grupo institucional, así mismo de manera presencial en las instalaciones de la microempresa. • Entregar pequeños incentivos en las reuniones de fin de mes. • Publicar mensajes formales felicitaciones por logros alcanzados. • Programa de reunión mensuales donde la dirección explique de manera detallada y clara al personal las condiciones, duraciones de contratos, y las posibilidades de renovación a base de qué criterios se debe realizar. • Entrega a cada trabajador de un documento físico o digital enviado a sus correos personales donde se detalle esta información. • Enviar informaciones claras por medio del canal digital grupo de WhatsApp de la institución sobre cambios administrativos o decisiones organizaciones, para estar al tanto los trabajadores • Elaboración y aprobación de un plan institucional donde se establecen objetivos a corto, mediano y largo plazo como actividades a realizarse metas que se desean alcanzar durante el año. • Realizar reuniones informativas trimestrales donde la dirección explique sus proyectos futuros, nuevos cursos a

		dictar, programas virtuales nuevos que se implementara. • Involucrar a los trabajadores mediante reuniones para poder compartir ideas, propuestas para las mejoras de los servicios o crear nuevos talleres de capacitación. • Compartir un cronograma de actividades de empresa que se comparte con todo el personal para que se conozcan las metas y proyecciones de la microempresa
Condiciones laborales	El 33.33% de los trabajadores mencionaron que casi nunca el restaurante brinda condiciones laborales para prevenir riesgos	• Implementar horarios adaptables que permitan la entrada y salida escalonada, o habilitar jornadas reducidas en días específicos (como los viernes) para equilibrar la vida personal y laboral • Evaluar la posibilidad de implementar el trabajo remoto para reducir tiempos de desplazamiento y mejorar la autonomía del empleado • Evitar el exceso de horas extra crónico redistribuyendo las tareas de manera equitativa y contratando personal adicional si es necesario • Implementar la comunicación bidireccional, creando espacios donde los colaboradores puedan expresar sus ideas, dudas y preocupaciones de forma segura y sin temor a represalias • Implementar sistemas formales de incentivos y felicitaciones para reconocer el esfuerzo, mejorando así la motivación y el sentido de pertenencia • Implementar protocolos de resolución de conflictos y capacitar a líderes y al equipo de recursos humanos para mediar disputas de manera rápida y justa • Asegurar que las instalaciones, sillas, escritorios e iluminación cumplan con los estándares de calidad ocupacional para evitar el agotamiento físico • Brindar apoyo emocional, como acceso a coaching o psicólogos, y promover actividades de desconexión real durante los fines de semana y vacaciones

		• Ofrecer capacitaciones y talleres que eviten el estancamiento profesional y hagan a los trabajadores más competitivos
Exactitud en los pedidos	El 41.67% de los trabajadores mencionaron que a veces la exactitud en los pedidos del restaurante es fundamental para garantizar la satisfacción del cliente	Implementar un sistema estandarizado de registro de pedidos que garantice la correcta transmisión de información: • Diseñar formatos físicos o digitales para registrar los pedidos de manera clara y uniforme. • Capacitar al personal de atención en el uso correcto del sistema de registro y comunicación con cocina. • Establecer protocolos de revisión de pedidos antes de enviarlos a cocina. • Documentar incidentes o errores para identificar causas y prevenir su repetición. • Revisar periódicamente el sistema y realizar ajustes según las necesidades del restaurante Fortalecer los controles de verificación antes de la entrega de pedidos para minimizar errores: • Implementar un procedimiento de doble verificación, donde el encargado revise cada pedido antes de entregarlo al cliente. • Asignar responsables para supervisar la exactitud de los pedidos en horas de alta demanda. • Utilizar listas de control o checklists para confirmar productos, cantidades y especificaciones. • Realizar retroalimentación inmediata al personal cuando se detecten errores para corregir prácticas. • Analizar los errores recurrentes y establecer mejoras en los procesos de atención y cocina Capacitar al personal en manejo de pedidos y control de calidad para asegurar entregas correctas y consistentes: • Organizar talleres prácticos sobre atención al cliente, registro de pedidos y control de calidad.

		• Realizar simulaciones de pedidos complejos para practicar la exactitud y rapidez del servicio. • Enseñar técnicas de revisión y comprobación antes de entregar pedidos. • Establecer evaluaciones periódicas para medir la capacidad del personal en entregar pedidos sin errores. • Ajustar las capacitaciones según los resultados y necesidades detectadas durante el servicio
Reducción de insumos y desperdicios	El 41.67% de los trabajadores señalaron que a veces reducen insumos y desperdicios aumenta el margen de ganancia del restaurante	Establecer procedimientos claros para la gestión de insumos y materiales que garanticen su uso eficiente: • Elaborar protocolos de almacenamiento, uso y control de insumos y materiales. • Capacitar al personal en el manejo adecuado de recursos, evitando desperdicio. • Implementar registros de consumo diario para controlar el uso de materiales. • Realizar inspecciones periódicas para asegurar el cumplimiento de los procedimientos. • Ajustar los protocolos según la rotación de insumos y necesidades operativas del restaurante
		Planificar y asignar tareas de manera organizada para optimizar el tiempo de trabajo del personal: • Definir roles y responsabilidades claras para cada turno de trabajo. • Elaborar cronogramas de tareas diarios que consideren flujo de clientes y demanda de producción. • Coordinar tiempos de preparación y atención para reducir tiempos muertos. • Revisar periódicamente la planificación y hacer ajustes según la experiencia y demanda real. • Fomentar comunicación constante entre personal de cocina y atención para asegurar coordinación
		Implementar supervisión y control sobre el uso de recursos para identificar áreas de mejora y aumentar eficiencia:

		• Designar responsables para supervisar consumo de insumos y organización del trabajo. • Establecer indicadores de eficiencia en uso de recursos y tiempo de trabajo. • Revisar los registros periódicamente para detectar irregularidades o desperdicios. • Proporcionar retroalimentación inmediata al personal sobre prácticas ineficientes • Aplicar medidas correctivas y ajustes en procesos según los resultados de la supervisión
Control de costos operativos	El 33.33% de los trabajadores mencionaron que a veces el restaurante aplica el control de costos operativos para maximizar la rentabilidad	• Implementa un sistema automatizado para monitorear gastos en tiempo real • Categorizar los costos en fijos y variables, renegocia con proveedores • Establece indicadores clave de rendimiento para evaluar la rentabilidad continua
		• Optimizar los procesos de producción para minimizar errores y reducir el tiempo y los recursos necesarios para completar tareas cotidianas • Implementar una gestión eficiente del inventario porque es vital contar con un sistema de inventario eficiente que asegure que siempre se disponga de los productos adecuados en el momento adecuado • Capacitar al personal porque un equipo capacitado puede adaptarse más rápidamente a cambios tecnológicos o mejoras en los procesos, lo que permite a la empresa mantenerse competitiva y flexible en un entorno empresarial en constante evolución
		• Revisar los procesos de producción es fundamental para identificar cuellos de botella o etapas innecesarias • Trabajar en estrecha colaboración con los proveedores puede derivar en mejores precios, descuentos por compras al por mayor o acuerdos a largo plazo • Integrar sistemas tecnológicos como software ERP (Enterprise Resource

		Planning) o herramientas especializadas para la gestión de productos y recursos, ayuda a centralizar y optimizar sus operaciones, reduciendo errores humanos y costos administrativos
--	--	---

11. Recursos para la implementación de las estrategias

Estrategias	Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
Fortalecer los mecanismos de reconocimiento económico del personal mediante la implementación de incentivos financieros viables según las posibilidades presupuestales con el objetivo de mejorar la motivación laboral y el compromiso institucional. • Evaluar la posibilidad de otorgar bonos por cumplimiento de metas institucionales (reducción de tiempos de atención, cumplimiento de metas mensuales). • Establecer incentivos económicos simbólicos por asistencia perfecta mensual o puntualidad constante. • Gestionar recursos a través de la administración para premiar al trabajador destacado del trimestre. • Incluir incentivos económicos pequeños en fechas institucionales (día del trabajador).	Gerente/trabajador	S/ 400.00	Microsoft Word, Excel, base de datos de desempeño, computadora	1 mes
Implementar políticas internas de reconocimiento al desempeño laboral con el propósito de incentivar la productividad, la responsabilidad y el compromiso del personal con los objetivos institucionales de la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C. • Establecer criterios claros de evaluación del desempeño (puntualidad, trato al usuario, cumplimiento de metas, trabajo en equipo). • Realizar evaluaciones trimestrales del desempeño del personal mediante formatos de calificación interna. • Establecer premios económicos simbólicos según desempeño (vales de consumo, apoyos económicos pequeños según posibilidades).	Gerente/trabajador	S/ 600.00	Microsoft Word, Excel, base de datos de desempeño, computadora	1 mes

• Comunicar de forma transparente los criterios de evaluación para evitar percepciones de favoritismo				
Mejorar la gestión administrativa de la motivación laboral mediante la incorporación de estrategias de incentivos dentro de la planificación institucional con el objetivo de fortalecer la satisfacción del personal. • Incluir estrategias de incentivos dentro del plan operativo anual del establecimiento. • Aplicar encuestas internas de satisfacción laboral para identificar expectativas del personal. • Evaluar alternativas sostenibles como incentivos por productividad o cumplimiento de metas • Revisar anualmente el impacto de los incentivos en la motivación laboral	Gerente/trabajador	S/ 700.00	Microsoft Word, Excel, base de datos de desempeño, computadora	1 mes
Fortalecer los mecanismos de reconocimiento no económico mediante estrategias formales de valoración del desempeño con el objetivo de mejorar la motivación laboral y fortalecer el sentido de pertenencia institucional del personal. • Implementar un reconocimiento mensual al trabajador destacado considerando criterios como responsabilidad, trato al cliente y cumplimiento de funciones. • Entregar diplomas o resoluciones internas de reconocimiento institucional. • Publicar los logros del personal en el mural institucional o medios internos. • Felicitar formalmente al trabajador destacado durante reuniones institucionales	Gerente/trabajador	S/ 500.00	Microsoft Word, Excel, base de datos de desempeño, computadora	1 mes

Promover oportunidades de desarrollo profesional mediante programas de capacitación continua con el propósito de incentivar el crecimiento laboral y mejorar las competencias del personal. • Gestionar capacitaciones en temas como calidad alimentaria. • Facilitar participación en capacitaciones virtuales del MINSA u otras instituciones de gastronomía. • Otorgar facilidades horarias cuando el personal participe en capacitaciones certificadas. • Registrar todas las capacitaciones en el legajo del trabajador como mérito institucional	Gerente/trabajador	S/ 400.00	Microsoft Word, Excel, base de datos de desempeño, computadora	1 mes
Promover beneficios laborales no económicos orientados al bienestar del personal con el objetivo de mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral. • Otorgar días libres compensatorios por participación en campañas navideñas. • Implementar horarios flexibles en periodos de baja demanda de atención. • Realizar actividades de integración laboral (reuniones de confraternidad, celebraciones institucionales). • Promover espacios de reconocimiento colectivo en fechas importantes del establecimiento	Gerente/trabajador	S/ 800.00	Microsoft Word, Excel, base de datos de desempeño, computadora	1 mes
Establecer dentro de la línea de carrera los criterios objetivos para un ascenso: • Antigüedad mínima de 3 meses • Trabajo en equipo • Participación en actividades formativas o capacitaciones • Evaluación de desempeño • Cumplimiento de metas mensuales • Responsabilidad y puntualidad	Gerente/trabajador	S/ 300.00	Microsoft Word, Excel, base de datos de desempeño, computadora	1 mes

Implementación de un protocolo para el reclutamiento interno. • Procedimientos Identificar el perfil de la vacante disponible • Publicación interna durante. • Mediante los medios comunicativos 5 a 7 días hábiles • Recepción de postulaciones internas • Evaluación de desempeño competencias	Gerente/trabajador	S/ 700.00	Microsoft Word, Excel, base de datos de desempeño, computadora	1 mes
Implementación de un programa Mensual de desarrollo profesional, se realizará capacitaciones orientado al fortalecimiento de las competencias técnicas y habilidades alineado a la línea de carrera institucional. • Manejo de plataformas virtuales Objetivo: Fortalecer competencias digitales como el Google drive, plataformas de videoconferencia, Microsoft office que ayuden a optimizar la gestión administrativa. • Atención al cliente: Estrategias de mejora Objetivo: Mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes • Ventas exitosas Objetivo: Incrementar las habilidades comerciales y mejorar las técnicas d venta cumpliendo así las metas institucionales	Gerente/trabajador	S/ 300.00	Microsoft Word, Excel, base de datos de desempeño, computadora	1 mes
Implementar un sistema formal de reconocimientos del desempeño, estableciendo criterios claros como: Cumplimiento de metas de productividad o ventas, compromiso, puntualidad. • Implementar el programa trabajador del mes, con publicación oficial en el grupo institucional, así mismo de manera presencial en las instalaciones de la microempresa. • Entregar pequeños incentivos en las reuniones de fin de mes. • Publicar mensajes formales felicitaciones por logros alcanzados.	Gerente/trabajador	S/ 700.00	Microsoft Word, Excel, base de datos de desempeño, computadora	1 mes

• Programa de reunión mensuales donde la dirección explique de manera detallada y clara al personal las condiciones, duraciones de contratos, y las posibilidades de renovación a base de qué criterios se debe realizar. • Entrega a cada trabajador de un documento físico o digital enviado a sus correos personales donde se detalle esta información. • Enviar informaciones claras por medio del canal digital grupo de WhatsApp de la institución sobre cambios administrativos o decisiones organizaciones, para estar al tanto los trabajadores	Gerente/trabajador	S/ 400.00	Microsoft Word, Excel, base de datos de desempeño, computadora	1 mes
• Elaboración y aprobación de un plan institucional donde se establecen objetivos a corto, mediano y largo plazo como actividades a realizarse metas que se desean alcanzar durante el año. • Realizar reuniones informativas trimestrales donde la dirección explique sus proyectos futuros, nuevos cursos a dictar, programas virtuales nuevos que se implementara. • Involucrar a los trabajadores mediante reuniones para poder compartir ideas, propuestas para las mejoras de los servicios o crear nuevos talleres de capacitación. • Compartir un cronograma de actividades de empresa que se comparte con todo el personal para que se conozcan las metas y proyecciones de la microempresa	Gerente/trabajador	S/ 500.00	Microsoft Word, Excel, base de datos de desempeño, computadora	1 mes
• Implementar horarios adaptables que permitan la entrada y salida escalonada, o habilitar jornadas reducidas en días específicos (como los viernes) para equilibrar la vida personal y laboral	Gerente/trabajador	S/ 400.00	Microsoft Word, Excel, base de datos de desempeño, computadora	1 mes

• Evaluar la posibilidad de implementar el trabajo remoto para reducir tiempos de desplazamiento y mejorar la autonomía del empleado • Evitar el exceso de horas extra crónico redistribuyendo las tareas de manera equitativa y contratando personal adicional si es necesario				
• Implementar la comunicación bidireccional, creando espacios donde los colaboradores puedan expresar sus ideas, dudas y preocupaciones de forma segura y sin temor a represalias • Implementar sistemas formales de incentivos y felicitaciones para reconocer el esfuerzo, mejorando así la motivación y el sentido de pertenencia • Implementar protocolos de resolución de conflictos y capacitar a líderes y al equipo de recursos humanos para mediar disputas de manera rápida y justa	Gerente/trabajador	S/ 800.00	Microsoft Word, Excel, base de datos de desempeño, computadora	1 mes
• Asegurar que las instalaciones, sillas, escritorios e iluminación cumplan con los estándares de calidad ocupacional para evitar el agotamiento físico • Brindar apoyo emocional, como acceso a coaching o psicólogos, y promover actividades de desconexión real durante los fines de semana y vacaciones • Ofrecer capacitaciones y talleres que eviten el estancamiento profesional y hagan a los trabajadores más competitivos	Gerente/trabajador	S/ 400.00	Microsoft Word, Excel, base de datos de desempeño, computadora	1 mes
Implementar un sistema estandarizado de registro de pedidos que garantice la correcta transmisión de información: • Diseñar formatos físicos o digitales para registrar los pedidos de manera clara y uniforme. • Capacitar al personal de atención en el uso correcto del sistema de registro y comunicación con cocina.	Gerente/trabajador	S/ 500.00	Microsoft Word, Excel, base de datos de desempeño, computadora	1 mes

• Establecer protocolos de revisión de pedidos antes de enviarlos a cocina. • Documentar incidentes o errores para identificar causas y prevenir su repetición. • Revisar periódicamente el sistema y realizar ajustes según las necesidades del restaurante				
Fortalecer los controles de verificación antes de la entrega de pedidos para minimizar errores: • Implementar un procedimiento de doble verificación, donde el encargado revise cada pedido antes de entregarlo al cliente. • Asignar responsables para supervisar la exactitud de los pedidos en horas de alta demanda. • Utilizar listas de control o checklists para confirmar productos, cantidades y especificaciones. • Realizar retroalimentación inmediata al personal cuando se detecten errores para corregir prácticas. • Analizar los errores recurrentes y establecer mejoras en los procesos de atención y cocina	Gerente/trabajador	S/ 600.00	Microsoft Word, Excel, base de datos de desempeño, computadora	1 mes
Capacitar al personal en manejo de pedidos y control de calidad para asegurar entregas correctas y consistentes: • Organizar talleres prácticos sobre atención al cliente, registro de pedidos y control de calidad. • Realizar simulaciones de pedidos complejos para practicar la exactitud y rapidez del servicio. • Enseñar técnicas de revisión y comprobación antes de entregar pedidos. • Establecer evaluaciones periódicas para medir la capacidad del personal en entregar pedidos sin errores.	Gerente/trabajador	S/ 800.00	Microsoft Word, Excel, base de datos de desempeño, computadora	1 mes

• Ajustar las capacitaciones según los resultados y necesidades detectadas durante el servicio				
Establecer procedimientos claros para la gestión de insumos y materiales que garanticen su uso eficiente: • Elaborar protocolos de almacenamiento, uso y control de insumos y materiales. • Capacitar al personal en el manejo adecuado de recursos, evitando desperdicio. • Implementar registros de consumo diario para controlar el uso de materiales. • Realizar inspecciones periódicas para asegurar el cumplimiento de los procedimientos. • Ajustar los protocolos según la rotación de insumos y necesidades operativas del restaurante	Gerente/trabajador	S/ 200.00	Microsoft Word, Excel, base de datos de desempeño, computadora	1 mes
Planificar y asignar tareas de manera organizada para optimizar el tiempo de trabajo del personal: • Definir roles y responsabilidades claras para cada turno de trabajo. • Elaborar cronogramas de tareas diarios que consideren flujo de clientes y demanda de producción. • Coordinar tiempos de preparación y atención para reducir tiempos muertos. • Revisar periódicamente la planificación y hacer ajustes según la experiencia y demanda real. • Fomentar comunicación constante entre personal de cocina y atención para asegurar coordinación	Gerente/trabajador	S/ 500.00	Microsoft Word, Excel, base de datos de desempeño, computadora	1 mes
Implementar supervisión y control sobre el uso de recursos para identificar áreas de mejora y aumentar eficiencia:	Gerente/trabajador	S/ 600.00	Microsoft Word, Excel, base de	1 mes

• Designar responsables para supervisar consumo de insumos y organización del trabajo. • Establecer indicadores de eficiencia en uso de recursos y tiempo de trabajo. • Revisar los registros periódicamente para detectar irregularidades o desperdicios. • Proporcionar retroalimentación inmediata al personal sobre prácticas ineficientes • Aplicar medidas correctivas y ajustes en procesos según los resultados de la supervisión			datos de desempeño, computadora	
• Implementar un sistema automatizado para monitorear gastos en tiempo real • Categorizar los costos en fijos y variables, renegocia con proveedores • Establece indicadores clave de rendimiento para evaluar la rentabilidad continua	Gerente/trabajador	S/ 300.00	Microsoft Word, Excel, base de datos de desempeño, computadora	1 mes
• Optimizar los procesos de producción para minimizar errores y reducir el tiempo y los recursos necesarios para completar tareas cotidianas • Implementar una gestión eficiente del inventario porque es vital contar con un sistema de inventario eficiente que asegure que siempre se disponga de los productos adecuados en el momento adecuado • Capacitar al personal porque un equipo capacitado puede adaptarse más rápidamente a cambios tecnológicos o mejoras en los procesos, lo que permite a la empresa mantenerse competitiva y flexible en un entorno empresarial en constante evolución	Gerente/trabajador	S/ 400.00	Microsoft Word, Excel, base de datos de desempeño, computadora	1 mes

• Revisar los procesos de producción es fundamental para identificar cuellos de botella o etapas innecesarias • Trabajar en estrecha colaboración con los proveedores puede derivar en mejores precios, descuentos por compras al por mayor o acuerdos a largo plazo • Integrar sistemas tecnológicos como software ERP (Enterprise Resource Planning) o herramientas especializadas para la gestión de productos y recursos, ayuda a centralizar y optimizar sus operaciones, reduciendo errores humanos y costos administrativos	Gerente/trabajador	S/ 700.00	Microsoft Word, Excel, base de datos de desempeño, computadora	1 mes
--	--------------------	-----------	--	-------

12. Cronograma de actividades

N°	Actividades	Inicio	Termino	Año 2026															
				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Fortalecer los mecanismos de reconocimiento económico del personal mediante la implementación de incentivos financieros viables según las posibilidades presupuestales con el objetivo de mejorar la motivación laboral y el compromiso institucional. • Evaluar la posibilidad de otorgar bonos por cumplimiento de metas institucionales (reducción de tiempos de atención, cumplimiento de metas mensuales). • Establecer incentivos económicos simbólicos por asistencia perfecta mensual o puntualidad constante. • Gestionar recursos a través de la administración para premiar al trabajador destacado del trimestre. • Incluir incentivos económicos pequeños en fechas	1/09/2026	30/09/2026	X	X	X	X												

	institucionales (día del trabajador).																		
2	Implementar políticas internas de reconocimiento al desempeño laboral con el propósito de incentivar la productividad, la responsabilidad y el compromiso del personal con los objetivos institucionales de la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C. • Establecer criterios claros de evaluación del desempeño (puntualidad, trato al usuario, cumplimiento de metas, trabajo en equipo). • Realizar evaluaciones trimestrales del desempeño del personal mediante formatos de calificación interna. • Establecer premios económicos simbólicos según desempeño (vales de consumo, apoyos económicos pequeños según posibilidades). • Comunicar de forma transparente los criterios de evaluación para evitar percepciones de favoritismo	1/09/2026	30/09/2026	X	X	X	X												

3	Mejorar la gestión administrativa de la motivación laboral mediante la incorporación de estrategias de incentivos dentro de la planificación institucional con el objetivo de fortalecer la satisfacción del personal. • Incluir estrategias de incentivos dentro del plan operativo anual del establecimiento. • Aplicar encuestas internas de satisfacción laboral para identificar expectativas del personal. • Evaluar alternativas sostenibles como incentivos por productividad o cumplimiento de metas • Revisar anualmente el impacto de los incentivos en la motivación laboral	1/09/2026	30/09/2026	X	X	X	X												
4	Fortalecer los mecanismos de reconocimiento no económico mediante estrategias formales de valoración del desempeño con el objetivo de mejorar la motivación laboral y fortalecer el sentido de pertenencia institucional del personal. • Implementar un reconocimiento mensual al trabajador destacado	1/09/2026	30/09/2026	X	X	X	X												

	considerando criterios como responsabilidad, trato al cliente y cumplimiento de funciones. • Entregar diplomas o resoluciones internas de reconocimiento institucional. • Publicar los logros del personal en el mural institucional o medios internos. • Felicitar formalmente al trabajador destacado durante reuniones institucionales																		
5	Promover oportunidades de desarrollo profesional mediante programas de capacitación continua con el propósito de incentivar el crecimiento laboral y mejorar las competencias del personal. • Gestionar capacitaciones en temas como calidad alimentaria. • Facilitar participación en capacitaciones virtuales del MINSA u otras instituciones de gastronomía. • Otorgar facilidades horarias cuando el personal participe en capacitaciones certificadas.	1/09/2026	30/09/2026	X	X	X	X												

	Registrar todas las capacitaciones en el legajo del trabajador como mérito institucional																			
6	Promover beneficios laborales no económicos orientados al bienestar del personal con el objetivo de mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral. - Otorgar días libres compensatorios por participación en campañas navideñas. - Implementar horarios flexibles en periodos de baja demanda de atención. - Realizar actividades de integración laboral (reuniones de confraternidad, celebraciones institucionales). - Promover espacios de reconocimiento colectivo en fechas importantes del establecimiento	1/09/2026	30/09/2026	X	X	X	X													
7	Establecer dentro de la línea de carrera los criterios objetivos para un ascenso: - Antigüedad mínima de 3 meses - Trabajo en equipo - Participación en actividades formativas o capacitaciones	1/10/2026	31/10/2026					X	X	X	X									

	• Evaluación de desempeño • Cumplimiento de metas mensuales • Responsabilidad y puntualidad																		
8	Implementación de un protocolo para el reclutamiento interno. • Procedimientos Identificar el perfil de la vacante disponible • Publicación interna durante. • Mediante los medios comunicativos 5 a 7 días hábiles • Recepción de postulaciones internas • Evaluación de desempeño competencias	1/10/2026	31/10/2026					X	X	X	X								
9	Implementación de un programa Mensual de desarrollo profesional, se realizará capacitaciones orientado al fortalecimiento de las competencias técnicas y habilidades alineado a la línea de carrera institucional. • Manejo de plataformas virtuales Objetivo: Fortalecer competencias digitales como el Google drive, plataformas de videoconferencia, Microsoft office que ayuden a optimizar la gestión administrativa.	1/10/2026	31/10/2026					X	X	X	X								

	- Atención al cliente: Estrategias de mejora Objetivo: Mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes - Ventas exitosas Objetivo: Incrementar las habilidades comerciales y mejorar las técnicas d venta cumpliendo así las metas institucionales																		
10	Implementar un sistema formal de reconocimientos del desempeño, estableciendo criterios claros como: Cumplimiento de metas de productividad o ventas, compromiso, puntualidad. - Implementar el programa trabajador del mes, con publicación oficial en el grupo institucional, así mismo de manera presencial en las instalaciones de la microempresa. - Entregar pequeños incentivos en las reuniones de fin de mes. - Publicar mensajes formales felicitaciones por logros alcanzados.	1/10/2026	31/10/2026					X	X	X	X								
11	Programa de reunión mensuales donde la dirección explique de manera detallada y clara al	1/10/2026	31/10/2026					X	X	X	X								

	personal las condiciones, duraciones de contratos, y las posibilidades de renovación a base de qué criterios se debe realizar. • Entrega a cada trabajador de un documento físico o digital enviado a sus correos personales donde se detalle esta información. • Enviar informaciones claras por medio del canal digital grupo de WhatsApp de la institución sobre cambios administrativos o decisiones organizaciones, para estar al tanto los trabajadores																		
12	• Elaboración y aprobación de un plan institucional donde se establecen objetivos a corto, mediano y largo plazo como actividades a realizarse metas que se desean alcanzar durante el año. • Realizar reuniones informativas trimestrales donde la dirección explique sus proyectos futuros, nuevos cursos a dictar, programas virtuales nuevos que se implementara. • Involucrar a los trabajadores mediante reuniones para poder	1/10/2026	31/10/2026					X	X	X	X								

	compartir ideas, propuestas para las mejoras de los servicios o crear nuevos talleres de capacitación. Compartir un cronograma de actividades de empresa que se comparte con todo el personal para que se conozcan las metas y proyecciones de la microempresa																		
13	- Implementar horarios adaptables que permitan la entrada y salida escalonada, o habilitar jornadas reducidas en días específicos (como los viernes) para equilibrar la vida personal y laboral - Evaluar la posibilidad de implementar el trabajo remoto para reducir tiempos de desplazamiento y mejorar la autonomía del empleado - Evitar el exceso de horas extra crónico redistribuyendo las tareas de manera equitativa y contratando personal adicional si es necesario	1/11/2026	30/11/2026									X	X	X	X				
14	Implementar la comunicación bidireccional, creando espacios donde los colaboradores puedan expresar sus ideas, dudas y	1/11/2026	30/11/2026									X	X	X	X				

	preocupaciones de forma segura y sin temor a represalias • Implementar sistemas formales de incentivos y felicitaciones para reconocer el esfuerzo, mejorando así la motivación y el sentido de pertenencia • Implementar protocolos de resolución de conflictos y capacitar a líderes y al equipo de recursos humanos para mediar disputas de manera rápida y justa																		
15	• Asegurar que las instalaciones, sillas, escritorios e iluminación cumplan con los estándares de calidad ocupacional para evitar el agotamiento físico • Brindar apoyo emocional, como acceso a coaching o psicólogos, y promover actividades de desconexión real durante los fines de semana y vacaciones • Ofrecer capacitaciones y talleres que eviten el estancamiento profesional y hagan a los trabajadores más competitivos	1/11/2026	30/11/2026									X	X	X	X				
16	Implementar un sistema estandarizado de registro de pedidos	1/11/2026	30/11/2026									X	X	X	X				

	que garantice la correcta transmisión de información: • Diseñar formatos físicos o digitales para registrar los pedidos de manera clara y uniforme. • Capacitar al personal de atención en el uso correcto del sistema de registro y comunicación con cocina. • Establecer protocolos de revisión de pedidos antes de enviarlos a cocina. • Documentar incidentes o errores para identificar causas y prevenir su repetición. • Revisar periódicamente el sistema y realizar ajustes según las necesidades del restaurante																			
17	Fortalecer los controles de verificación antes de la entrega de pedidos para minimizar errores: • Implementar un procedimiento de doble verificación, donde el encargado revise cada pedido antes de entregarlo al cliente. • Asignar responsables para supervisar la exactitud de los pedidos en horas de alta demanda.	1/11/2026	30/11/2026									X	X	X	X					

	• Utilizar listas de control o checklists para confirmar productos, cantidades y especificaciones. • Realizar retroalimentación inmediata al personal cuando se detecten errores para corregir prácticas. • Analizar los errores recurrentes y establecer mejoras en los procesos de atención y cocina																		
18	Capacitar al personal en manejo de pedidos y control de calidad para asegurar entregas correctas y consistentes: • Organizar talleres prácticos sobre atención al cliente, registro de pedidos y control de calidad. • Realizar simulaciones de pedidos complejos para practicar la exactitud y rapidez del servicio. • Enseñar técnicas de revisión y comprobación antes de entregar pedidos. • Establecer evaluaciones periódicas para medir la capacidad del personal en entregar pedidos sin errores.	1/11/2026	30/11/2026									X	X	X	X				

	Ajustar las capacitaciones según los resultados y necesidades detectadas durante el servicio																			
19	Establecer procedimientos claros para la gestión de insumos y materiales que garanticen su uso eficiente: - Elaborar protocolos de almacenamiento, uso y control de insumos y materiales. - Capacitar al personal en el manejo adecuado de recursos, evitando desperdicio. - Implementar registros de consumo diario para controlar el uso de materiales. - Realizar inspecciones periódicas para asegurar el cumplimiento de los procedimientos. - Ajustar los protocolos según la rotación de insumos y necesidades operativas del restaurante	1/12/2026	31/12/2026														X	X	X	X
20	Planificar y asignar tareas de manera organizada para optimizar el tiempo de trabajo del personal: - Definir roles y responsabilidades claras para cada turno de trabajo. - Elaborar cronogramas de tareas diarios que consideren flujo de	1/12/2026	31/12/2026														X	X	X	X

	clientes y demanda de producción. • Coordinar tiempos de preparación y atención para reducir tiempos muertos. • Revisar periódicamente la planificación y hacer ajustes según la experiencia y demanda real. • Fomentar comunicación constante entre personal de cocina y atención para asegurar coordinación																		
21	Implementar supervisión y control sobre el uso de recursos para identificar áreas de mejora y aumentar eficiencia: • Designar responsables para supervisar consumo de insumos y organización del trabajo. • Establecer indicadores de eficiencia en uso de recursos y tiempo de trabajo. • Revisar los registros periódicamente para detectar irregularidades o desperdicios. • Proporcionar retroalimentación inmediata al personal sobre prácticas ineficientes	1/12/2026	31/12/2026													X	X	X	X

	• Aplicar medidas correctivas y ajustes en procesos según los resultados de la supervisión																		
22	• Implementar un sistema automatizado para monitorear gastos en tiempo real • Categorizar los costos en fijos y variables, renegocia con proveedores • Establece indicadores clave de rendimiento para evaluar la rentabilidad continua	1/12/2026	31/12/2026													X	X	X	X
23	• Optimizar los procesos de producción para minimizar errores y reducir el tiempo y los recursos necesarios para completar tareas cotidianas • Implementar una gestión eficiente del inventario porque es vital contar con un sistema de inventario eficiente que asegure que siempre se disponga de los productos adecuados en el momento adecuado • Capacitar al personal porque un equipo capacitado puede adaptarse más rápidamente a cambios tecnológicos o mejoras en los procesos, lo que permite a	1/12/2026	31/12/2026													X	X	X	X

	la empresa mantenerse competitiva y flexible en un entorno empresarial en constante evolución																		
24	• Revisar los procesos de producción es fundamental para identificar cuellos de botella o etapas innecesarias • Trabajar en estrecha colaboración con los proveedores puede derivar en mejores precios, descuentos por compras al por mayor o acuerdos a largo plazo • Integrar sistemas tecnológicos como software ERP (Enterprise Resource Planning) o herramientas especializadas para la gestión de productos y recursos, ayuda a centralizar y optimizar sus operaciones, reduciendo errores humanos y costos administrativos	1/12/2026	31/12/2026													X	X	X	X

VI. Conclusiones

Se estableció una propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026, debido a que se evidenciaron diversas dificultades en la variable motivación laboral, relacionadas con la escasa aplicación de incentivos económicos que reconozcan el esfuerzo laboral, la aplicación moderada de incentivos no económicos como reconocimientos institucionales, capacitaciones o beneficios laborales orientados al bienestar del personal, la ausencia de oportunidades de ascenso laboral para quienes buscan crecer profesionalmente dentro del restaurante, la falta de estabilidad laboral por condiciones inadecuadas que les permite mantener su empleo de manera segura, la falta de condiciones laborales para prevenir riesgo. Por ello, respecto a esta variable, las acciones de mejora se orientaron a la implementación de incentivos económicos viables según la disponibilidad presupuestal, el fortalecimiento de incentivos no económicos mediante reconocimientos institucionales, brindar oportunidades de ascenso laboral para quienes buscan crecer profesionalmente, brindar estabilidad laboral en su puesto de trabajo de manera segura, implementar horarios adaptables que permitan que les permita tener condiciones laborales adecuadas. Asimismo, en la variable desempeño organizacional se evidenciaron dificultades vinculadas con la falta de un sistema estandarizado para registrar la exactitud en los pedidos, la falta de procedimientos claros para la gestionar la reducción de insumos y desperdicios, la falta de un sistema de control de costos operativos para optimizar los gastos. En ese sentido, se planteó implementar un sistema estandarizado de registro para optimizar la exactitud en los pedidos, reducir los insumos y desperdicios para aumentar el margen de ganancia del restaurante, aplicar el control de costos operativos para maximizar la rentabilidad de la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C.

Se describió las características de la motivación intrínseca en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho; donde, la mayoría de los trabajadores señalan que casi siempre la empresa brinda satisfacción personal que cubren las necesidades básicas y brindan estabilidad, además indican que casi siempre la microempresa implementa el desarrollo de nuevas competencias para formar actitudes de los colaboradores, también responden que casi siempre la microempresa determina la

disposición a nuevos desafíos para proponer soluciones innovadoras, asimismo señalan que casi siempre la microempresa fomenta la superación personal celebrando los logros individuales y del equipo, además indicaron que casi siempre la microempresa demuestra la perseverancia laboral ayudando a mantener el optimismo ante errores o fracasos. Estos resultados evidencian que los trabajadores presentan un adecuado nivel de motivación intrínseca hacia sus labores, reflejado en la satisfacción personal cubriendo sus necesidades básicas, efectuando el desarrollo de nuevas competencias, aplicando la disposición a nuevos desafíos, impulsando a la superación personal, fomentando la perseverancia laboral, además es vital porque impulsa a las personas a realizar actividades por el placer y la satisfacción personal que estas generan. Al no depender de incentivos externos, los empleados desarrollan un sentido de propósito y autonomía, lo que incrementa su compromiso y la calidad de su desempeño a largo plazo.

Se definió las características de la motivación extrínseca en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho; donde, la minoría de los trabajadores señalan que a veces la empresa ofrece incentivos económicos que motivan su desempeño, también indican que a veces la empresa ofrece incentivos no económicos, como reconocimientos que influyan en su motivación, asimismo, mencionan que a veces la empresa brinda oportunidades de ascenso laboral para quienes buscan crecer profesionalmente, también indican que a veces perciben estabilidad laboral en su puesto de manera segura, asimismo señalan que casi nunca el restaurante brinda condiciones laborales para prevenir riesgos. Estos resultados indican que la microempresa dirige el comportamiento hacia objetivos corporativos específicos, aumentando la productividad a corto plazo y facilitando la finalización de tareas rutinarias o tediosas, además es fundamental destacar que el comportamiento organizacional, el exceso o uso exclusivo de incentivos externos puede generar dependencia y reducir el interés genuino por el trabajo. Por ello, las organizaciones modernas buscan un equilibrio combinando los factores extrínsecos con la motivación intrínseca.

Se describió las características de la calidad de atención en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho; donde, la mayoría de los trabajadores consideran que siempre la empresa proporciona claridad de la información a los clientes,

además indican que casi siempre el tiempo de espera en el restaurante prolongado disminuye la productividad interna, asimismo mencionan que a veces la exactitud en los pedidos del restaurante es fundamental para garantizar la satisfacción del cliente. Estos resultados indican que la microempresa fideliza a los consumidores, diferenciándose de la competencia, reduciendo la pérdida de usuarios y generando recomendaciones orgánicas que fortalecen la reputación de la microempresa, además un cliente que recibe un trato rápido, empático y efectivo confía más en la marca y es más propenso a realizar compras repetidas, donde los consumidores satisfechos comparten sus experiencias y otorgan valoraciones positivas.

Se definió las características de la eficiencia organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho; donde, la mayoría de los trabajadores señalan que casi siempre la optimización de recursos en el restaurante se aplica para maximizar el rendimiento y la productividad, además indican que a veces reducir insumos y desperdicios aumenta el margen de ganancia del restaurante, también mencionan que a veces el restaurante aplica el control de costos operativos para maximizar la rentabilidad. Estos resultados indican que la microempresa maximiza la productividad, reduciendo costos, mejorando la rentabilidad y garantizando la supervivencia de la microempresa en mercados competitivos, además cuando la microempresa opera de manera eficiente, sus recursos se utilizan de manera óptima, por lo tanto se consigue un aumento significativo en la productividad de los empleados, ya que pueden concentrarse en tareas relevantes en lugar de perder tiempo en procesos ineficientes.

Se identificó las características de la eficacia organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho; donde, la minoría señalan que casi siempre el restaurante cumple con los estándares de calidad garantizando la seguridad alimentaria, además indican que siempre el restaurante cumple con las metas trazadas optimizando los tiempos de preparación en cocina, también mencionan que siempre gestiona su horario de atención para evitar la sobrecarga y reducir costos, asimismo indican que siempre la microempresa obtiene los resultados mediante técnicas de venta sugerida y promociones. Estos resultados indican que la microempresa garantiza la supervivencia, alineando a los equipos hacia la misma misión, optimizando el uso de

recursos y mejorando la rentabilidad y adaptabilidad frente a los cambios del mercado, donde las estrategias de eficacia organizacional son una pieza clave, pero también deben ser adaptables, además esto implica estar abiertos a nuevas ideas y nuevas formas de hacer las cosas: la voluntad de abandonar los métodos antiguos y adoptar los nuevos. Ser flexible y adaptable contribuirá a que su organización siga siendo eficaz a medida que el mundo cambia a su alrededor.

Se elaboró una propuesta de un plan de mejora para la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho; con el objetivo de establecer lineamientos orientados a fortalecer la motivación laboral y el desempeño organizacional; en tal sentido, en la primera variable motivación laboral se identificaron problemáticas relacionadas con la escasa aplicación de incentivos económicos que reconozcan el esfuerzo laboral, la aplicación moderada de incentivos no económicos como reconocimientos institucionales, capacitaciones o beneficios laborales orientados al bienestar del personal, la ausencia de oportunidades de ascenso laboral para quienes buscan crecer profesionalmente dentro del restaurante, la falta de estabilidad laboral por condiciones inadecuadas que les permite mantener su empleo de manera segura, la falta de condiciones laborales para prevenir riesgo; por lo que se propusieron acciones de mejora como la implementación de incentivos económicos viables según la disponibilidad presupuestal, el fortalecimiento de incentivos no económicos mediante reconocimientos institucionales, brindar oportunidades de ascenso laboral para quienes buscan crecer profesionalmente, brindar estabilidad laboral en su puesto de trabajo de manera segura, implementar horarios adaptables que permitan que les permita tener condiciones laborales adecuadas. En cuanto a la segunda variable desempeño organizacional, se evidenciaron la falta de un sistema estandarizado para registrar la exactitud en los pedidos, la falta de procedimientos claros para la gestionar la reducción de insumos y desperdicios, la falta de un sistema de control de costos operativos para optimizar los gastos; ante ello, se plantearon estrategias centradas en implementar un sistema estandarizado de registro para optimizar la exactitud en los pedidos, reducir los insumos y desperdicios para aumentar el margen de ganancia del restaurante, aplicar el control de costos operativos para maximizar la rentabilidad, así como la aplicación de indicadores de desempeño y herramientas de gestión que permitan mejorar la toma de decisiones y la eficiencia operativa del establecimiento, buscando

fortalecer el funcionamiento organizacional y la calidad del servicio brindado por la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C.

VII. Recomendaciones

Aplicar e implementar el plan de mejora propuesto en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., el cual permitirá fortalecer la motivación laboral y el desempeño organizacional, incrementando la satisfacción de los colaboradores, promoviendo el trabajo en equipo y reduciendo la rotación de personal. Asimismo, este proceso debe ser liderado por la gerencia, considerando un periodo de implementación adecuado y un presupuesto acorde a las necesidades de la organización, garantizando su sostenibilidad en el tiempo.

Fortalecer la autonomía laboral de los trabajadores mediante la delegación progresiva de funciones específicas de acuerdo con su experiencia y capacidades, estableciendo reuniones de coordinación semanales donde el jefe inmediato pueda asignar responsabilidades que permitan al personal organizar parte de sus actividades y proponer soluciones a problemas operativos; asimismo, desarrollar talleres trimestrales de fortalecimiento de habilidades blandas enfocados en la toma de decisiones, liderazgo operativo y resolución de problemas, con la finalidad de mejorar la confianza del personal en sus propias capacidades; también resulta pertinente establecer espacios mensuales de retroalimentación donde los trabajadores puedan expresar sugerencias de mejora sobre los procesos internos, permitiendo así fortalecer su participación activa y consolidar el compromiso organizacional ya existente.

Implementar un sistema formal de incentivos económicos que permita reconocer el esfuerzo y desempeño de los trabajadores; para ello se debe definir un pequeño fondo mensual destinado a bonos por cumplimiento de metas, puntualidad, calidad en la atención al cliente o productividad en la preparación de pedidos, estableciendo criterios claros y transparentes para su asignación; además, fortalecer los incentivos no económicos mediante la creación de un programa de reconocimiento al trabajador destacado del mes, donde el gerente entregue felicitaciones públicas, menciones o certificados que valoren el esfuerzo del personal; asimismo, mantener y fortalecer el acceso a capacitaciones organizando un cronograma anual de formación que incluya temas de atención al cliente, manipulación de alimentos, trabajo en equipo y mejora del servicio, complementándolo con evaluaciones prácticas que permitan aplicar lo aprendido en el trabajo diario; de igual manera, conservar las condiciones de estabilidad laboral y ambiente de trabajo positivo mediante reuniones periódicas con el personal donde se

escuchen sus necesidades y sugerencias, asegurando que los horarios, recursos y condiciones del trabajo continúen favoreciendo el compromiso del equipo.

Revisar de manera continua la propuesta de mejora de la motivación laboral a través de un equipo conformado por la gerencia y el área administrativa de la microempresa, involucrando activamente a los colaboradores. Para ello, es importante implementar estrategias que fomenten la participación, la comunicación efectiva y el trabajo en equipo, generando un entorno laboral favorable donde los trabajadores se sientan valorados, escuchados y comprometidos con la organización.

Implementar un sistema de mejora en la gestión del tiempo de atención mediante la elaboración de un cronograma diario de citas y la asignación de tiempos estándar por tipo de servicio, lo que permitiría reducir los tiempos de espera y mejorar la organización del flujo de pacientes; asimismo, establecer un monitoreo semanal de los tiempos de atención a través de registros simples que permitan identificar retrasos recurrentes y tomar decisiones correctivas oportunas; también resulta necesario desarrollar capacitaciones semestrales en atención al cliente y manejo eficiente del tiempo dirigidas al personal, con la finalidad de fortalecer las buenas prácticas ya existentes en la comunicación con los usuarios y en la resolución de reclamos, asegurando así una atención más eficiente y oportuna.

Fortalecer la capacidad de respuesta ante problemas o imprevistos durante la atención al cliente mediante la elaboración de protocolos claros que indiquen cómo actuar ante situaciones como errores en pedidos, quejas de clientes, retrasos en la entrega o falta de insumos; además, realizar capacitaciones prácticas donde los trabajadores aprendan a resolver estos problemas de manera rápida y adecuada, utilizando técnicas de comunicación efectiva y manejo de situaciones difíciles con los clientes; asimismo, establecer reuniones breves al inicio o al final de cada turno para analizar los inconvenientes presentados durante el servicio y proponer soluciones que permitan prevenir su repetición, fomentando la participación de todo el equipo en la mejora continua del funcionamiento del restaurante.

Establecer un sistema de monitoreo y evaluación continua del plan de mejora de la motivación laboral en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., mediante la conformación de un equipo responsable integrado por la gerencia y el área

administrativa, quienes deberán supervisar el cumplimiento de las acciones propuestas, medir los resultados obtenidos y realizar ajustes oportunos. Asimismo, se sugiere involucrar activamente a los colaboradores en este proceso, con la finalidad de garantizar la sostenibilidad del plan, mejorar su efectividad y asegurar su impacto positivo en el desempeño organizacional.

Referencias bibliográficas

- Aguirre, F. (2025). *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa Tumbes Mar E.I.R.L., distrito de San Borja, Lima, 2025.*
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/42997/MOTIVACION_PRODUCTIVIDAD_LABORAL_AGUIRRE_NOBLECILLA_FERGIE_VALERIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aguado, J. (2025). *¿Qué son los costos operativos? Y ejemplos.*
<https://xepelin.com/blog/educacion-financiera/que-son-costos-operativos-ejemplos>
- Alanya, M. (2026). *Propuesta de mejora de la motivación laboral para la retención del personal en la microempresa Corporación Educativa Empresarial INAF S.R.L., distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2026.*
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/43752/COMUNICACION_MOTIVACION_ALANYA_VASQUEZ_MILUSKA_KATHERINE.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Andrade, M., Chong, M., & Cobo, E. (2021). Importancia de la motivación en entornos laborales empresariales. *Journal of Business and entrepreneurial.*
<https://journalbusinesses.com/index.php/revista>
- Arica, O. (2023). *Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios Prasa Smoke House y Wines E.I.R.L. del distrito de Piura, Año 2023.* [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote].
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/34698>
- Asana (2025). *Control de costos: cómo monitorear los gastos del proyecto para aumentar la rentabilidad.* <https://asana.com/es/resources/cost-control>
- Asanza, K., Aguirre, J., & Jaya, I. (2025). *La motivación como motor del desempeño laboral en las empresas de servicios de telecomunicaciones.* 593 Digital Publisher CEIT, 10(4), 783-797. <https://doi.org/10.33386/593dp.2025.4.3426>
- Baltazar, G. (2025). *La motivación laboral para mejorar la atención del cliente en el Recreo-Restaurant Campestre Don Cuy, Independencia, Huaraz, 2025.*
<https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/40398/MOTIV>

[ACION LABORAL BALTAZAR GRANADOS GLORIA CLARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

- Becedas, M. (2026). *El empleo sucumbe en Alemania pese a la escasez de mano de obra: adiós definitivo a la 'década dorada' del mercado laboral*. <https://www.eleconomista.es/economia/noticias/13924920/05/26/el-empleo-sucumbe-en-alemania-pese-a-la-escasez-de-mano-de-obra-el-adios-definitivo-a-la-decada-dorada-del-mercado-laboral.html>
- Beth, C. (2021). *Importancia de la Satisfacción del Cliente: Guía para Negocios*. <https://www.customer-alliance.com/es/articles/importancia-de-la-satisfaccion-del-cliente-guia-para-negocios>
- Boogaard, K., Noble, N., & Crysler, D. (2025). *¿Qué es la eficacia organizacional? Su guía para comprenderla (y mejorarla)*. https://miro-com.translate.google/organizational-chart/what-is-organizational-effectiveness/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es&_x_tr_pto=tc&_x_tr_hist=true
- Bustamante, M., & Pico, E. (2025). *Liderazgo y desempeño laboral en las clínicas privadas de la provincia de Santa Elena, 2024*. 593 Digital Publisher CEIT, 10(1), 121-133. <https://doi.org/10.33386/593dp.2025.1.2769>
- Blanchar, T., & Martínez, N. (2025). *¿Entrevista o encuesta? Una diferencia necesaria*. *Revista Latina De Comunicación Social*, (83). <https://nuevaepoca.revistalatinacs.org/index.php/revista/article/view/2339>
- Caudillo, H. (2024). *Liderazgo y comunicación: (1 ed.)*. Grupo Editorial Éxodo. <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/253767>
- Carranza, M., & Soto, P. (2022). *Importancia de la evaluación del desempeño en el desarrollo organizacional*. *Revista de Ciencias Empresariales*, 14 (2), 55–70. <https://revistacienciasempresariales.org/evaluacion-importancia-2022>
- Carranza, A. (2023). *Entorno de trabajo saludable: ¡genera un buen ambiente laboral y fortalece la unión de equipo!* <https://www.crehana.com/blog/clima-laboral/entorno-trabajo-saludable/>
- Castillero, O. (2025). *Las 9 principales teorías de la motivación laboral*. <https://psicologiaymente.com/organizaciones/teorias-motivacion-laboral>
- Castromonte, N. (2025). *Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa de transportes Camones S.A.*,

- distrito de Huaraz, Áncash, 2025.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/43150/PRODUCTIVIDAD_LABORAL_CASTROMONTE_CASTILLO_NEVER_NILSON.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Coca, J., Ortiz, D., & Rosales, F. (2024). Incidencia de las estrategias de comunicación organizacional en el rendimiento financiero de cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador y Argentina. *European Public & Social Innovation Review*, 10 (1), 1–21.
<https://doi.org/10.31637/epsir-2025-1591>
- Cubas, N., Gonzales, L., Díaz, M., Escobar, P., De La Cruz, R., Gonzales, E., & Cubas J. (2022). Gestión del talento humano y desempeño laboral en los trabajadores administrativos. *Revista Científica Pakamuros*, 10(2), 13-32.
<https://doi.org/10.37787/t4jd0891>
- Cuyubamba, M., & Vásquez, L. (2024). Motivación laboral y compromiso organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de San Ramón, Chanchamayo. *Sciéndo*, 27(1), 67-72. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2024.010>
- Chavez, J. (2025). *Eficiencia organizacional*. <https://www.ceupe.com/blog/eficiencia-organizacional.html>
- Chele, A. (2025). *Motivación y desempeño laboral en los empleados de Marcimex, ciudad de Jipijapa*. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador.
<http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/8256>
- Chuman, R. (2023). Liderazgo transformacional directivo y motivación laboral en docentes de una Institución Educativa Privada de Lima. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), 3713–3727.
<https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.521>
- Crespo, S. (2024). *Evaluación de desempeño por resultados: método efectivo de medición*. <https://www.rankmi.com/blog/evaluacion-de-desempeno-por-resultados-metodo-efectivo-de-medicion>
- Dolores, E., & Salazar, J. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. RIDE. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478>

- El equipo de Humand (2024). *Desarrollo Organizacional: ¿Qué es y por qué es importante?* <https://humand.co/es/blog/desarrollo-organizacional-que-es-y-por-que-es-importante/>
- Estrada, E., Malaga, Y., Lujano, Y., & Pujaico, J. (2025). Motivación laboral y compromiso organizacional en instituciones educativas: Un estudio transversal. *Revista Venezolana De Gerencia*, 30(13), 626-643. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.30.especial13.40>
- Escobar, J. (2025). *La Eficiencia Organizacional: La Clave*. <https://es.linkedin.com/pulse/la-eficiencia-organizacional-clave-jorge-escobar-kqabf>
- Fernández, D. (2024). Liderazgo transformacional y desempeño laboral en los colaboradores de un instituto de educación superior privado de Arequipa, Perú, 2024. *Gaceta Científica*, 10(4), 23-43. <https://doi.org/10.46794/gacien.10.4.2274>
- Feyisayo, A. (2024). *Eficacia organizacional: definiciones, modelos y ejemplos*. <https://www.wrike.com/blog/organizational-effectiveness-definition-models-examples/>
- Flores, J., & Delgado, J. (2022). Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 634-647. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2608
- Gamarra, G. (2026). *Desempeño laboral: en qué consiste y cómo evaluarlo en tu equipo*. <https://factorial.es/blog/desempeno-laboral/>
- García, F. (2023). Comunicación asertiva para la resolución de conflictos laborales en el Área de Recursos Humanos de la circunscripción Judicial de Ñeembucú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 9045-9064. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.5104
- García, X. (2025). Relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral: Caso de Estudio de una Empresa Pública Ecuatoriana. *Revista Científica Hallazgos21*, 10(1), 79–91. <https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/690>
- Gómez, M. (2025). *Motivación*. Enciclopedia Concepto. <https://concepto.de/motivacion/>.
- Gómez, M. (2025). *Liderazgo*. Enciclopedia Concepto. <https://concepto.de/liderazgo-2/>.

- Hammond, M. (2025). *Calidad en atención al cliente: qué es, importancia y medición*.
<https://blog.hubspot.es/service/calidad-atencion-cliente>
- Iglesias, Y. (2024). *Motivación laboral para la mejora del desempeño organizacional en el restaurante la muralla Lima S.A.C., Lima, 2024*.
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/38686/MOTIVACI%
c3%93N_LABORAL_DESEMPE%
c3%91O_ORGANIZACIONAL_IGLESIAS_LUIS_YANINA_ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/38686/MOTIVACI%c3%93N_LABORAL_DESEMPE%c3%91O_ORGANIZACIONAL_IGLESIAS_LUIS_YANINA_ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Jaureguiberry, M. (2022). *¿Qué es la capacitación?*
[https://www.fio.unicen.edu.ar/usuario/segumar/Laura/material/Que%20es%20la%
20Capacitaci%F3n.pdf](https://www.fio.unicen.edu.ar/usuario/segumar/Laura/material/Que%20es%20la%20Capacitaci%F3n.pdf)
- Jurado, M. (2026). *Desempeño laboral: qué es y cómo evaluarlo en tu empresa*.
<https://twenix.com/blog/que-es-desempeno-laboral/>
- Leche, S. (2023). *Motivación laboral y productividad de los trabajadores en la pequeña empresa restaurante chifa Facos, distrito de Ayacucho, 2023*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote].
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/34831>
- León, V., & Tapia, D. (2023). Perspectivas teóricas de la motivación en el sector empresarial. *Revista Científica de Ciencias Empresariales*, 10(1), 43-56.
<https://doi.org/10.26495/rce.v10i1.2473>
- López, Y. (2024). *Las nuevas generaciones rompen con la tendencia de que, con el cambio de año o el inicio de curso, aumente la rotación laboral*.
<https://www.uoc.edu/es/news/2024/ano-nuevo-trabajo-nuevo-rotacion-laboral>
- López, E. (2022). *Desmotivación laboral, el otro efecto de la pandemia*.
[https://www.eleconomista.com.mx/el-empresario/Desmotivacion-laboral-el-otro-
efecto-de-la-pandemia-20220622-0137.html](https://www.eleconomista.com.mx/el-empresario/Desmotivacion-laboral-el-otro-efecto-de-la-pandemia-20220622-0137.html)
- Lujan, P. (2024). *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*. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/39095>
- Odebrecht, J. (2024). *Qué es la calidad del servicio, cómo medirla y estrategias para mejorarla*. <https://es.checklistfacil.com/blog/calidad-del-servicio/>
- Ortega, M., Altamirano, H., & Tovar, M. (2023). El desempeño laboral de los servidores públicos de la DIGEIM, un análisis desde el clima organizacional. *Ciencias Administrativas*, (23), 131. <https://doi.org/10.24215/23143738e131>

- Organizacional de la Naciones Unidas. (2024). Las MIPYME y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. *Naciones Unidas*.
<https://www.un.org/es/observances/micro-small->
- Organización Internacional del Trabajo. OIT (2023). Panorama laboral 2023: América Latina y el Caribe (30.^a ed.). *Oficina Regional de la OIT para América Latina y el Caribe*.
https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@americas/@rolima/documents/publication/wcms_906617.pdf
- Ortega, W., De la Torre, J., Perez, H., & Caicedo, E. (2022). Estrés financiero en las pequeñas y medianas empresas en Quito, Ecuador. *Revista Colombiana de Ciencias Administrativas*, 4(1), 66-77.
<https://cipres.sanmateo.edu.co/ojs/index.php/rcca/article/view/552/494>
- Mamani, J. (2023). Motivación y desempeño laboral del personal administrativo nombrado de las municipalidades provinciales de la región Puno 2021 – 2022. *Revista De Pensamiento Crítico Aymara*, 4(2), 39-50.
<https://doi.org/10.56736/2023/65>
- Muguerza, A. (2024). ¿Por qué hay tantos empleados infelices y qué hacen las empresas para remediarlo? *Revista Haz. España*. <https://hazrevista.org/rsc/2024/02/por-que-hay-empleados-infelices-que-hacen-empresas-remediarlo/>
- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. Editorial Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.
<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/90/133/157>
- Medina, Y. (2025). *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2025*.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/43506/RENDIMIENTO_LABORAL_MEDINA_QUISPE_YANELI_MIRCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mego, D. (2021). Desarrollo personal y el desempeño laboral en una organización pública de gestión de proyectos informáticos En Perú- 2019. *Zhoecoen*, 13(1), 57–69.
<https://doi.org/10.26495/tzh.v13i1.1872>

- Melgar, B. & Ramos, F. (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 (3), 36-48. <https://www.revistaespacios.com/a24v45n03/a24v45n03p04.pdf>
- Mendoza, J., & Arriola, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057-6073. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165
- Meza, Y., Alva, L., & Pérez, S. (2025). Cultura organizacional y desempeño laboral en trabajadores de empresas automotrices. Gestión et Productio. *Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 7(supl.1). <https://doi.org/10.35381/gep.v7i1.261>
- Mora, V., López, N., Larrea, E., Pérez, H., Aldáz, O., & Criollo, R. (2024). Influencia de la motivación intrínseca y extrínseca en el proceso de enseñanza-aprendizaje: Una Revisión Sistemática. Magazine De Las Ciencias: *Revista De Investigación E Innovación*. <https://doi.org/10.33262/rmc.v9i2.3105>
- Mocha, V. (2024). Los incentivos laborales y el crecimiento económico sostenido en la empresa distribuidora Manuel Batallas: The work incentives and the sustained economic growth of the *Manuel Batallas distributor company*. *Sociedad & Tecnología*, 7(2), 163–175. <https://doi.org/10.51247/st.v7i2.420>
- Molina, A. (2023). La motivación laboral como parte de la gestión empresarial para la productividad de la organización: Work motivation as part of business management for the productivity of the organization. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4(4), 443–450. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i4.1229>
- Mora, T., & Mariscal, Y., (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 7 (2), 232-276. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307>
- Morales, C. (2023). Estrategias motivacionales en el desempeño laboral de los empleados en empresas de la Ciudad de Pilar 2023. *Revista Veritas De Difusão Científica*, 4(2), 24–36. <https://doi.org/10.61616/rvdc.v4i2.44>
- Naciones Unidas. (2022). El 25% de los empleados no se sienten valorados en sus trabajos. *Noticias ONU*. <https://news.un.org/es/story/2022/04/1506792>

- Naciones Unidas. (2025). Las MIPYME y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Naciones Unidas. <https://www.un.org/es/observances/micro-small->
- Pérez, M., Castro, P., Oyola, M., Peña, M., & Ruiz, M. (2024). La cultura organizacional y su efecto motivacional en los trabajadores de una empresa privada. *AiBi Revista De Investigación, Administración E Ingeniería*, 12(1), 186–194. <https://doi.org/10.15649/2346030X.3752>
- Pérez, E. (2025). *Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la pequeña empresa Enzos Teknologi & Construcción E.I.R.L., distrito de Cerro Colorado, Arequipa, 2025.* <https://hdl.handle.net/20.500.13032/42690>
- Pincay, F. (2022). *Gestión administrativa y desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto López* [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal del Sur de Manabí-UNESUM, Ecuador]. Repositorio UNESUM. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/5223>
- Ponce, S., Ponce, S., & Sumba, R. (2023). *Aporte de la motivación laboral en el clima organizacional de las pymes en Ecuador.* <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/5559/13750>
- Prado, R. (2023). *Propuesta de mejora de la cultura organizacional y motivación laboral en la pequeña empresa restaurante turístico La Huamanguina SRL, Ayacucho, 2023.* [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/36464>
- Quimis, E. (2024). *La motivación laboral y su incidencia en la productividad en la empresa Sunchodesa Presentaciones C. Ltda Cantón Guayaquil. Ecuador.* Universidad Estatal del Sur de Manabí. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/6441>
- Quispe, C., Durán, V., Benites, A., & Bringas, V. (2023). Motivación laboral en pymes del sector construcción, Lima. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 113-125. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.8>
- Ramírez, R. (2024). *La motivación laboral para mejorar el desempeño de los colaboradores de la fundación “Tía Angie Nueva Época del Futuro” de Guayaquil.* Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil, Ecuador. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/27550>

- Recavarren, I. (2024). El papel de las pymes en la UE. *Revista Panorámica Latinoamericana*. <http://www.panoramical.eu>
- Rios, K. (2025). ¿La gestión horaria en qué consiste? <https://payfit.com/es/contenido-practico/gestion-horaria/>
- Roa, R., Araya, L., Rubio, A., & Moraga, H. (2024). Desempeño Laboral: Una revisión sistemática de la literatura desde un análisis cuantitativo. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(11), 684-706. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.e11.41>
- Rodríguez, M., Mala, M., Alcívar, V., & Zambrano, C. (2023). La Importancia de la Motivación Intrínseca y Extrínseca en la Enseñanza del Inglés en el Nivel Básico Elemental. *Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9021/13452>
- Rodríguez, L. (2024). Compromiso organizacional y su incidencia en la motivación laboral en la empresa Professionals On Line SAC, Lima 2023. *Alpha Centauri*, 5(3), 16–23. <https://doi.org/10.47422/ac.v5i3.175>
- Ruiz, A. (2026). *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa Centro Preventivo Inmunológico Prevenvac S.R.L., distrito de Callería, Ucayali, 2026*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/44050>
- Ruiz, C., & Valenzuela, M. (2022). Metodología de la investigación. In Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo (UNAT) - *Fondo Editorial*. <https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/view/4/5/13>
- Sanz, F. (2024). *Los 9 factores de la motivación laboral*. <https://grupoleben.com/los-9-factores-de-la-motivacion-laboral>
- Silva, O. (2024). Evolución de la gestión del cambio en las empresas latinoamericanas: una revisión sistemática. *Comunicación de la Ciencia: Bibliometría y Revisiones Sistemáticas*, 6(2). <https://doi.org/10.5281/zenodo.16551414>
- Tamayo, G., & Moreno, K. (2023). *Desempeño laboral: un análisis de las habilidades, oportunidades y motivación del capital humano del sector financiero cooperativista año 2021*. 593 Digital Publisher CEIT, 8(2-1), 276-289. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2-1.1803>
- Tarrillo, O., Mejía, J., Dávila, J., Pintado, C., Tapia, C., Chilón, W., & Vélez, S. (2024). *Metodología de la investigación: Una mirada global, ejemplos prácticos (1.ª ed.)*.

- CID - Centro de Investigación y Desarrollo. <https://biblioteca.ciencialatina.org/wp-content/uploads/2024/07/Metodologia-de-la-investigacion-una-mirada-global.pdf>
- Toala, S., & Bravo, G. (2025). Gestión de talento humano en el impacto del desempeño laboral. *Revista científica arbitrada de investigación en comunicación, marketing y empresa Reicomunicar*, 8(15), 652-664. <https://reicomunicar.org/index.php/reicomunicar/article/view/416>
- Toctaguano, P. (2024). *El Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Indígena 'SAC' Ltda., de la ciudad de Riobamba en tiempos Post Covid*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/12540>
- Torres, J. (2022). El poder de los valores: cómo construir una cultura organizacional: (1 ed.). Editorial Anáhuac Xalapa. <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/218362>
- Vaquiroy, K. (2025). *Impulsando el crecimiento profesional: una inversión para el futuro*. <https://biwell.net/blog/impulsando-el-crecimiento-profesional-una-inversion-para-el-futuro/>
- Vargas, M. (2024). *¿Qué es Ambiente Laboral?* <https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/que-es-ambiente-laboral>
- Vargas, T. (2023). *La Gestión Del Talento Humano Según Chiavenato*. <https://www.tramitapp.com/blog/la-gestion-del-talento-humano-segun-chiavenato/>
- Velásquez, S. (2022). *Relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración en una institución del estado, sede Callao – 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima]. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16198/Velasquez>
- Vea, R. (2025). *Motivación laboral: teorías, técnicas, tipos y ventajas*. <https://smowl.net/es/blog/motivacion-laboral/>
- Vilca, A. (2024). Gestión por Competencias y Desempeño Laboral en una Empresa de Lima, 2023. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), 1079-1092. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12345
- Villatoro, J. (2023). *El 36% de los peruanos no se sienten motivados con su trabajo*. <https://revistaganamas.com.pe/el-36-de-los-peruanos-no-se-sienten-motivados-con-su-trabajo/>

- Vizcaíno, P., Cedeño, R., & Maldonado, I. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658/11619>
- Zambrano, J. & Vásquez, L. (2020). Evaluación de desempeño: Beneficios y estrategias. *Revista de Talento y Liderazgo*, 12(4), 44–59. <https://www.talentoliderazgo.com/beneficios2020>
- Zela, Y., Espejo, S., Quispe, K., & Rodriguez, W. (2024). Meritocracia y desempeño laboral en instituciones públicas: Caso de la municipalidad provincial de San Román, Perú. *Gestionar: Revista de Empresa y Gobierno*, 4(4). <https://doi.org/10.35622/j.rg.2024.04.004>
- Zerpa, L. (2025). Factores motivacionales que inciden en la permanencia laboral del docente del Departamento de Medicina Preventiva y Social del Decanato de Ciencias de la Salud (UCLA). *Boletín Médico De Postgrado*, 41(1), 13-18. <https://revistas.uclave.org/index.php/bmp/article/view/5201>

Anexos

Anexo 01. Carta de recojo de datos



Chimbote, 18 de mayo del 2026

CARTA N° 0000000410- 2026-VI-DIP-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

**CHUCHON ZAGA GLORIA HILDA
CORPORACIÓN LAS FLORES 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 RESTAURANTE CORPORACIÓN LAS FLORES S.A.C., DISTRITO DE ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY, PROVINCIA DE HUAMANGA, AYACUCHO, 2026, con la LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA, que involucra la recolección de información/datos en 12 TRABAJADORES, a cargo de CARLA SAUÑE QUISPE, perteneciente al PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 46911080, durante el período de 27-04-2026 al 17-08-2026.

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. Q.F. Edison Vásquez Corales
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO (I)


CORPORACIÓN LAS FLORES S.A.C.
GLORIA H. CHUCHON ZAGA
GERENTE GENERAL
RUC 20494960801

Anexo 02. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación (Ley N° 29733)



“Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia”

Fecha: 19/05/26

Señor:
Dr. Q.F. Edison Vásquez Corales
Vicerrector de Investigación y Postgrado
ULADECH Católica

Asunto: Autorización para el desarrollo de la investigación
Referencia: 0000000410- 2026-VI-DIP-ULADECH CATÓLICA

De nuestra consideración:

Reciba un cordial saludo de parte de la microempresa restaurante CORPORACIÓN LAS FLORES S.A.C., en respuesta a su carta N° 0000000410- 2026-VI-DIP-ULADECH CATÓLICA, fechada el 18 de mayo de 2026, nos dirigimos a usted para informarle lo siguiente:

Se **aprueba** su solicitud para:

- Que la estudiante SAUÑE QUISPE CARLA, realice actividades de recolección de datos en nuestras instalaciones, en el período comprendido del 27 de abril al 17 de agosto de 2026.
- Incluir el nombre de la empresa en el título de su investigación: Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.

Con la condición de que los datos recolectados deberán utilizarse exclusivamente con fines académicos, conforme a lo establecido en la **Ley N° 29733** (Ley de Protección de Datos Personales).

Agradecemos su compromiso con la investigación formativa y quedamos a disposición para cualquier consulta adicional.

Atentamente,

CORPORACIÓN LAS FLORES S.A.C.
GLORIA Y. CHUCHÓN ZAGA
GERENTE GENERAL
RUC 20494960801

Firma, Nombre y apellidos, sello del cargo

Anexo 03. Declaración jurada de Integridad científica y conflictos de interés

Yo, Carla Sauñe Quispe, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad (DNI) N.º 46911080, con domicilio en Av. Peru 346, Carmen alto, Ayacucho, en mi condición de: Autor vinculado al proyecto de investigación titulado: “Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026”

DECLARO BAJO JURAMENTO lo siguiente:

I. DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

1. Que el proyecto de investigación presentado ha sido elaborado respetando los principios de honestidad, veracidad, rigor metodológico, transparencia y responsabilidad científica, conforme al Reglamento de Integridad Científica de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
2. Que los datos, resultados, fuentes bibliográficas, instrumentos y procedimientos metodológicos declarados en el proyecto son auténticos y verificables, y no han sido fabricados, falsificados ni manipulados.
3. Que me comprometo a ejecutar la investigación conforme a lo aprobado por el Comité de Ética de la Investigación (CEI), absteniéndome de realizar modificaciones sustanciales sin la autorización previa correspondiente.
4. Que respeto y respetaré los derechos de autor, la propiedad intelectual y las normas de citación académica vigentes, evitando toda forma de plagio, autoplagio o apropiación indebida.
5. Que conozco que cualquier infracción a los principios de integridad científica será evaluada conforme al Reglamento de Integridad Científica y demás normativa institucional aplicable.

II. DECLARACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

6. Que declaro haber evaluado la existencia de conflictos de interés reales, potenciales o aparentes que pudieran influir en el diseño, ejecución, análisis o difusión de los resultados de la investigación.

7. En relación con el proyecto de investigación señalado:

☒ NO PRESENTO conflictos de interés.

☐ SÍ PRESENTO conflictos de interés, los cuales describo a continuación:

.....
(indicar la naturaleza del conflicto: económico, laboral, institucional, académico, personal u otro)

8. Que me comprometo a informar oportunamente al Comité de Ética de la Investigación cualquier situación sobreviniente que pudiera constituir un conflicto de interés durante el desarrollo de la investigación.

III. DECLARACIÓN FINAL

9. Que la información consignada en la presente declaración jurada es verdadera, completa y fidedigna, y que soy consciente de las responsabilidades administrativas, académicas y legales que se derivan de una declaración falsa u omisión deliberada.

10. Que autorizo al Comité de Ética de la Investigación y a las instancias competentes de la universidad a verificar la información declarada, en el marco de sus funciones.

Lugar y fecha: 05 de mayo, Ayacucho



Firma del declarante:

Nombres y apellidos: Carla Sauñe Quispe

DNI: 46911080

Anexo 04. Formato de consentimiento informado

Título de la investigación: Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026

Investigador responsable: Sauñe Quispe Carla

Institución: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Correo electrónico de contacto: K4RLITA_4RIES_01@HOTMAIL.COM

Teléfono de contacto: 933307585

1. Objetivo de la investigación

Este estudio tiene como objetivo Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026. La participación en este estudio contribuirá a mejorar la motivación laboral y el desempeño organizacional.

2. Descripción de la participación

- **Procedimientos:** Si decide participar en este estudio, usted será invitado a responder un cuestionario de 20 preguntas con total seguridad. La duración aproximada de su participación será de 5 minutos.
- **Frecuencia:** La encuesta se realizará en una sesión.

3. Posibles beneficios

No se garantiza que usted reciba un beneficio directo por participar en esta investigación. Sin embargo, los resultados del estudio pueden proporcionar información valiosa sobre la motivación laboral para mejorar el desempeño organizacional.

4. Posibles riesgos o molestias

La participación en este estudio no conlleva riesgos significativos, pero es posible que experimente inconvenientes por el horario de trabajo. En caso de que se sienta incómodo o desee interrumpir su participación en cualquier momento, puede hacerlo sin ninguna consecuencia negativa.

5. Confidencialidad

Toda la información que proporcione será tratada de manera confidencial. Sus respuestas serán codificadas y los datos personales no serán divulgados en ningún momento. Los resultados de este estudio podrán ser utilizados para publicaciones científicas, pero los datos se presentarán de manera anónima. Sus datos personales serán protegidos, además

serán presentados de forma agregada, sin revelar su identidad y serán almacenados en servidores seguros de la universidad.

6. Participación voluntaria

Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Usted tiene derecho a:

- Decidir si desea participar o no.
- Interrumpir su participación en cualquier momento sin ninguna consecuencia.
- Hacer preguntas en cualquier momento y recibir respuestas claras sobre cualquier aspecto de la investigación.

7. Compensación

- No se pagará compensación económica por el tiempo que dedique para responder la encuesta. La información recopilada será ventajosa para la empresa en cuestión, por lo que contribuirá a optimizar la motivación laboral y el desempeño organizacional.

8. Derechos del participante

Usted tiene derecho a:

- Solicitar más información sobre la investigación.
- Retirarse en cualquier momento sin que esto afecte su relación con los investigadores o la institución.
- Preguntar sobre el manejo de la información obtenida y cómo será utilizada.

9. Consentimiento

Si tiene alguna duda o pregunta sobre este estudio, puede ponerse en contacto con el investigador

principal al número de celular 933307585, correo: K4RLITA_4RIES_01@HOTMAIL.COM

Por favor, lea cuidadosamente este documento antes de tomar una decisión. Si está de acuerdo en participar en este estudio, firme a continuación:

Nombres y Apellidos del participante:.....

Documento de Identidad:.....

Firma del participante:

Lugar y Fecha:/...../.....

Firma del investigador:

Anexo 05. Matriz de consistencia y operacionalización

Matriz de consistencia

Título: Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026? Problemas específicos: Variable 1: Motivación laboral ¿Cuáles son las características de la motivación intrínseca en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino	Objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026. Objetivos específicos: Variable 1: Motivación laboral Describir las características de la motivación intrínseca en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de	En la presente investigación titulado <i>Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026</i>, no se planteó hipótesis por ser de nivel descriptivo. Este nivel de investigación se orienta a describir de manera detallada las características condiciones y manifestaciones del fenómeno estudiado, en	Variable 1: Motivación laboral Dimensiones: - Motivación intrínseca - Motivación extrínseca Variable 2: Desempeño organizacional Dimensiones: - Calidad de atención - Eficiencia organizacional - Eficacia organizacional	Tipo de investigación: Aplicada Enfoque: cuantitativo Nivel de investigación: Descriptivo - de propuesta Diseño de investigación: No experimental – transversal. Población: 12 trabajadores Muestra: 12 trabajadores

Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026? ¿Cuáles son las características de la motivación extrínseca en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026? Variable 2. Desempeño organizacional ¿Cuáles son las características de la calidad de atención en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026? ¿Cuáles son las características de la	Huamanga, Ayacucho, 2026. - Definir las características de la motivación extrínseca en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026. Variable 2. Desempeño organizacional - Describir las características de la calidad de atención en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026. - Definir las características de la eficiencia organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores	este caso la motivación laboral y el desempeño organizacional dentro de la microempresa. Así mismo no tiene como finalidad establecer correlación entre las variables, si no analizar y presentar un plan de mejora. Por tal motivo no requiere de un planteamiento de una hipótesis, ya que alcance se centra en la caracterización y diagnóstico del problema (Vizcaino et al., 2023).	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
---	--	---	---

eficiencia organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026? ▪ ¿Cuáles son las características de la eficacia organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026? ▪ ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres	S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026. ▪ Identificar las características de la eficacia organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026. ▪ Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026.			
---	---	--	--	--

Dorregaray, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2026?				
--	--	--	--	--

Matriz de operacionalización

Variable	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías y valoración
Motivación laboral	La variable motivación laboral se midió a través de dos dimensiones: Dimensión 1: Motivación intrínseca, que incluyó los indicadores: Satisfacción personal, Desarrollo de nuevas competencias, disposición a nuevos desafíos, superación personal y perseverancia laboral. Dimensión 2: Motivación extrínseca, que estuvo compuesta por los indicadores: Incentivos económicos; incentivos no económicos, ascenso laboral, estabilidad laboral y condiciones laborales. Se elaboró un cuestionario de 10 ítems para la variable motivación laboral, considerando los indicadores de ambas dimensiones (Estrada et al., 2025).	Motivación intrínseca	Satisfacción personal	Ordinal de tipo Likert	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Desarrollo de nuevas competencias		
			Disposición a nuevos desafíos		
			Superación personal		
			Perseverancia laboral		
		Motivación extrínseca	Incentivos económicos		
			Incentivos no económicos		
			Ascenso laboral		
			Estabilidad laboral		
			Condiciones laborales		
Desempeño organizacional	La variable desempeño organizacional se midió a través de tres dimensiones: Dimensión 1: Calidad de atención, que incluyó los indicadores: Atención personalizada, Tiempo de espera y exactitud en los pedidos. Dimensión 2: Eficiencia organizacional, que estuvo compuesta por los indicadores: Optimización de recursos, reducción de insumos y desperdicios y control de costos operativos. Dimensión 3: Eficacia organizacional, que incluyó los indicadores: Cumplimiento de estándares de calidad, cumplimiento de metas, gestión de horarios de atención y resultados esperados. Se elaboró un cuestionario de 10 ítems para la variable desempeño organizacional, considerando los indicadores de las tres dimensiones ((Bustamante & Pico, 2025).	Calidad de atención	Atención personalizada		
			Tiempo de espera		
			Exactitud en los pedidos		
		Eficiencia organizacional	Optimización de recursos		
			Reducción de insumos y desperdicios		
			Control de costos operativos		
		Eficacia organizacional	Cumplimiento de estándares de calidad		
			Cumplimiento de metas		
			Gestión de horarios de atención		
			Resultados esperados		

Anexo 06. Ficha de identificación del experto para proceso de validación
Experto 1

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación					
1. Datos Personales • Nombres y Apellidos: Yeni Bautista Rivera • N° DNI / CE: 40461704 Edad: 46 • Celular: 998902025 Email: yenibautistarivera41@gmail.com					
2. Información Profesional: • Título profesional: Licenciado en Administración • Grado académico: Maestría: X Doctorado: __ • Especialidad: Magister en Ciencias Económicas, Mención Gestión Pública • Institución que labora: Gobierno Regional de Ayacucho					
3. Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis 1. Título: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA RESTAURANTE CORPORACIÓN LAS FLORES S.A.C., DISTRITO DE ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY, PROVINCIA DE HUAMANGA, AYACUCHO, 2026. 2. Autor: Carla Sauñe Quispe 3. Programa académico: Administración					
4. Firmas y Validación					
<table border="1"><thead><tr><th>Firma</th></tr></thead><tbody><tr><td> Mg. Yeni Bautista Rivera LIC. EN ADMINISTRACIÓN CLAD N° 50912</td></tr></tbody></table>	Firma	 Mg. Yeni Bautista Rivera LIC. EN ADMINISTRACIÓN CLAD N° 50912	<table border="1"><thead><tr><th>Huella digital</th></tr></thead><tbody><tr><td></td></tr></tbody></table>	Huella digital	
Firma					
 Mg. Yeni Bautista Rivera LIC. EN ADMINISTRACIÓN CLAD N° 50912					
Huella digital					
					

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Mgtr. Yeni Bautista Rivera

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: Carla Sauñe Quispe, egresada 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 RESTAURANTE CORPORACIÓN LAS FLORES S.A.C., DISTRITO DE ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY, PROVINCIA DE HUAMANGA, AYACUCHO, 2026 y envío a usted 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,



Firma

Carla Sauñe Quispe

DNI: 46911080

Egresado

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA RESTAURANTE CORPORACIÓN LAS FLORES S.A.C., DISTRITO DE ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY, PROVINCIA DE HUAMANGA, AYACUCHO, 2026								
	Variable 1: Motivación laboral	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Motivación intrínseca (Satisfacción personal, Desarrollo de nuevas competencias, Disposición a nuevos desafíos, Superación personal, Perseverancia laboral)	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	En la empresa brinda satisfacción personal con salarios transparentes y acordes al mercado que cubren las necesidades básicas y brindan estabilidad	X		X		X		
2	La empresa implementa el desarrollo de nuevas competencias para alinear las habilidades, conocimientos y actitudes de los colaboradores	X		X		X		
3	La empresa determina la disposición a nuevos desafíos para proponer soluciones innovadoras en lugar de esperar órdenes directas	X		X		X		
4	La empresa fomenta la superación personal celebrando los logros individuales y del equipo para fortalecer la motivación	X		X		X		
5	La empresa demuestra la perseverancia laboral ayudando a mantener la concentración y el optimismo ante errores o fracasos	X		X		X		
	Dimensión 2: Motivación extrínseca (Incentivos económicos, Incentivos no económicos, Ascenso laboral, Estabilidad laboral, Condiciones laborales)							
6	La empresa ofrece incentivos económicos como bonos, comisiones o premios que motivan su desempeño	X		X		X		

7	La empresa ofrece incentivos no económicos, como reconocimientos, felicitaciones o días libres, que influyan en su motivación	X		X		X		
8	La empresa brinda oportunidades de ascenso laboral para quienes buscan crecer profesionalmente dentro del restaurante	X		X		X		
9	Percibe estabilidad laboral en su puesto porque las condiciones del restaurante permiten mantener su empleo de manera segura	X		X		X		
10	El restaurante brinda condiciones laborales como aspectos físicos, de seguridad y normativos para prevenir riesgos	X		X		X		
Variable 2: Desempeño organizacional								
Dimensión 1: Calidad de atención (Atención personalizada, Tiempo de espera, Exactitud en los pedidos)								
11	El restaurante brinda atención personalizada brindando soluciones a los posibles inconvenientes para fidelizar al cliente	X		X		X		
12	El tiempo de espera en el restaurante prolongado disminuye la productividad interna y aumenta la frustración y el abandono por parte del cliente	X		X		X		
13	La exactitud en los pedidos del restaurante es fundamental para garantizar la satisfacción del cliente y minimizar las pérdidas	X		X		X		
Dimensión 2: Eficiencia organizacional (Optimización de recursos, Reducción de insumos y desperdicios, Control de costos operativos)								
14	La optimización de recursos en el restaurante se aplica para gestionar de forma inteligente y eficiente el talento para maximizar el rendimiento y la productividad	X		X		X		

15	Reducir insumos y desperdicios aumenta el margen de ganancia del restaurante	X		X		X		
16	El restaurante aplica el control de costos operativos monitoreando y optimizando los gastos diarios para maximizar la rentabilidad	X		X		X		
	Dimensión 3: Eficacia organizacional (Cumplimiento de estándares de calidad, Cumplimiento de metas, Gestión de horarios de atención, Resultados esperados)							
17	El restaurante cumple con los estándares de calidad garantizando la seguridad alimentaria, la consistencia del sabor y la excelencia en el servicio	X		X		X		
18	El restaurante cumple con las metas trazadas optimizando los tiempos de preparación en cocina y la rotación de mesas	X		X		X		
19	El restaurante gestiona su horario de atención según picos de demanda y turnos del personal para evitar la sobrecarga y reducir costos	X		X		X		
20	El restaurante obtiene los resultados que se espera incrementando el consumo por mesa mediante técnicas de venta sugerida y promociones	X		X		X		

Recomendaciones: Bien el cuestionario proceda a aplicarlo.

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

Nombres y Apellidos de experto: Dr./Mgtr: Yeni Bautista Rivera

DNI: 40461704


Mg. Yeni Bautista Rivera
 LIC. EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD N° 50912

Firma



Huella

Experto 2

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

1. Datos Personales

- **Nombres y Apellidos:** Walter Ronald Heredia Jimenez
- **N° DNI / CE:** 08157789 **Edad:** 51
- **Celular:** 942103877 **Email:** wronaldherediaj@gmail.com

2. Información Profesional:

- **Título profesional:** Licenciado en Administración
- **Grado académico:** Maestría _____ **Doctorado:** X
- **Especialidad:** Doctor en Administración
- **Institución que labora:** Universidad tecnológica del Perú

3. Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

1. **Título:** PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA RESTAURANTE CORPORACIÓN LAS FLORES S.A.C., DISTRITO DE ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY, PROVINCIA DE HUAMANGA, AYACUCHO, 2026.
2. **Autor:** Carla Sauñe Quispe
3. **Programa académico:** Administración

4. Firmas y Validación

Firma	Huella digital
 Dr. Walter Ronald Heredia Jiménez LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN CLAD 32239	

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor: Dr. Walter Ronald Heredia Jimenez

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: Carla Sauñe Quispe, egresada 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 RESTAURANTE CORPORACIÓN LAS FLORES S.A.C., DISTRITO DE ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY, PROVINCIA DE HUAMANGA, AYACUCHO, 2026 y envío a usted 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,

Firma

Carla Sauñe Quispe

Dr. Walter Ronald Heredia Jiménez
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD 32239

DNI: 4691 1080

Egresado

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA RESTAURANTE CORPORACIÓN LAS FLORES S.A.C., DISTRITO DE ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY, PROVINCIA DE HUAMANGA, AYACUCHO, 2026								
	Variable 1: Motivación laboral	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Motivación intrínseca (Satisfacción personal, Desarrollo de nuevas competencias, Disposición a nuevos desafíos, Superación personal, Perseverancia laboral)	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	En la empresa brinda satisfacción personal con salarios transparentes y acordes al mercado que cubren las necesidades básicas y brindan estabilidad	X		X		X		
2	La empresa implementa el desarrollo de nuevas competencias para alinear las habilidades, conocimientos y actitudes de los colaboradores	X		X		X		
3	La empresa determina la disposición a nuevos desafíos para proponer soluciones innovadoras en lugar de esperar órdenes directas	X		X		X		
4	La empresa fomenta la superación personal celebrando los logros individuales y del equipo para fortalecer la motivación	X		X		X		
5	La empresa demuestra la perseverancia laboral ayudando a mantener la concentración y el optimismo ante errores o fracasos	X		X		X		
	Dimensión 2: Motivación extrínseca (Incentivos económicos, Incentivos no económicos, Ascenso laboral, Estabilidad laboral, Condiciones laborales)							
6	La empresa ofrece incentivos económicos como bonos, comisiones o premios que motivan su desempeño	X		X		X		

7	La empresa ofrece incentivos no económicos, como reconocimientos, felicitaciones o días libres, que influyan en su motivación	X		X		X		
8	La empresa brinda oportunidades de ascenso laboral para quienes buscan crecer profesionalmente dentro del restaurante	X		X		X		
9	Percibe estabilidad laboral en su puesto porque las condiciones del restaurante permiten mantener su empleo de manera segura	X		X		X		
10	El restaurante brinda condiciones laborales como aspectos físicos, de seguridad y normativos para prevenir riesgos	X		X		X		
	Variable 2: Desempeño organizacional							
	Dimensión 1: Calidad de atención (Atención personalizada, Tiempo de espera, Exactitud en los pedidos)							
11	El restaurante brinda atención personalizada brindando soluciones a los posibles inconvenientes para fidelizar al cliente	X		X		X		
12	El tiempo de espera en el restaurante prolongado disminuye la productividad interna y aumenta la frustración y el abandono por parte del cliente	X		X		X		
13	La exactitud en los pedidos del restaurante es fundamental para garantizar la satisfacción del cliente y minimizar las pérdidas	X		X		X		
	Dimensión 2: Eficiencia organizacional (Optimización de recursos, Reducción de insumos y desperdicios, Control de costos operativos)							
14	La optimización de recursos en el restaurante se aplica para gestionar de forma inteligente y eficiente el talento para maximizar el rendimiento y la productividad	X		X		X		

15	Reducir insumos y desperdicios aumenta el margen de ganancia del restaurante	X		X		X		
16	El restaurante aplica el control de costos operativos monitoreando y optimizando los gastos diarios para maximizar la rentabilidad	X		X		X		
	Dimensión 3: Eficacia organizacional (Cumplimiento de estándares de calidad, Cumplimiento de metas, Gestión de horarios de atención, Resultados esperados)							
17	El restaurante cumple con los estándares de calidad garantizando la seguridad alimentaria, la consistencia del sabor y la excelencia en el servicio	X		X		X		
18	El restaurante cumple con las metas trazadas optimizando los tiempos de preparación en cocina y la rotación de mesas	X		X		X		
19	El restaurante gestiona su horario de atención según picos de demanda y turnos del personal para evitar la sobrecarga y reducir costos	X		X		X		
20	El restaurante obtiene los resultados que se espera incrementando el consumo por mesa mediante técnicas de venta sugerida y promociones	X		X		X		

Recomendaciones: Bien el cuestionario proceda a aplicarlo.

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

Nombres y Apellidos de experto: Dr./Mgtr: Walter Ronald Heredia Jimenez

DNI: 08157789


 Dr. Walter Ronald Heredia Jiménez
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD 32239

Firma



Huella digital

Experto 3

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

1. Datos Personales

- **Nombres y Apellidos:** Wilber Quispe Medina
- **N° DNI / CE:** 25760824 **Edad:** 52
- **Celular:** 981605064 **Email:** wilber.quispe.medina@gmail.com

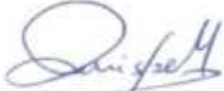
2. Información Profesional:

- **Título profesional:** Licenciado en Administración
- **Grado académico:** Maestría: X Doctorado ____
- **Especialidad:** Magíster en Educación con Mención en Docencia, Currículo e Investigación
- **Institución que labora:** Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga

3. Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

1. **Título:** PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA RESTAURANTE CORPORACIÓN LAS FLORES S.A.C., DISTRITO DE ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY, PROVINCIA DE HUAMANGA, AYACUCHO, 2026.
2. **Autor:** Carla Sauñe Quispe
3. **Programa académico:** Administración

4. Firmas y Validación

Firma	Huella digital
 Mg. Wilber Quispe Medina LIC. EN ADMINISTRACIÓN CLAD N° 5179	

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Mgtr. Wilber Quispe Medina

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Carla Sauñe Quispe, egresada 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 RESTAURANTE CORPORACIÓN LAS FLORES S.A.C., DISTRITO DE ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY, PROVINCIA DE HUAMANGA, AYACUCHO, 2026 y envío a usted 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,



Firma

Carla Sauñe Quispe

DNI: 46911080

Egresado

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA RESTAURANTE CORPORACIÓN LAS FLORES S.A.C., DISTRITO DE ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY, PROVINCIA DE HUAMANGA, AYACUCHO, 2026								
	Variable 1: Motivación laboral	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Motivación intrínseca (Satisfacción personal, Desarrollo de nuevas competencias, Disposición a nuevos desafíos, Superación personal, Perseverancia laboral)	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	En la empresa brinda satisfacción personal con salarios transparentes y acordes al mercado que cubren las necesidades básicas y brindan estabilidad	X		X		X		
2	La empresa implementa el desarrollo de nuevas competencias para alinear las habilidades, conocimientos y actitudes de los colaboradores	X		X		X		
3	La empresa determina la disposición a nuevos desafíos para proponer soluciones innovadoras en lugar de esperar órdenes directas	X		X		X		
4	La empresa fomenta la superación personal celebrando los logros individuales y del equipo para fortalecer la motivación	X		X		X		
5	La empresa demuestra la perseverancia laboral ayudando a mantener la concentración y el optimismo ante errores o fracasos	X		X		X		
	Dimensión 2: Motivación extrínseca (Incentivos económicos, Incentivos no económicos, Ascenso laboral, Estabilidad laboral, Condiciones laborales)							
6	La empresa ofrece incentivos económicos como bonos, comisiones o premios que motivan su desempeño	X		X		X		

7	La empresa ofrece incentivos no económicos, como reconocimientos, felicitaciones o días libres, que influyan en su motivación	X		X		X		
8	La empresa brinda oportunidades de ascenso laboral para quienes buscan crecer profesionalmente dentro del restaurante	X		X		X		
9	Percibe estabilidad laboral en su puesto porque las condiciones del restaurante permiten mantener su empleo de manera segura	X		X		X		
10	El restaurante brinda condiciones laborales como aspectos físicos, de seguridad y normativos para prevenir riesgos	X		X		X		
	Variable 2: Desempeño organizacional							
	Dimensión 1: Calidad de atención (Atención personalizada, Tiempo de espera, Exactitud en los pedidos)							
11	El restaurante brinda atención personalizada brindando soluciones a los posibles inconvenientes para fidelizar al cliente	X		X		X		
12	El tiempo de espera en el restaurante prolongado disminuye la productividad interna y aumenta la frustración y el abandono por parte del cliente	X		X		X		
13	La exactitud en los pedidos del restaurante es fundamental para garantizar la satisfacción del cliente y minimizar las pérdidas	X		X		X		
	Dimensión 2: Eficiencia organizacional (Optimización de recursos, Reducción de insumos y desperdicios, Control de costos operativos)							
14	La optimización de recursos en el restaurante se aplica para gestionar de forma inteligente y eficiente el talento para maximizar el rendimiento y la productividad	X		X		X		

15	Reducir insumos y desperdicios aumenta el margen de ganancia del restaurante	X		X		X		
16	El restaurante aplica el control de costos operativos monitoreando y optimizando los gastos diarios para maximizar la rentabilidad	X		X		X		
	Dimensión 3: Eficacia organizacional (Cumplimiento de estándares de calidad, Cumplimiento de metas, Gestión de horarios de atención, Resultados esperados)							
17	El restaurante cumple con los estándares de calidad garantizando la seguridad alimentaria, la consistencia del sabor y la excelencia en el servicio	X		X		X		
18	El restaurante cumple con las metas trazadas optimizando los tiempos de preparación en cocina y la rotación de mesas	X		X		X		
19	El restaurante gestiona su horario de atención según picos de demanda y turnos del personal para evitar la sobrecarga y reducir costos	X		X		X		
20	El restaurante obtiene los resultados que se espera incrementando el consumo por mesa mediante técnicas de venta sugerida y promociones	X		X		X		

Recomendaciones: Bien el cuestionario proceda a aplicarlo.

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

Nombres y Apellidos de experto: Dr./Mgtr: Wilber Quispe Medina DNI: 25760824



Mg. Wilber Quispe Medina
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 5179

Firma



Huella digital

Confiabilidad del instrumento a través del alfa de Cronbach

PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA RESTAURANTE CORPORACIÓN LAS FLORES S.A.C., DISTRITO DE ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY, PROVINCIA DE HUAMANGA, AYACUCHO, 2026											
V1: MOTIVACION LABORAL											
ITEMS											
N° (encuestados)	ítems 1	ítems 2	ítems 3	ítems 4	ítems 5	ítems 6	ítems 7	ítems 8	ítems 9	ítems 10	Total
1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	37
2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	1	34
3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	37
4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	35
5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	3	39
6	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	36
7	4	4	3	4	4	4	4	4	3	1	35
8	4	4	3	4	4	3	3	3	3	1	32
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	47
10	4	4	4	5	4	4	4	4	3	2	38
11	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	45
12	5	4	4	5	5	4	4	5	4	2	42
Varianza	0.3541667	0.4097222	0.4722222	0.3541667	0.3055556	0.5208333	0.5208333	0.6875	0.4097222	2.2222222	
Sumatoria de varianzas	6.2569444										
Varianza de la suma de los ítems	18.576389										

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Coefficiente de alfa de Cronbach	0.7369
Numero de ítems del instrumento	10
Sumatoria de las varianzas de los ítems	6.2569444
Varianza total del instrumento	18.576389

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

Interpretación	En la variable motivación laboral, se encuestó a 12 trabajadores de la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., de Ayacucho, del cual, según la medición del coeficiente Alfa de Cronbach, dio como resultado un 0.7369 , por lo cual se evidencia que el instrumento de recolección de datos que se aplicó posee una excelente confiabilidad.
-----------------------	--

PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA RESTAURANTE CORPORACIÓN LAS FLORES S.A.C., DISTRITO DE ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY, PROVINCIA DE HUAMANGA, AYACUCHO, 2026											
V2: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL											
ITEMS											
Nº (encuestados)	ítems 1	ítems 2	ítems 3	ítems 4	ítems 5	ítems 6	ítems 7	ítems 8	ítems 9	ítems 10	Total
1	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	35
2	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	43
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	40
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
6	5	1	5	4	3	2	4	3	3	3	33
7	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	40
8	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	28
9	5	4	4	5	1	2	3	3	5	5	37
10	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	34
11	4	3	5	4	4	3	5	5	4	5	42
12	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	45
Varianza	0.40972222	1.40972222	0.63888889	0.63888889	1.08333333	1.05555556	0.57638889	0.74305556	0.52083333	0.41666667	
Sumatoria de varianzas	7.49305556										
Varianza de la suma de los ítems	28.2430556										

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Coefficiente de alfa de Cronbach	0.8163
Numero de ítems del instrumento	10
Sumatoria de las varianzas de los ítems	7.49305556
Varianza total del instrumento	28.2430556

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

Interpretación	En la variable desempeño organizacional, se encuestó a 12 trabajadores de la microempresa restaurante Corporación las Flores S.A.C., de Ayacucho, del cual, según la medición del coeficiente Alfa de Cronbach, dio como resultado un 0.8163 , por lo cual se evidencia que el instrumento de recolección de datos que se aplicó posee una excelente confiabilidad.
-----------------------	--

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Carla Sauñe Quispe, identificada con DNI: 46911080, con domicilio en Av. Peru 346, Distrito de Carmen alto, Provincia de Huamanga, Departamento de Ayacucho.

DECLARO BAJO JURAMENTO

En mi condición de bachiller en Administración, con código de estudiante: 311121079 del Programa de Estudio de Administración de la Facultad de Humanidades y Ciencias, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2026-01- FASE B.

Que los datos consignados en la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA RESTAURANTE CORPORACIÓN LAS FLORES S.A.C., DISTRITO DE ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY, PROVINCIA DE HUAMANGA, AYACUCHO, 2026, son reales y no hubo manipulación ni fabricación de los resultados, todo lo que se presenta en la investigación, tanto resultado, validación de experto y toda la información colocada es autentica y real.

Doy fe que esa declaración corresponde con la verdad.

Ayacucho 02 de agosto de 2026



Firma del estudiante bachiller

Sauñe Quispe Carla



(huella digital)