



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN
LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA
PEQUEÑA EMPRESA CONTRATISTAS M & S E.I.R.L,
DISTRITO DE HUARAZ, 2022**

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

AUTOR

SARMIENTO CORDOVA, RUBEN MOISES

ORCID: 0000-0002-0463-2705

ASESOR

MGTR. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

HUARAZ – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Sarmiento Córdova, Rubén Moisés

ORCID: 0000-0002-0463-2705

Universidad católica los ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú

ASESOR

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

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

Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Mgtr. León Vigo Maritza

ORCID: 0000-0002-1003-0372

Mgtr. Patiño Niño Víctor Helio

ORCID: 0000-0002-4660-9490

Mgtr. Limo Vásquez Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. León Vigo Maritza

ORCID: 0000-0002-1003-0372

Presidente

Mgtr. Patiño Niño Víctor Helio

ORCID: 0000-0002-4660-9490

Miembro

Mgtr. Limo Vásquez Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

AGRADECIMIENTO

A mis padres que siempre han estado a mi lado apoyando y dando consejos día tras día, a mis familiares, tíos y primos que me dieron la fuerza necesaria y suficiente para concluir una etapa más de mi vida y lograr los objetivos y metas trazadas a donde aspiro llegar.

DEDICATORIA

A Dios, por su bendición y siempre darme la luminosidad intelectual para superar los momentos difíciles y ayudarme a lograr mis metas.

A mis familiares por su apoyo en cada momento que necesitaba de sus consejos, orientaciones y darme la fortaleza para poder superar las adversidades en cada momento difícil.

RESUMEN

La investigación titulada “Propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa Contratista M& S E.I.R.L., distrito de Huaraz, 2022”. Se determinó como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la empresa Contratista M& S E.I.R.L, la metodología fue de diseño no experimental- transversal- descriptivo de propuesta. La población fue de 15 trabajadores y la muestra de 15 colaboradores; para el recojo de la información se utilizó como técnica la encuesta, el instrumento un cuestionario; los resultados fueron: el 60% de los trabajadores manifiestan que a veces la empresa brinda pasantía; el 53.33% refieren que a veces realizan capacitaciones que ayuden a mejorar el trabajo; el 46.67% respondieron que a veces el salario satisface sus expectativas económicas, el 60% manifiestan que la empresa siempre propicia el trabajo en equipo. Se concluye que, la mayoría de los colaboradores reciben esporádicamente motivación laboral de la organización mediante ascensos, que reconozca el esfuerzo en cumplimiento con los objetivos de la empresa; asimismo, la minoría de los trabajadores percibe que nunca la empresa valora la destreza en el momento que desarrolla sus actividades. Por lo tanto, el empresario debe de aplicar estrategias que ayuden a mejorar el entorno laboral, fomentando un buen clima organizacional y cumpla con los objetivos de la empresa.

Palabra clave: Empresa, Clima organizacional, Colaboradores, Motivación laboral.

ABSTRACT

The research entitled "Proposal to improve work motivation and organizational climate in the small company Contratista M&S E.I.R.L., district of Huaraz, 2022". The general objective was determined: Establish a proposal to improve work motivation and organizational climate in the company Contractor M&S E.I.R.L, the methodology was non-experimental-transversal-descriptive design of the proposal. The population was 15 workers and the sample of 15 collaborators; For the collection of information, the survey was used as a technique, the instrument a questionnaire; the results were: 60% of the workers state that sometimes the company provides internships; 53.33% report that they sometimes carry out training that helps improve their work; 46.67% responded that sometimes the salary meets their economic expectations, 60% state that the company always encourages teamwork. It is concluded that most of the collaborators receive sporadically work motivation from the organization through promotions, which recognizes the effort in compliance with the company's objectives; Likewise, the minority of workers perceives that the company never values skill at the time it carries out its activities. Therefore, the employer must apply strategies that help improve the work environment, promoting a good organizational climate and meet the company's objectives.

Key word: Company, Collaborators, Organizational climate, Work motivation.

CONTENIDO

1. Título.....	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Jurado evaluador y asesor	iii
4. Agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
5. Resumen y abstract	vi
6. Contenido.....	viii
7. Indice de tablas y figuras	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	9
2.1. Antecedentes.	9
2.2. Bases teóricas.....	34
2.3. Marco conceptual.....	59
III. HIPÓTESIS	61
IV. METODOLOGÍA	62
4. 1. Diseño de la investigación.....	62
4.2. Población y muestra	63
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	65
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	68
4.5. Plan de análisis.....	69
4.6. Matriz de consistencia	70
4.7. Principios éticos	71
V. RESULTADOS	73
5.1. Resultados	73
5.2. Análisis de resultados	80
VI. CONCLUSIONES	95
Aspectos complementarios.....	98
Referencia bibliográfica	112
Anexo	124

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Contratistas M &S E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022	73
Tabla 2. Características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Contratistas M &S E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022	75
Tabla 3. Características de los patrones de comportamiento en la pequeña empresa Contratistas M &S E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022	75
Tabla 4. Características de desempeño laboral en la pequeña empresa Contratistas M &S E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022.....	77
Tabla 5. Propuesta de un plan mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa Contratistas M &S E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022.....	78

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Brinda asensos	140
Figura 2. Brinda pasantía	140
Figura 3. Brinda estach para la autorrealización.....	141
Figura 4. Comprensiva en circunstancias difíciles de enfermedad.....	141
Figura 5. Comprensiva en circunstancias difíciles de viaje personal.	142
Figura 6. Valora las destrezas al realizar tus actividades.....	142
Figura 7. Realiza capacitaciones que ayuden a mejorar el trabajo.	143
Figura 8. Innovaciones tecnológicas que ayuden a mejorar el trabajo.	143
Figura 9. Capacitaciones motivacionales que ayuden a mejorar el trabajo.	144
Figura 10. El salario satisface sus expectativas económicas.	144
Figura 11. Medidas de protección y seguridad	145
Figura 12. Programas de reconocimientos.....	145
Figura 13. Son responsables con sus actividades designadas	146
Figura 14. Comunicación.....	146
Figura 15. Relaciones interpersonales entre colaboradores	147
Figura 16. Trabajo en equipo	147
Figura 17. Empatía y fidelidad	148
Figura 18. Clima laboral dentro de la organización.....	148
Figura 19. Brinda asensos y reconocimientos laborales	149
Figura 20. Eficiencia.....	149
Figura 21. Eficacia.....	150

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la economía de un país está compuesta por las micro y pequeñas empresas lo cual es el eje para que una organización sea estable, está constituida por personas naturales o jurídicas ya sea para brindar un servicio, producto; es muy importante ya que se requerirá un empleador y colaboradores para formar una organización, para lograr los objetivos de la organización, que sea rentable y logre un crecimiento constante dentro de un mercado.

A nivel mundial las micro y pequeñas empresas están en un constante crecimiento, que ayuda a la estabilidad social de los diversos países, como parte fundamental de la creciente globalización, es decir aplicar herramientas que ayuden a los colaboradores a la motivación intrínseca o extrínseca mejorando el clima organizacional de la empresa, esto ayudará que las empresas logren las metas proyectadas ya que en la actualidad las micro y pequeñas empresas están en un cambio constante para lograr la formalización y mejora continua.

En España las micro y pequeñas empresas en la actualidad son un eje económico del país en donde se desarrolló un estudio sobre motivación laboral y clima organizacional a una organización de servicio CONTRATISTA, mostrando que el 18% de los trabajadores se sienten efectivamente comprometidos con la organización y afirman estar motivados, trabajan con entusiasmo y dedicación, mientras tanto el 62% de los trabajadores no están motivados y en sus centros laborales lo único que esperan es la hora de irse a su casa. En tanto el 20% no solo no están identificados con la organización, sino que reprochan a los que sí están comprometidos con la organización. Por lo tanto, en España la mayoría de los

colaboradores se encuentran motivados con un buen clima organizacional; por otro lado, al incrementar el compromiso con los trabajadores se disminuirá el ausentismo y por ende la productividad será buena mejorando la economía de la empresa y logrado los objetivos planificados (Ariño, 2020).

Según Graduate School of Business (2019), sostiene que en Francia las micro y pequeñas empresas no fomentan mucho la motivación y el clima organizacional; en un estudio realizado, la mayoría de los colaboradores mencionan o manifiestan que, respecto al clima organizacional, están satisfechos al cumplir sus expectativas dentro de la organización, al estar motivados permitirá que los colaboradores sean más productivos dentro de la organización. Al no tener una herramienta estructurada con respecto a la motivación laboral deben de implementarse normas y políticas que ayuden a un buen clima organizacional mejorando el entorno laboral.

El clima organizacional es un elemento de vital importancia dentro de una organización, especialmente en América latina ya que el crecimiento de la MYPES es mayor. La importancia de la motivación y clima organizacional es la administración que debe considerar a los recursos humanos; es la actitud que tienen las organizaciones dentro del trabajo y por lo cual los trabajadores tienen mayor grado de compromiso con sus trabajos. En este aspecto Robbins y Judge (2019), mencionan que el compromiso organizacional se caracteriza por el entusiasmo y satisfacción que el trabajador muestra hacia su actividad que desarrolla. Básicamente el trabajador comprometido siente afecto por su trabajo y tiene mayor grado de identificación con la organización, así como hay personas que se identifican y tienen un mayor grado de compromiso con la organización, pero aquellos trabajadores que

no se identifican con la empresa no trabajan como debe ser y como resultado hay menos productividad sin alcanzar las metas trazadas por la empresa.

Por otro lado, con respecto al tema de investigación, según Hewitt (2019), sostiene que en América Latina el nivel de compromiso que tienen los trabajadores se ha incrementado considerablemente ya que se muestra un promedio de crecimiento del 72%. En el Perú, Lima es uno de ellos, ya que ha superado dicho promedio con un 74% a diferencia de otros países de Centro América que representan el 85% y 86%; las principales estrategias que impulsaron a desarrollar de manera eficiente el grado de compromiso de los colaboradores con la empresa son las oportunidades del desarrollo y liderazgo que tiene los gerentes de las empresas. Hoy en día el gran reto que tiene los gerentes es hacer que sus trabajadores estén comprometidos con la organización, con las actividades y con los retos de día a día, para que de esta manera puedan tener un buen nivel de desarrollo. Es de esta manera que los empresarios peruanos vienen trabajando de manera conjunta con los trabajadores para involucrarlos en todas sus actividades (Manzanera,2019).

En Piura el principal problema es la poca importancia que las compañías le dan a la motivación laboral y clima organizacional, de tal modo que el 86% son por la carencia de un buen liderazgo y el 50% de los gerentes afirman como muy importante el problema que vienen atravesando por falta de una buen clima organizacional y compromiso laboral que, además según las estadísticas, superó la cifra del año anterior. Según Gestión (2018) manifiesta que en Piura se presenta una situación similar en el ámbito de la retención de los trabajadores en las organizaciones, ya que pierden el 30% de sus trabajadores al año, mayormente los trabajadores que se van de la empresa son porque no lograron su desarrollo y

crecimiento profesional o por el mal clima laboral y carencia de motivación que hay en la empresa. Es por ello que para retener a los trabajadores se debe de impulsar su desarrollo profesional, motivarlos no solo con lo económico sino con hacer reconocimiento de sus buenas labores realizadas y brindarle una buena calidad de vida.

Asimismo, las Mype en la región Ancash mayormente presentan problemas en la productividad de sus empresas, ya que al perder a sus trabajadores van a tener menos producción de lo debido o planificado; este problema se da por el poco interés y compromiso que tienen algunos trabajadores en sus centros de labores; bien es cierto que el factor principal para tener buenas producciones son las habilidades y potencialidades que cada trabajador va a demostrar en sus actividades que realiza.

En la ciudad de Huaraz las micro y pequeñas empresas están expuestas a estos problemas frecuentes, en donde se ha evidenciado que la mayoría de los trabajadores en las empresas trabajan solo para ganar dinero, porque no hay más trabajo, o por el simple hecho de invertir su tiempo en alguna actividad ocasionando menos productividad y de baja calidad, esto explica por qué hay poco interés por parte de los trabajadores con las organizaciones. Pero en parte los gerentes de las empresas no toman importancia de estos puntos esenciales, ya que se ha podido analizar que incluso algunos no toman en cuenta las ideas y opiniones de los trabajadores en alguna actividad o situación de la empresa, esto hace que tengan menos interés de hacer o emplear estrategias contingentes para realizar las actividades. En este distrito falta mucho por hacer para lograr el compromiso de los trabajadores con las organizaciones y que los trabajadores hagan lo que verdaderamente les gusta hacer y no tomar u ocupar un puesto por el simple hecho de pasar el tiempo porque eso será

un problema para el mismo trabajador hasta llegar a impedir su desarrollo personal y profesional.

El motivo de la investigación acerca de la motivación laboral y clima organizacional se refleja porque en el distrito de Huaraz hay adversidades en cuanto al entorno social y la responsabilidad de los trabajadores con las organizaciones; la motivación laboral y el clima organizacional que genera la disconformidad de los gerentes de las micro y pequeñas empresas también en los clientes porque manifiestan que la atención es poco agradable y que los pedidos no se entrega a tiempo y si se entrega son de baja calidad, ocasionando en las empresas menores productividades y pocas rentabilidades. Generalmente las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Huaraz, no tienen este aspecto tan fortalecido, de tal manera que los trabajadores no se identifican con la empresa, llegan tarde a su centro de labores, no van a trabajar o no asumen sus responsabilidades debidamente.

Así mismo se puso en estudio el motivación laboral y clima organizacional dentro de la micro y pequeñas empresas, del sector de servicios porque no se sabe con exactitud cómo se está aplicando dentro de la organización o si al momento de aplicar la motivación laboral y clima organizacional pueda mejorar dentro de la empresa, siendo más competitivos dentro del mercado y cumpliendo los objetivos de la empresa.

Por lo anteriormente mencionado se formuló el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa Contratistas M &S E.I.R. L, distrito de Huaraz 2022?. Para poder resolver el problema se planteó el siguiente objetivo general:

Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa Contratistas M &S E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022.

Para responder el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos. Determinar las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Contratistas M&S E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022. Identificar las características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Contratistas M &S E.I.R.L, Distrito de Huaraz 2022. Determinar las características de patrones de comportamiento en la pequeña empresa Contratistas M&S E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022. Identificar las características de desempeño laboral en la pequeña empresa Contratistas M &S E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022. Elaborar una propuesta de plan mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa Contratistas M &S E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022

La presente investigación se justifica por la calidad del estudio, porque identificará o permitirá ver de manera concreta la importancia la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa Contratistas M &S E.I.R.L, Distrito de Huaraz. El objetivo del estudio será esencial para los empresarios y los futuros empresarios sobre el clima organizacional, en tal sentido para que los gerentes de las organizaciones impulsen el compromiso y la identidad en sus trabajadores con el fin de lograr que desarrollen buenas actividades. En el ámbito organizacional se logrará incrementar la productividad, la rentabilidad e impulsar las habilidades de los trabajadores para que tengan más identidad y compromiso, generando una buena imagen y competitividad en el mundo globalizado empresarial y en el ámbito del personal porque desarrollan sus potencialidades, habilidades, destrezas e identidad con la empresa con la finalidad de impulsar su desempeño y productividad.

Para el presente estudio se considerará como sustento teórico el libro de Newstrom (2019), quien considera que la motivación laboral y el clima organizacional es una herramienta de gestión que ayuda a identificar y estructurar el clima organizacional de la empresa.

El diseño de la investigación fue no experimental- transversal, descriptivo y de propuesta, la muestra estuvo conformado por 15 colaboradores de la empresa contratistas M &S E.I.R.L, para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado con 21 preguntas de la siguiente manera. Las 12 primeras preguntas estuvieron dirigidas a describir la motivación laboral y las 9 preguntas restantes al clima organizacional, obteniendo los siguientes resultados: El 53.00% de los colaboradores refieren que nunca brinda ascensos laborales la empresa. El 60% mencionan que a veces la empresa brinda pasantías. El 46% manifiestan que la empresa nunca valora las destrezas al realizar sus actividades. El 60% expresan que a veces la empresa brinda capacitaciones motivacionales que ayuden a mejorar el desempeño laboral. El 53% manifiestan que a veces se brinda programas de reconocimiento para los trabajadores. El 46.67% refieren que nunca se muestra las relaciones interpersonales entre sus compañeros de trabajo. El 40% mencionan que a veces se identifican con la empresa demostrando empatía y fidelización. El 60% expresan que siempre hay un buen clima laboral dentro de la organización. El 53.33% de los colaboradores refieren que siempre utilizan los recursos según requerimiento de las actividades. Se concluye que, la mayoría de los colaboradores nunca ha recibido un ascenso laboral por parte de la empresa, asimismo la empresa a veces brinda pasantías a sus trabajadores, también a veces brindan programas de motivación laboral que fortalezca el entorno laboral de

la empresa. Pero la minoría de los colaboradores se identifican con la empresa, asimismo nunca la empresa valora las destrezas de los colaboradores al realizar sus actividades, pero nunca se muestra la relación interpersonal entre compañeros de trabajo. Por lo tanto, el gerente debe de aplicar estrategias que ayuden a mejorar las condiciones de los colaboradores, planteando programas de motivación laboral que ayude a mejorar el clima organizacional, que ayude a alcanzar los objetivos, así como la satisfacción de los colaboradores.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes.

Antecedentes internacionales.

Variable 1. Motivación laboral

Arguello (2021) en su investigación *La motivación laboral, su impacto en la productividad del servicio, Córdoba 2021*. Como objetivo general: evaluar el nivel de motivación de los empleados de la empresa del Rio, provincia de Córdoba. La investigación fue descriptiva, no experimental. Para el recojo de la investigación se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento un cuestionario de 24 preguntas a 53 colaboradores de la empresa. Obteniendo los siguientes resultados: El 71.7% son de género femenino, el 47% tienen un promedio de 36 a 45 años de edad, el 64.3% la empresa se encuentra laborando de 6 a 15 años, el 50.9% siempre se ayudan entre compañeros de área, el 45.3% a veces los colaboradores son de otra área, el 69.8% si está de acuerdo o satisfecho con la incorporación laboral, el 49.1% si está de acuerdo con la información que les brinda la empresa sobre las funciones, el 50.9% no se manifiestan conformes con la comunicación interna dentro de la empresa, el 49.1% a veces las promociones internas se han dado equitativamente, el 50.9% nunca ha tenido información sobre la categoría de vacantes, el 50.9% tal vez el desempeño y promociones son buenas, el 32.1% a veces reciben capacitaciones, el 26.4% a veces reciben información sobre el desempeño, el 50% si se encuentra en un buen clima laboral, el 96.2% sí conoce su tareas y funciones, el 43.4% a veces son reconocidos por sus labores bien hechas, el 58.5% nunca recibió un incentivo por parte de la empresa, el 38.5% a veces cumplen las normas y reglamentos de seguridad, el 50%

casi siempre tienen los materiales y recursos para el trabajo, el 70% casi siempre las condiciones de trabajo con normalidad, el 41.5% siempre tiene autonomía al llevar a cabo sus labores, el 42.5% a veces sus salarios cubren sus necesidades, el 75.5% si están satisfechos con su trabajo. Conclusión: Es muy importante la motivación laboral dentro de una organización lo cual crea un ambiente de trabajo muy cómodo, los colaboradores sean eficientes y eficaces con sus actividades designadas dentro de cada área, brindando confianza entre compañeros de trabajo, al tener motivado al personal y reconocer su esfuerzo laboral dentro de la empresa los colaboradores, se motivarán a alcanzar las metas de la empresa.

Ignatova (2018) en su investigación *Plan de motivación laboral en la empresa chg. oliva nova, Valencia 2018*. Tuvo como objetivo general: describir y analizar la influencia de la motivación de la empresa para mejorar el ambiente laboral, Valencia 2018. La investigación fue de diseño no experimental, descriptiva cuantitativa, para el recojo de los datos se utilizó la encuesta como técnica y como instrumento un cuestionario con 10 preguntas; población y muestra constituida de 25 colaboradores. Obteniendo el siguiente resultado. El 55.6% mencionan que a veces el trabajo es monótono, el 66.7% casi siempre el trabajo es a presión, el 55.6% manifiestan que a veces de forma habitual se vive situaciones de tensión, el 44.4% nunca me faltó las pausas de descanso por exceso de trabajo, el 44.4% a veces existe una comunicación abierta dentro del área de trabajo, el 66.7% a veces los conflictos se resuelven de manera simbolizada, el 50% siempre realizan una comunicación interna, el 60% a veces la comunicación cuenta con las expectativas de los colaboradores, el 50% siempre es coherente con la cultura y valores de la empresa,

el 55.6% nunca está satisfecho con su salario. La investigación concluye que la motivación laboral dentro de una empresa es una herramienta que les ayuda a medir las condiciones laborales de los colaboradores, logrando identificar si están conforme con la empresa o con la remuneración que se les está pagando o si trabajan en equipo, apoyándose con las demás áreas para poder lograr las metas trazadas por la empresa.

Bohórquez y Pérez (2020) en su investigación *La motivación y el desempeño laboral, el capital humano como factor clave en una organización Santa Elena, 2020*. La investigación tuvo como objetivo general: analizar la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores. La investigación fue de tipo no experimental probabilístico, cuantitativo y descriptivo, con una población y muestra de 20 colaboradores; para el recojo de la información se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado con 06 preguntas. obteniendo los siguientes resultados: El 40.76% se sienten satisfechos con la remuneración que perciben, el 52.23% se encuentran satisfechos con la influencia de poder y control a un determinado grupo de colaboradores, el 57.32% no se sienten satisfechos con las capacidades de los representantes al no contar con experiencia, el 50.32% de los colaboradores siempre contribuyen con su conocimiento y habilidades en el área designada, el 50.32% siempre cumplen las diversas actividades en el tiempo establecido, el 50.32% siempre utiliza adecuadamente los recursos para sus actividades. Llegando a la siguiente conclusión: la motivación es un factor importante dentro de una empresa, al mantener motivado a los colaboradores brindado las herramientas y espacios cómodo para poder realizar sus actividades, con salario acorde a sus actividades, recompensando o conociendo las cualidades de los

colaboradores obteniendo un trabajo eficiente y eficaz logrando las metas de la empresa y siendo más competitivos dentro del mercado.

Variable 2. Clima organizacional

Paz (2019) en su investigación *La importancia del clima organizacional como factor principal en la optimización del rendimiento de los empleados, Salta Argentina 2019*. Como objetivo general de la investigación: determinar la importancia del clima organizacional como factor principal en la optimización del rendimiento de los empleados en Corralón La Tablada. La investigación fue de tipo cuantitativo, correlacional, se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento fue el cuestionario con 16 preguntas a 26 colaboradores. Obteniéndose los siguientes resultados: El 100% sí está de acuerdo con la empresa, el 100% sí aprueba a la empresa y hablan positivamente, el 100% sí cuentan con todos los recursos para sus actividades, el 100% sí funciona el control interno y es atractivo para los colaboradores, el 42% no cambiarían de trabajo, el 77% sí saben los objetivos de la empresa, el 66% no están de acuerdo con las mejoras de los empleados, el 69% siempre son solidarios entre compañeros de trabajo, el 50% la comunicación es excelente, el 100% siempre están motivados en el área de trabajo, el 58% siempre proponen propuestas para mejorar su trabajo, el 100% si está dispuesto a resolver los conflictos de la organización, el 100% sí conocen el lugar de trabajo, en el 73% siempre el clima laboral de la empresa es agradable, el 65% a veces recomiendan a la empresa. Llegando a la siguiente conclusión: Al generar un buen clima organizacional valorando el talento y cualidades de los colaboradores, se logrará un ambiente laboral cómodo, generando relaciones entre compañeros de trabajo,

mantenido una buena comunicación; al obtener toda esta cualidad para formar un buen clima organizacional la empresa comenzará a producir o brindar mejor servicio, obteniendo una economía estable para la empresa.

Castro (2019) en su trabajo de investigación *Diagnóstico del clima organizacional y el diseño de un plan de mejorar rubro servicio para la empresa colombiana TISSUE SAS, 2019*. objetivo general: determinar el clima organizacional de la empresa colombiana Tissue S.A.S en el año 2019. La metodología de la investigación fue cuantitativo, descriptivo. Para el recojo de la información se utilizó la encuesta, se aplicó un cuestionario de 10 preguntas, con una muestra de 27 colaboradores. Obteniendo los siguientes resultados: El 40% a veces tienen conocimiento de la misión y objetivos de la organización, el 37% a veces la estructura de la organización permite una integración de los colaboradores para alcanzar los objetivos de la empresa, el 58% siempre forma parte los colaboradores en la toma de decisiones u objetivos de manera libre, el 39% siempre está a gusto con las instalaciones de la empresa, el 30% a veces interactúan positivamente para alcanzar la misión y objetivos de la empresa, en el 37% nunca el empleador tienen relación estrecha y amistosa con el colaborador para lograr beneficios, el 76% a veces el empleador motiva a su personal, el 27% está de acuerdo con las decisiones que se toman en los grupos o comités, el 55% siempre se les ubica a los colaboradores según las capacidades y experiencia en las distintas áreas de la organización, el 48% a veces la organización estimula a su personal en forma permanente. Conclusión: El clima organizacional de la empresa colombiana Tissue S.A.S, requiere de una mejora ya que se muestra un descuido del empleador, sin ninguna herramienta que motive a los

colaboradores a lograr los objetivos de la empresa, sin brindar oportunidad de crecimiento, capacitaciones lo cual hace que el servicio que brinda no sea de calidad.

Portillo (2021) en su investigación *Influencia del liderazgo en el clima organizacional de las empresas, Quito 2021*. La investigación tuvo como objetivo general: determinar la influencia que tiene el liderazgo transaccional sobre el clima organizacional, Quito 2021. La investigación fue prospectivo, transversal, cuantitativo. Para el recojo de la información la técnica fue la encuesta, como instrumento el cuestionario con 10 preguntas a 83 colaboradores que es la muestra. Obteniendo el siguiente resultado: El 60% son de género femenino, el 42.16% tienen un promedio de 36 a 45 años de edad, el 59.03% tiene un nivel académico universitario, el 40.96% tienen años de la experiencia en el rubro de la empresa de 1 a 5 años, para el 60% a veces el clima organizacional es bueno, el 56% siempre se encuentran con un mal clima organizacional, para el 40% nunca hay un buen liderazgo dentro de la organización, en el 40% casi siempre hay seminarios de liderazgo emocional. Conclusión: El clima organizacional y el liderazgo transformacional están relacionados ya que, si en una empresa no hay un líder que les dirija o les oriente a alcanzar las metas de la empresa, el clima organizacional sería malo, no habría una buena comunicación y los colaboradores no trabajarían adecuadamente sin lograr los objetivo y metas de la empresa, causando decaimiento de la organización.

Antecedentes nacionales

Variable 1. Motivación laboral

Barreto (2018) en su trabajo de investigación *Características de desempeño laboral y gestión de calidad de las mypes del sector servicio rubro empresas de limpieza en el distrito de Tumbes, 2018*, tuvo como objetivo general determinar las características del desempeño laboral y gestión de calidad en el sector servicio rubro empresas de limpieza en el distrito de Tumbes, la metodología de la investigación fue descriptiva, de diseño no experimental, nivel cuantitativo, la muestra fue 68 clientes sobre gestión de calidad y 45 para el desempeño laboral; se utilizó como técnica la encuesta, como instrumento el cuestionario estructurados con 16 preguntas obteniendo los siguientes resultados: El 96% sí se siente identificado con la empresa, el 98% sí se encuentra la lealtad hacia ellos, el 96% no le ofrece un buen salario, el 80% sí considera que existe un buen clima laboral, el 96% sí optimiza los materiales para el personal de limpieza, el 100% sí realizan sus funciones en el momento planificado, el 100% sí racionaliza sus materiales, el 100% sí permite postular a un ascenso o promoción laboral, el 100% sí muestra empatía, el 100% sí informa sobre el servicio ofrecido, el 100% sí muestra cordialidad en la atención, el 100% sí es comunicativo y respetuoso, el 68% sí ofrece soluciones el personal, el 100% sí ofrece todo los servicio ofrecidos, el 96% sí cubre con las necesidades del servicio, el 96% sí ofrece una calidad de servicio; se concluye: que mediante la gestión de calidad y desempeño laboral se crea un entorno laboral estable formando colaboradores leales con su trabajo sin perder la calidad de servicio que se esté brindando, que el cliente no se sienta excluido y forme una comunicación y continuidad del servicio,

ocasionando que surjan ascensos, porque debe mostrar un buen desempeño y compromiso con la organización, brindando soluciones en el servicio logrando los objetivos de la empresa generando en el mercado una buena rentabilidad.

Noriega (2018) en su tesis *Propuesta de estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral en el área de limpieza constructora S.A .Chepén 2018*, como objetivo general: diseñar una propuesta de estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral en el área de limpieza constructora S.A .Chepén. Tuvo como metodología descriptiva, no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 28 colaboradores de la municipalidad, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario con 24 preguntas obteniendo los siguientes resultados: El 71% son de género femenino, el 43% tienen una edad promedio de 40 a 49 años, el 28% tienen entre 3 a 4 años trabajando, el 54% nunca está satisfecho en relación a su salario, el 43% a veces realizan las actividades de acuerdo a la remuneración, el 39% nunca hay una seguridad en el contrato laboral, el 32% nunca hay una predisposición en la rotación del trabajo, el 75% siempre desea jubilarse en el puesto de trabajo, el 29% casi nunca brinda los utensilios óptimos, el 36% a veces las condiciones ambientales dentro del trabajo son adecuadas, el 47% a veces usa equipos de protección personal, el 36% casi nunca demuestra buena relación entre compañeros, el 61% casi nunca pertenecían al equipo de trabajo, en el 39% casi nunca se refleja el deseo de trabajar en equipo, en el 36% casi nunca se muestra la importancia del trabajo y desarrollo de la comunidad, el 50% casi nunca contribuyen a las metas personales, el 47% casi nunca están orgullosos del rol que desempeñan, el 61% a veces la distribución son en función al desempeño, el 29% a veces la

distribución es en función a la capacidad de desarrollar nuevas funciones, el 47% a veces conocen las actividades a realizar, el 47% nunca reciben felicitaciones por parte de los encargados, el 64% nunca hay una buena distribución de incentivos. Conclusión: la motivación laboral dentro de una organización influye mucho en el personal al momento de brindar un servicio, ya que no cuenta con buenas relaciones con los encargados ni con los clientes a quienes se está brindado la atención, esto se ve reflejado en la calidad de la economía de los colaboradores y descontentos al momento de ir a laborar a su centro de trabajo.

Hermitaño (2018) en su trabajo de investigación *Clima organizacional y motivación laboral en los colaboradores de la empresa internacional Bakery S.A.C, Lurigancho 2018*. Tuvo como objetivo general: determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la motivación laboral de los trabajadores en la empresa internacional Bakery S.A.C. la metodología de la investigación fue de diseño no experimental, transversal de tipo de cuantitativo, la muestra fue de 22 colaboradores, el instrumento fue un cuestionario que estuvo conformado por 10 preguntas. se obtuvo los siguientes resultados: El 69% a veces las normas y reglas de la organización son claras, el 45% muchas veces las funciones y responsabilidades están claramente definidas, el 60% a veces se siente estable o seguro en la organización, el 100% siempre están planificadas las acciones de cada área de trabajo de la organización, el 54% a veces le gusta asumir nuevas responsabilidades, el 100% a veces siente apoyo de su jefe directo cuando se encuentra en dificultades, el 56% casi nunca el horario le resulta incómodo, el 65% a veces brinda capacitaciones para mejorar las actividades, el 56% a veces sabe la visión y misión de la organización, el

45% a veces están satisfechos con los salarios que reciben, llegando a la siguiente conclusión: el clima organizacional es una herramienta de gestión que ayuda a mejorar las condiciones laborales de los colaboradores, como la motivación laboral, para poder mejorar el rendimiento de los colaboradores mejorando la calidad del servicio; es muy importante trabajar en un ambiente de integración social, buscando herramientas o mecanismos que ayuden a mejorar el clima organizacional.

Variable 2. Clima organizacional

Soto (2018) en su trabajo de investigación *Características del clima laboral y gestión de calidad de las MYPES del sector servicio rubro hospedaje limpieza en el distrito de Tumbes, 2018*. Como objetivo general: determinar las características del clima laboral y gestión de calidad de las MYPES, sector servicio, rubro hospedaje limpieza del distrito de Tumbes. La metodología que utilizó fue descriptiva, no experimental, de nivel cuantitativo, con una muestra de 25 colaboradores, la técnica utilizada fue la encuesta, el instrumento el cuestionario estructurado por 16 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: El 48% sí realiza actividades para tomar decisiones dentro de la empresa, el 100% sí considera que las decisiones son tomadas mediante las dependencias, el 100% de los colaboradores sí muestran habilidades sociales para incrementar la productividad, el 96% sí muestran empatía al momento de realizar sus actividades, el 88% no optimiza los materiales de limpieza, el 84% sí considera que sus compañeros realizan sus actividades según lo planificado, el 84% sí racionaliza bien sus materiales para desempeñar su funciones, el 96% no le permiten postular a un ascenso o promoción laboral, el 62% no mencionan que el servicio es innovador, el 71% sí presenta sus dudas y reclamos al

abandonar las instalaciones, el 94% no cumple con sus expectativas en el servicio, el 60% no ofrecen un valor agregado, el 69% sí ofrece soluciones ante cualquier emergencia, el 69% sí cumple con todos sus servicios, el 54% no cubre con sus necesidades del servicio, el 54% no ofrece una adecuada calidad de servicio. conclusión: El clima organizacional dentro de una empresa es muy importante y va de la mano con las actitudes, valores y compromiso con la organización para poder brindar un buen servicio de calidad, en las empresas siempre se van a tomar decisiones muy importantes ya sea para el crecimiento, ampliación o plantear nuevos objetivos sin descuidar el clima organizacional ni el clima laboral de una organización.

Morales (2019) en su trabajo de *Investigación clima organizacional y el engagement en los trabajadores de la empresa PLASTIFORM S.A.C, Año 2019*. Como objetivo general: determinar la relación entre el clima organizacional y el engagement en los trabajadores PLASTIFORM, S.A.C, SMP. Año 2019. El método de la investigación descriptivo, cuantitativo, correlacional, no experimental, de corte transversal. Para el recojo de la investigación se utilizó la encuesta como técnica, como instrumento el cuestionario que estuvo conformado por 20 preguntas, dirigido a 43 colaboradores, tipo de muestra no probabilística. Obteniendo los siguientes resultados: El 81.6% casi siempre la empresa brinda el equipo necesario, el 78.3% casi siempre la infraestructura de su área de trabajo está en buenas condiciones, el 46% a veces está limpia las áreas donde trabaja, el 56% a veces aportan nuevas ideas para mejorar las áreas de trabajo, el 60% a veces se adaptan al entorno y al ritmo de sus compañeros, el 70% a veces se comprometen a terminar sus actividades, el 54%

siempre cumple con sus tareas asignadas, el 54% a veces hay una buena comunicación con sus compañeros de trabajo, el 90% a veces se fomenta el trabajo en equipo, el 60% siempre es empático al ayudar a sus compañeros, el 40% casi siempre se sienten satisfechos de los logros de la empresa, el 50% a veces la empresa ofrece estabilidad económica, el 70% siempre hay un equilibrio entre su trabajo y familia, el 40% casi nunca su rendimiento es mayor de lo esperado, el 80% a veces desarrolla sus habilidades al realizar sus trabajos, el 50% nunca promueven su desarrollo profesional, el 40% a veces soluciona los errores de sus tareas, el 60% a veces ofrecen ser voluntarios para realizar actividades fuera de su responsabilidad, el 40% casi siempre ayudan en nuevas actividades, el 80% casi siempre tienen iniciativas, ideas para resolver problemas. Obteniendo la siguiente conclusión: El clima organizacional es una herramienta fundamental, lo cual tiene que ver con el desempeño de los colaboradores, cómo están socializando y resolviendo problemas, que ayuden a alcanzar los objetivos de la empresa tomando buenas decisiones de la alta gerencia y respondiendo de la mejor manera de los colaboradores

Guerrero (2020) en su trabajo de investigación *Plan de marketing interno para mejorar el clima organizacional en la empresa constructora ACMES SRL Chiclayo, 2020*. Objetivo general: elaboración de un plan de marketing interno, que permitirá la mejora del clima organizacional de la empresa constructora ACMES S.R.L. Chiclayo, 2020. La investigación fue descriptiva, no experimental, de corte transversal, con una muestra de 34 colaboradores, utilizó como técnica la encuesta, con el instrumento un cuestionario de 15 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: El 41.2% sí tiene conocimiento sobre la misión y visión, el 73.5% sí tiene

conocimiento de los objetivos y metas, el 61.8% está satisfecho en el puesto de trabajo, el 67.6% se encuentra satisfecho con la remuneración, el 100% a veces toman las aportaciones de los colaboradores, el 73.5% algunas veces reciben premios laborales, el 64.7% se encuentra satisfecho con las capacitaciones, el 55.9% no recibe capacitaciones dentro de la empresa, el 61,8% se siente satisfecho del desempeño y compromiso laboral, el 55.9% no está satisfecho respecto a la información recibida, el 85.3% siempre hay un buen trato entre los colaboradores, el 58.8% siempre brindan apoyo a su compañeros, el 67.6% no está de acuerdo con la experiencia laboral, el 67.6% afirma que el servicio del área es bueno, el 52,9% no expresa lo que recibe de la poca información , el 26.5% hay una buena comunicación organizacional fluida. Llegando a la siguiente conclusión: la empresa ACMES SRL no cuenta con un buen clima organizacional logrando que los colaboradores no se identifiquen con la empresa, esto quiere decir que los colaboradores se sienten desmotivados sin un compromiso con las actividades asignadas por la empresa, mientras que el marketing interno es una herramienta que dará soluciones a la organización logrando una comunicación constante con los trabajadores logrando mejorar las actividades mediante la tecnología para poder ordenar la información logrando los objetivos y metas de la empresa.

Antecedentes regionales

Variable 1. Motivación laboral

Chávez Y Ponce (2020) en su investigación *Empowerment y su relación con la motivación laboral de los colaboradores de la empresa servicios navales paredes E.I.R.L. Chimbote, 2020*. Como objetivo general: determinar la relación del empowerment en relación con la motivación laboral de los colaboradores de la organización servicios navales Paredes E.I.R.L. Chimbote 2020, la investigación fue cuantitativa, de diseño no experimental, descriptiva, correlacional, de corte transversal. Para el recojo de la información se utilizó como técnica la encuesta, instrumento el cuestionario con 06 preguntas dirigido a 25 colaboradores. Obteniendo los siguientes resultados: El 34% es positivo el empowerment dentro de la empresa con relación a la motivación laboral, el 32% es medio por que poseen poca responsabilidad y liderazgo, el 36% la motivación laboral es alta dentro de la empresa, el 25% tiene una relación positiva con los conocimientos de empowerment dentro de la empresa, el 58% es positiva la relación o motivación laboral dentro de las áreas de trabajo, el 25% tiene una relación positiva media con la motivación de los empleados de la empresa. Conclusión: en cuanto a la motivación laboral tener mucho en cuenta el entorno y confianza que debe tener el empresario con los colaboradores, logrando que los trabajos se desarrollen de la mejor manera sin generar un conflicto entre trabajadores, aplicando el empowerment dentro de la organización para poder mejorar la gestión de la empresa.

Zúñiga (2021) en su investigación *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa FRESH2O, Chimbote, 2021*. como objetivo general: determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. La investigación fue no experimental, transversal, descriptiva. Para el recojo de la información se utilizó como técnica la encuesta, aplicando un cuestionario con 06 preguntas como instrumento. Obteniendo los siguientes resultados: El 45% es positiva la correlación entre motivación y el desempeño laboral en los trabajadores, el 68% es regular la motivación de sus colaboradores al hacer sus actividades, el 72% es regular las capacitaciones y motivaciones laborales, el 60% es positivo la participación en el desempeño laboral de los colaboradores, el 42% es positiva la relación directa en la dirección y el desarrollo de las actividades, el 27% es positivo el ambiente de los trabajadores. Conclusión: la motivación y el desempeño laboral son aspectos positivos para la empresa en donde se pueden determinar las necesidades y condiciones para los colaboradores mejorando el servicio y lograr obtener las metas de la empresa sin perder la exigencia del trabajo, mejorando el ingreso de nuevos retos para poder mejorar la economía de la empresa.

Torres (2020) en su investigación *La motivación de los trabajadores en tiempo de crisis de la empresa Conecta distrito de Chimbote, 2020*. Tuvo como objetivo general: analizar el nivel de motivación de los trabajadores en tiempo de crisis de la empresa Conecta distrito de Chimbote, 2020. La investigación fue no experimental, transversal, descriptiva, para el recojo de información se utilizó la técnica de la encuesta y entrevista, con una muestra de 150 colaboradores. obteniendo

el siguiente resultado: El 42.2% obtuvieron un nivel medio de motivación ya sea por el descuido y poca capacitación, el 35.2% tienen un nivel alto de factores de entorno adecuado y factores de infraestructura, el 31.5% obtienen un nivel medio de los factores de la motivación, el 33.3% con un nivel medio de esfuerzo por formar un buen clima o entorno laboral. Llegando a la siguiente conclusión: la motivación en tiempos de crisis como empleador debe de ver la forma o mecanismos que ayuden a mejorar el desempeño de los colaboradores motivando constantemente y que se visualicen en las metas de la empresa, reconociendo el esfuerzo de los colaboradores como profesionales y brindando oportunidades de crecimiento personal fortaleciendo el vínculo con la empresa y mejorando el entorno laboral.

Variable 2. Clima organizacional

Matos y Calderón (2019) en su investigación *Clima organizacional y satisfacción de los trabajadores sedal S.A., Chimbote 2019*. Tuvo el siguiente objetivo general: determinar la relación entre los niveles del clima organizacional y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa sede Chimbote S.A. 2019. La investigación fue no experimental, transversal, de diseño correlacional. El muestreo fue censal a 90 colaboradores. La técnica que se utilizó en recojo de la información fue la encuesta, el instrumento el cuestionario con 10 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: El 48.16% es satisfactoria las relaciones significativas entre el clima organizacional y satisfacción laboral, el 56% es desfavorable el clima organizacional en las actividades diarias y mala planificación, el 69% es regular la satisfacción con el entorno laboral dentro de la empresa, el 42.2% es desfavorable respecto al clima organizacional, el 54.38% es eficiente las

condiciones o entornos donde laboran en relación al clima organizacional, el 28.9% es desfavorable en cuanto a los beneficios laborales, el 44.1% es favorable los beneficios que brinda la empresa en capacitaciones e incentivos laborales, el 46.7% desfavorable respecto al clima organizacional en desarrollo personal, el 42.2% desfavorable respecto al ambiente organizacional en las actividades o tareas designadas, el 28.9% desfavorable con relación a la satisfacción vinculada con los altos mandos de la empresa. Llegando a la siguiente conclusión: el clima organizacional dentro de la empresa es desfavorable ya sea por no utilizar adecuadamente o mantener satisfechos a los colaboradores, motivando o incentivando para que los colaboradores sean más productivos y didácticos en sus áreas de trabajo, estos aspectos mejorarían el clima organizacional de la empresa generando una economía estable cumpliendo los objetivos de la empresa.

Paucar (2021) en su investigación *Clima organizacional de las empresas constructoras del distrito de Chimbote, 2021*, como objetivo general: analizar el clima organizacional de las empresas constructoras del distrito de Chimbote, 2021. La investigación fue de diseño no experimental, corte transversal, descriptivo. La muestra de la investigación estuvo conformada por 151 colaboradores. Técnica que se utilizó fue la encuesta, instrumento el cuestionario estructurado por 14 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: El 36% es regular la percepción de los colaboradores en cuanto al clima organizacional, el 62% es bueno la percepción de los colaboradores hacia los administrativos y operativos, el 40% manifiesta que es regular las estructuras de la empresa, el 61% casi siempre demuestra la motivación laboral dentro de su área de trabajo, el 45% es buena la percepción de la empresa

hacia los colaboradores, el 47% casi siempre los colaboradores se comprometen con la metas de la empresa, el 34% manifiesta que es regular las recompensas por el esfuerzo de los colaboradores, el 54% casi siempre reciben premios o incentivos por sus logros, el 45% manifiesta que la relación laboral es buena, en el 51% casi siempre hay una buena comunicación, el 37% son buenos los estándares de desempeño de los colaboradores, en el 40% casi siempre el rendimiento está acorde a lo que le exige la empresa, el 32% las resoluciones de los conflictos son buenos dentro de la empresa, el 46% casi siempre resalta que las discusiones crean un ambiente laboral malo. Llegando a la siguiente conclusión: el clima organizacional parte de la buena comunicación que hay dentro de sus colaboradores formando vínculos de equipos de trabajo que ayuden a mejorar el entorno laboral de la empresa poniendo énfasis en mejorar el entorno laboral motivando a los colaboradores con diferentes métodos que ayuden, que el personal se sienta identificado con la empresa y motivado a hacer sus actividades dentro de su área de trabajo.

Santos (2018) en su tesis *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Vlacar S.A.C., Chimbote 2018*. Tuvo como objetivo general: determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral según los trabajadores de la empresa Vlacar S.A.C, Chimbote, 2018. La investigación fue no experimental, de nivel descriptivo, la muestra estuvo compuesta por 152 colaboradores, la técnica para el recojo de la información se utilizó la encuesta, instrumento el cuestionario estructurado por 10 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: El 46% manifiesta que es malo la satisfacción laboral dentro de la empresa, el 44% refiere que es malo los sentimientos o emociones que afectan al

rendimiento, el 62% manifiestan que es malo el clima organizacional dentro de la empresa, el 65% que son malas las emociones de los colaboradores, el 41.4% casi siempre permite aportar ideas, el 45% la autonomía es baja de los colaboradores, el 34.3% hay competencia personal entre los colaboradores, el 41% es malo la motivación, el 39.5% casi siempre hay una buena retribución salarial, el 54% es malo las condiciones de transparencia y equidad. Llegando a la siguiente conclusión: el clima organizacional y la satisfacción laboral es fomentar las buenas condiciones para los colaboradores creando un entorno de buena comunicación, demostrando la competitividad en el trabajo que están desempeñando, retribuyendo con incentivos que ayuden a motivar a los colaboradores para poder lograr las metas y objetivos de la empresa.

Antecedentes Locales.

Variable 1. Motivación laboral

Carrera (2018) en su tesis *Gestión de calidad con el uso de motivación laboral y plan de mejora en la micro y pequeña empresas sector servicio, rubro hospedaje en al distrito de Huaraz, 2018*. Tuvo como objetivo general: identificar las principales características de calidad con el uso de motivación laboral y plan de mejora en la micro y pequeña empresas sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de Huaraz, 2018. En la investigación el método que utilizó fue el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de corte transversal, de nivel descriptivo, la muestra de 48 colaboradores, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario que estuvo estructurado por 24 preguntas. Obteniendo los

siguientes resultados: El 43.75% tiene 31 a 50 años de edad, el 89,5% son de género masculino, el 41.6% con grado de instrucción superior no universitario, el 68.7% son los dueños, el 45.8% tienen tiempo de desempeño de 7 años a más, el 47.9% de trabajadores laboran en la empresa de 11 a más, el 58,3% son personas no familiares, el 58.3% tienen el objetivo de creación para generar ganancias, en el 93.4% su ingreso mensual de S/ 1,000 a S/ 51,875, el 52% mantienen una constitución de la empresa S.A.A, el 95.8% sí conocen el término de gestión de calidad, el 20.8% tienen técnicas de gestión de calidad del empowernet, el 54.2% siempre aplican las principales técnicas de gestión de calidad, el 37.5% casi siempre relacionan la administración con gestión de calidad, el 37.5% casi siempre hay dificultades en la gestión de calidad, el 43.8% siempre utiliza técnicas para medir el desempeño laboral, el 54% más o menos existe la motivación laboral, el 39.5% siempre motivan a los colaboradores, el 43.7% siempre priorizan la motivación a los colaboradores, el 39.5% casi siempre utilizan técnicas de motivación para crear identidad, el 35.4% siempre motivan a sus colaboradores mediante reconocimientos por sus labores, el 20.8% realizan el mismo trabajo con observaciones y deficiencias dentro de la organización, el 20.8% algunas veces utilizan técnicas de motivación, el 37.5% casi siempre premian al mejor trabajador. llegando a la siguiente conclusión: la mayoría de los representantes no tienen conocimiento de cómo aplicar correctamente la gestión de calidad y la motivación laboral se fundamenta en dar a conocer la importancia y métodos que se pueden aplicar para poder tener motivados al personal generando un ambiente cómodo y brindando un servicio de calidad con gusto de los clientes.

Norabuena (2018) en su tesis *motivación laboral en la empresa constructora T&S, Huaraz, 2018*. Tuvo como objetivo general: determinar la motivación y el desempeño laboral en la empresa constructora T&S, Huaraz 2018. La investigación fue de diseño no experimental de corte trasversal, descriptiva. La muestra de 41 colaboradores la técnica para el recojo de la información fue la encuesta, el instrumento un cuestionario que consta de 20 preguntas. Obteniendo el siguiente resultado: El 85% son de género masculino, el 95.1% de salario es mensual, el 85% está en la empresa mensualmente, el 78% nivel de educación secundaria completa, el 68% está de acuerdo con higiene y orden dentro del área de trabajo, el 68% está de acuerdo con el salario que recibe por realizar su función, el 70% está de acuerdo de tener asesores en el sistema de desempeño laboral, el 41% está de acuerdo que tomen en cuenta sus opiniones, el 58% está de acuerdo al trato de igualdad y compañerismo, el 51% de acuerdo con las oportunidad que les brinda la empresa, el 53% de acuerdo con las habilidades y destreza de los colaboradores, el 39% en desacuerdo que le permitan organizar su trabajo a su manera, el 70% completamente en desacuerdo de incentivos por parte de la empresa, el 36% en desacuerdo que valoran sus aportes, el 58% de acuerdo con las funciones que están de acuerdo a sus capacidades, el 73% de acuerdo con los objetivos que conlleven al éxito de la empresa, el 41% están de acuerdo cuando las actividades se han cumplido, el 48% de acuerdo con asumir riesgos altos que conlleven a lograr las metas de la empresa, el 58% de acuerdo con la incertidumbre de la empresa al no motivar a sus colaboradores. Llegando a la siguiente conclusión: la motivación es una herramienta de vital importancia, con la mano la gestión de calidad logrando que la empresa sea más ordenada en la parte administrativa y operativa, proponiendo programas que

ayuden tener motivado a los colaboradores, no solo proponiendo incentivos monetarios sino viendo con otras estrategias que motiven el rendimiento de los colaboradores.

Camones (2019) en su tesis *motivación laboral y compromiso organizacional en colaboradores de la empresa de servicios múltiples Andrés avelino Cáceres s. A, Huaraz 2019*. Objetivo general: Determinar la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa de servicios múltiples Andrés caseres S.A, Huaraz 2019. Diseño de la investigación no experimental, transversal y correlacional, instrumento de recolección de información el cuestionario estructurado de 10 preguntas, con una muestra de 60 colaboradores. Obteniendo los siguientes resultados: el 85% son de género masculino, el 66% tiene entre 26 a 35 años de edad, el 73% con grado de instrucción universitario, el 60% con estado civil solteros, el 46% tiene una motivación laboral alta, el 72% de nivel de compromiso organizacional alto, el 25% la motivación sectorizada por áreas es baja, el 10% de las regulaciones son externas, el 25% de las regulaciones de identidades son altas, el 25% de la motivación intrínseca es media. Llegando a la conclusión: la motivación laboral dentro de la organización es determinar la relación que hay en el colaborador y el empleador, el compromiso e involucramiento de ambas partes para el logro de una estabilidad económica estable, afrontando diversas dificultades lo cual tienen que llevarlo bien emocionalmente para brindar una buena calidad de servicio.

Variable 2. Clima organizacional

Bedón (2021) en su investigación *Gestión de calidad en el clima organizacional de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de alojamiento en la ciudad de Huaraz, 2018*. Objetivo general: determinar las principales características de la gestión de calidad en el clima organizacional de las micro y pequeñas empresas del rubro alojamiento de la ciudad de Huaraz, 2018. El tipo y nivel de investigación fue cuantitativo, descriptivo de diseño no experimental, transversal. Una muestra de 87 representantes, técnica que utilizó fue la encuesta, instrumento el cuestionario; se obtuvo los siguientes resultados: El 33.33% casi siempre identifican problemas o actividades que requiere estrategias de mejora, el 42.53% siempre establecen los procedimientos y herramientas para que logren los objetivos de la empresa, el 41.39% siempre realizan un plan de mejora y lo aplican, el 48.28% siempre se aplican medidas correctivas y procuran una postura de mejora, el 52.87% siempre verifican y comparan los resultados, el 50.57% siempre evalúa los criterios e indicadores del plan de mejora, el 49.43 % siempre se corrigen las deficiencias del plan de mejora, el 63,22% siempre se apoyan pero cada una asume su responsabilidad, el 47.13% siempre promueve a sus colaboradores, el 51.72% siempre establecen procedimiento para sus colaboradores, el 51.72% siempre promueven un sistema de trabajo, el 48.28% siempre utilizan la recompensa para mejorar el desempeño de sus colaboradores, el 59.77% siempre reconocen el trabajo de los colaboradores, el 70.11% siempre tienen una postura neutral, el 63,22% siempre promueven el trabajo en equipo, el 59.77% siempre procuran apoyar a sus colaboradores, el 56.32% siempre apoyan la diferentes vistas de los colaboradores, el 57.47% siempre

procuran que los colaboradores contribuya a los objetivos de la empresa, el 63.22% siempre comparten la responsabilidad, el 68.97% siempre procuran tener información antes de tomar una decisión. Conclusión: la calidad y el clima organizacional son estrategias que ayudan a mejorar las condiciones de la empresa, mejorando y fortaleciendo la calidad del servicio se cumplan con un corto tiempo, logrando las metas de la empresa con un entorno positivo y sano para los colaboradores.

Robles (2021) en su tesis *clima organizacional y desempeño laboral del personal constructora S.A, Huaraz,2021*. Como objetivo general: establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la constructora S.A, Huaraz, 2021. La metodología de la investigación fue no experimental, de corte transversal, descriptiva. Se utilizó la técnica de la encuesta, instrumento un cuestionario estructurado por 14 preguntas dirigido a 35 trabajadores. Obteniendo los siguientes resultados: El 48.6% son de género masculino, el 34.3% tienen una edad promedio de 21 a 30 años, el 62.9% son personas solteras, el 51.4% grado de educación universitaria completa, el 37.1% a plazo fijo, el 62% con tiempo de servicio de la empresa de 0 a 5 años, el 57% menciona que nunca hay una estructura organizacional autónoma, el 34.3% casi siempre mantienen las relaciones interpersonales, 31.4% casi siempre muestra la identidad organizacional, el 37.1% siempre se muestra el desenvolvimiento de los colaboradores, el 57.1% casi siempre es buena la capacidad laboral, el 40% casi siempre muestran ser eficaces en sus actividades, el 54.3% siempre muestran un buen control de equipo de trabajo. Llegando a la siguiente conclusión: El clima organizacional y el desempeño laboral

muestra el ambiente o entorno laboral que los colaboradores están desempeñando su trabajo, se sienten cómodos o satisfechos brindando un ambiente cómodo y organizado para que los colaboradores cumplan con las actividades que les designa la empresa.

Ayala (2019) en su tesis *Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de la empresa INCOMANS Huaraz, 2019*. La investigación tuvo como objetivo: determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa INCOMANS Huaraz, 2019. La investigación fue de tipo cuantitativo, diseño no experimental, transversal, con una población de 145 colaboradores de la empresa, con una muestra de 106 colaboradores. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento para el recojo de la información el cuestionario estructurado en 10 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: El 38.68% es alto el nivel inadecuado para un buen clima organizacional, el 33.02% es regular en cuanto al clima organizacional y desempeño laboral, el 24.53% es deficiente en cuanto al clima organizacional de la empresa, el 20.75% es inadecuado el clima organizacional con cierta productividad, el 54% es favorable el desempeño laboral, el 20.75% es inadecuado el clima organizacional en relación con las competencias, el 62% es favorable el clima organizacional en relación a la gestión que desempeñan, el 70% casi siempre utilizan el desempeño laboral, el 51% casi siempre hay una comunicación fluida, el 48% a veces el desempeño laboral es bueno. Llegando a la siguiente conclusión: el clima organizacional y el desempeño labor son herramientas que ayudan a gestionar o direccionar una organización teniendo en cuenta, el entorno laboral de los colaboradores; es importante brindar todas la condiciones y materiales

adecuados para la producción o servicio que se va brindar, tratar de cumplir con todas sus expectativas de colaborar, generando una motivación y un buen entorno laboral.

2.2. Bases teóricas.

Variable 1. Motivación laboral

De acuerdo a lo mencionado por Alles, et al (2019) se entiende por motivación, al nivel de satisfacción de los colaboradores, auto mejorándose y formándose cada día, permitiéndole autorrealizarse como persona, manteniendo y regulando las acciones como las tareas que desarrollen dentro del trabajo. También la motivación es la interacción como persona evaluándose como se siente internamente y como poderse motivar mejorando el desempeño o actitudes al momento de realizar sus actividades, la motivación es la satisfacción que buscan los colaboradores dentro de una organización.

Motivación laboral

La motivación laboral en la empresa influye o hace participar a los colaboradores con la finalidad de ser más productivos y eficientes en sus actividades cotidianas, para poder lograr las metas establecidas por la empresa, logrando los objetivos planificados por la organización. La motivación laboral es una herramienta fundamental dentro de organización ya que garantiza un trabajo eficiente de los colaboradores conjuntamente un trabajo en equipo para lograr las metas establecidas por la empresa; al tener motivados a los colaboradores genera un óptimo desempeño en sus actividades, mejorando las condiciones laborales y valorando los valores de la empresa, de este modo los colaboradores formarán una parte fundamental en la empresa y se esforzarán más en sus actividades cotidianas (Napolitano, 2018).

Importancia de la motivación laboral

La importancia de la motivación laboral tiene que ver cómo podemos influir a nuestros colaboradores, para mejorar su rendimiento en sus actividades, teniendo en cuenta o hacerles conocer que forman parte de la empresa, comprometiendo más a los colaboradores, buscando más herramientas y métodos que ayuden que el personal esté más motivado y comprometido con la organización (Nostica, 2018).

Tipos de motivación laboral

Según Guillén (2019) en su libro nos menciona que hay diferentes tipos de motivación laboral lo cual influye en el entorno y condiciones laborales:

- **Motivación positiva:** Es cuando se aplica un motivación o recompensa en base a sus logros dentro de su área de trabajo.
- **Motivación negativa:** es el accionar del empleador motivando a cumplir su objetivo en base a amenazas o sanciones.
- **Motivación primaria:** cuando el colaborador solo hace sus actividades por una remuneración para poder satisfacer sus necesidades.
- **Motivación social:** es cuando el empleador utiliza medios para poder encajar dentro de una sociedad o grupos empresariales.

Teorías de la motivación laboral

Según Robbins (2019) en su libro menciona cuatro teorías de motivación laboral:

- **Jerarquía de las necesidades:** en sus investigaciones de Maslow, menciona que las organizaciones deben tener como prioridad detectar las necesidades de los colaboradores dentro de sus áreas de trabajo, ayudando o mejorando a

satisfacer esas necesidades, haciendo que los colaboradores sean más productivos dentro de la empresa.

- **Las necesidades, según la prioridad, se clasifican en cinco categorías:** Las fisiológicas, que tienen que ver con la satisfacción de las funciones vitales de los colaboradores; Las de seguridad, que se refieren a evitar o minimizar daños a consecuencia de las actividades laborales dentro de la empresa; las necesidades sociales, se refieren a que los colaboradores deben ser incorporados dentro de la gestión de la empresa constituyendo un buen clima laboral; necesidades de la estima, es decir que el empleador reconozca a los colaboradores por su esfuerzo, logros y desempeño alcanzado; las de autorrealización, cuando los colaboradores buscan su propio desarrollo, por lo que la empresa debe brindar las condiciones y el apoyo necesario para que se puedan superar los colaboradores (Robbins, 2019).
- **De los dos factores.** En el libro de Colombo (2018) según esta teoría, para la motivación laboral hay dos tipos de factores, uno que corresponde a lo extrínseco de la empresa, es decir al ambiente externo; el otro que se refiere a lo intrínseco, que corresponde al ambiente interno de la empresa
- **De las tres necesidades.** en su libro Gabini (2018) según esta teoría, los años de vida generan conocimientos y experiencia, que se aplican dentro de la empresa, logrando la motivación laboral; una necesidad es el logro, que son las capacidades del colaborador para alcanzar sus aspiraciones personales; otra necesidad es el poder, es decir tener la capacidad de influir en los demás colaboradores; y la tercera necesidad es la de afiliación, referidas a las relaciones laborales y sociales con su entorno laboral.

La motivación laboral en la actualidad

- La transculturalidad no es muy adecuada ni funcional para las empresas desde el punto de vista de la motivación laboral, porque cada organización está constituida con su propio clima institucional y estrategia de motivación laboral, para el logro de los objetivos de la empresa (Sánchez, 2018).
- En la actualidad los colaboradores tienen diferentes expectativas en torno a la motivación laboral dentro de la empresa u organización, porque cada quien tiene diferentes aspiraciones y formas de ser según su procedencia y formación para realizar sus actividades cotidianas dentro de la empresa (Hernández, 2018).
- Para la motivación laboral, no deben primar las aspiraciones personales de los colaboradores por encima de los objetivos institucionales; como empleadores se deben aplicar mecanismos y estrategias de flexibilidad laboral, de esta manera el personal se sentirá más motivado para cumplir con sus actividades.
- En la actualidad la formación académica influye en la motivación laboral, pues los colaboradores que tienen más preparación buscan satisfacer sus necesidades logrando puestos o ascensos de acuerdo a su formación con mejores salarios que los otros colaboradores sin formación académica (Pavía, 2021).
- La motivación en los colaboradores eventuales es difícil de motivar, porque desempeñan laborales de corto tiempo y no están motivados para identificarse y comprometerse con la institución.

- Implementar diferentes formas de motivación a los trabajadores, debe ser una política institucional, para alinearlos a los objetivos de la organización.
- Las decisiones que se implementen en la empresa, deben realizarse con la participación de los colaboradores en los diferentes procesos para el logro de mejores resultados (Urcola, 2018).
- Reconocer el desempeño y los resultados obtenidos por los colaboradores, a través de diferentes formas, constituyen en la actualidad la motivación apropiada para aumentar la producción en la empresa.
- A más resultados en la organización, el sueldo de los colaboradores será mayor, por lo tanto, se debe implementar un programa de incentivos económicos (Gabini, 2018).

Elementos que favorecen la motivación

- **Seguridad y bienestar laboral.** Se refiere a que la empresa debe garantizar la continuidad del colaborador, de esta manera el colaborador garantizará un desempeño más eficiente dentro de su área de trabajo, mostrando sus habilidades y competencias para el cargo (Villon, 2018).
- **Promociones laborales.** A través de capacitaciones, reconocimientos, ascensos y todo aquello que le permita al colaborador su desarrollo intelectual y social (Pérez, 2018).
- **Condiciones en el trabajo,** tales como turnos, infraestructura, equipos y materiales, indumentaria, seguridad (Pérez, 2018).
- **Monitoreo, seguimiento y supervisión.** Los cuales deben ser con asesoría, acompañamiento, orientación a los colaboradores (Gómez, 2019).

- **Entorno social.** Es decir, propiciar las buenas relaciones humanas con los colaboradores de las diferentes áreas, unidades y departamentos de la organización (Medina y Cembranos, 2019).

Según Gómez (2019) los factores motivadores se desglosan de la siguiente forma:

- **El logro de los objetivos institucionales.** Socializar los logros conjuntamente con los colaboradores, constituye un buen factor motivador en los colaboradores.
- **Responsabilidad.** los colaboradores deben asumir responsablemente sus tareas, conociendo los procesos y procedimientos que debe cumplir en el cargo encomendado.
- **Autonomía en el cargo.** Cuando los colaboradores conocen las actividades que competen a su cargo, la supervisión solo será para fortalecer la autonomía en las decisiones que toman.
- **Capacidades y competencias.** Los colaboradores deben estar preparados para las contingencias que se pueden presentar durante el desarrollo de sus actividades, y no solamente en las actividades rutinarias.
- **Asesoría y abogacía.** La empresa debe implementar programas de asesoramiento y orientación respecto a deberes y derechos de los colaboradores con respecto al cargo, así como respaldar su defensa ante situaciones de índole penal y judicial en el rubro laboral.

Orientaciones de motivación laboral

Ante la variedad de factores que están relacionados con la motivación de las personas, encontramos cinco formas de orientación que están alineados al aspecto de la motivación laboral (González, 2018):

- **Motivación laboral simultánea al desempeño laboral.** El desarrollo y cumplimiento de las tareas y actividades inherentes al cargo de los colaboradores, de por sí deben generar placer, satisfacción, tranquilidad y seguridad en los colaboradores, indistintamente del tipo de actividad, de la edad, sexo, u otros aspectos de la organización (Ortiz, 2022).
- **Eliminar la inseguridad.** Cuando los colaboradores desarrollan correctamente sus actividades, se generan conductas emocionales de placer, satisfacción, sosiego, incluso seguridad y alegría, los cuales pueden manifestarse de inmediato, o posteriormente; depende de la personalidad de cada persona (Taboada, 2018).
- **Sentirse realizado como colaborador.** El haber cumplido con las tareas a pesar que las instituciones sobrecargan las actividades a sus colaboradores, debe generar complacencia y satisfacción en los colaboradores por su desempeño en el cargo encomendado (González, 2019).
- **Autocontrol ante la adversidad.** A nivel de las empresas se pueden presentar circunstancias adversas que desencadenan cuadros psicossomáticos en los colaboradores al momento de realizar o desenvolverse en sus actividades (ansiedad, depresión, estrés, violencia, entre otros). Sin embargo, aplicando la

estrategia del autocontrol estos cuadros se pueden controlar o minimizar (Gutierrez y Paucar, 2019).

- **Motivaciones sociales.** El ser humano por excelencia es eminentemente sociable, por lo tanto, los colaboradores deben mantener buenas relaciones laborales con sus compañeros de trabajo, así mismo generar un buen clima organizacional y cultura laboral (Hurtado, 2019)

Técnicas claves de motivación.

Según Hughes y Kapoor (2018) en su libro, mencionan que la motivación no es solamente velar por el aspecto económico de los colaboradores, sino que las organizaciones deben buscar métodos y herramientas de motivación laboral que ayuden a mejorar las condiciones de las empresas generando una mayor sostenibilidad económica. Entre las técnicas de motivación se consideran las siguientes:

- **Socializar la misión y visión.** Desde los más altos niveles jerárquicos se deben socializar las metas, los objetivos, así como las actividades y tareas que se desarrollarán y lograrán en la organización, en forma precisa, objetiva y alcanzable. De esta manera los colaboradores se sienten motivados, comprometidos y sensibilizados para la consecución de los resultados esperados. Para cumplir con esta técnica, se deben cumplir con cinco procedimientos: Primero el compromiso del apoyo jerárquico; luego elaborar y plantear los instrumentos de gestión que ayuden a lograr sus metas planteadas; posteriormente socializar los objetivos y metas

planteadas por la empresa, así como asumir compromisos; en seguida realizar monitoreo y seguimiento de las actividades cumplidas y por cumplir; finalmente realizar la evaluación del logro de los objetivos y resultados para implementar mecanismos de motivación laboral (Hernandez, 2019).

- **Innovación de las tareas en el cargo.** Esta técnica ayuda a que los colaboradores adquieran mayor compromiso con sus actividades diarias, adquiriendo mayor experiencia, competencias y perfeccionamiento en su entorno laboral. Por lo tanto, es fundamental la innovación de tareas mixtas, convirtiéndose en competitivos a nivel laboral (Hernandez, 2019).
- **Adecuación de comportamientos laborales.** Este método ayuda a que los colaboradores interactúen y socialicen para un comportamiento adecuado dentro de la empresa; esto permite que conductas malas se adecúe al clima laboral. Finalmente se debe insistir en el cambio de conductas, a pesar de la resistencia de los colaboradores (Huamani, 2022).
- **Jornada laboral no rígida.** De acuerdo a las normas laborales existen diversos horarios de trabajo; sin embargo, es importante y necesario garantizar que se respeten las jornadas laborales de ocho horas diarias, en coordinación y mutuo acuerdo con los colaboradores y los empleadores.
- **Flexibilizar los horarios laborales.** Esto permite que los colaboradores tengan un horario flexible dentro de la empresa, distribuido por turnos, y dando oportunidad para que desarrollen otras actividades ajenas a la empresa, logrando de esta manera que los colaboradores se sientan motivados y se identifiquen con la organización (Huamani, 2022).

Dimensión 1. Motivación intrínseca

Según Chiavenato (2018) la motivación intrínseca consiste en los diferentes aspectos circunscritos dentro de la organización que van a contribuir a su desarrollo y logro de los objetivos, dentro de los cuales se consideran las características personales, las actividades y tareas inherentes al cargo, valoración del desempeño, identidad, compromiso y responsabilidad en el trabajo.

El gerente de la empresa debe de ver el impacto de la motivación intrínseca en los colaboradores dentro de la empresa para poder determinar estrategias que ayuden mejorar las condiciones de los trabajadores y se sienten identificados en las actividades de la organización, valorando el esfuerzo y desempeño al realizar las actividades designadas, que cumplan con las metas y objetivos planificados por la empresa.

Según Chiavenato (2018) simultáneamente los comportamientos de los colaboradores fortalecen el compromiso con la empresa con el logro de sus tareas designadas, fortaleciendo la motivación intrínseca, a pesar de las diferentes conductas de cada colaborador; así mismo se deben considerar características adecuadas dentro del entorno laboral, tales como las cualidades que tienen los colaboradores, desarrollo en sus logros, satisfacción laboral.

Indicadores

Según Chiavenato (2018) nos menciona los siguientes indicadores:

- **Rasgo**

Dentro de la motivación laboral y personal son los rasgos de los colaboradores ya sean las características y cualidades personales de los

colaboradores que influyen dentro de la organización, asimismo los rasgos son la cualidades, destrezas o propiedades de los colaboradores cuenta para determinar un puesto de trabajo en una organización.

- **Comprensión**

Dentro del motivación es muy importante la comprensión que tiene el empleador con sus colaboradores demostrando liderazgo y empatía con sus compañeros de trabajo, también la comprensión es la capacidad de comprender un echo y realizar de la mejor manera, alcanzado los objetivos propuestos por los encargados de las diferentes áreas de la empresa.

- **Destreza**

Son las cualidades que el colaborador demuestra dentro de un entorno laboral de trabajo manteniendo y mostrando una buena conducta en el trabajador, lo cual es recompensado con motivaciones monetarias o reconocimientos por parte de la empresa, asimismo es importante mencionar que la destreza cumple un papel muy importante dentro de una organización, mediante la cual se determinara el éxito de la empresa, al cumplir con las metas trazadas por la empresa.

- **Aprendizaje**

El aprendizaje es un proceso de estudio donde el colaborador debe tener ya sea capacitaciones, certificaciones que demuestren el conocimiento, actitudes dentro del área de trabajo. Al contar con las habilidades es importante motivar el crecimiento personal y profesional de los colaboradores mediante asensos laboral, que ayuden en circunstancias difíciles con los conocimientos aprendidos, para poder prevenir cualquier

tipo de riesgo dentro de la empresa. Cuando el colaborador cuenta con el aprendizaje que requiere el puesto de trabajo tendrá mayor autoestima, satisfacción laboral y mejor desempeño laboral en la organización.

Dimensión 2. Motivación extrínseca

Según Chiavenato (2018) la motivación extrínseca consiste en aquellos aspectos que se encuentran fuera del contexto de la empresa, tales como los salarios, seguridad, promoción, entre otros, pero que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores, por que generan satisfacción de necesidades de índole personal, social.

Por otro lugar la motivación extrínseca es la percepción de los colaboradores en forma colectiva a través de elementos externos, como recompensas por alcanzar los objetivos o sanciones por el incumplimiento de sus actividades designadas. En lo manifestado por los elementos externo es cuando el trabajador recibe un incentivo al realizar una terminada trabajo a cambio de una remuneración, son muchos factores de la motivación extrínseca que repercuten al colaborar, para cubrir sus necedades, como lugar de trabajo, remuneraciones, sanciones, bonificaciones e incentivos laboral lo cual determinar los colaboradores.

También la motivación extrínseca esta visto solo en la parte de recompensa económica, pero esto no termina sí la productividad o la calidad de atención al cliente va ser buena. En circunstancias esto puede empeorar a la empresa ya que el colaborador solo espera la parte económica, sin preocupación por alcanzar los metas planteados por la empresa, sin lograr que los trabajadores se identificación o se sientan motivados.

Indicadores

- Salario

El salario, la remuneración que perciben los colaboradores por desempeñar una actividad dentro de una organización, genera que el personal esté motivado ya que, al percibir un salario, el trabajador es más productivo y se logra alcanzar los objetivos de la empresa, asimismo el salario es la parte primordial para el colaborador ya que es el sustento económico de su familia lo cual determinara la estabilidad monetaria, trabajado en una organización.

- Seguridad

Dentro de la motivación laboral parte importante es la seguridad de los colaboradores, esto demostraría el compromiso con ellos y esto se reflejaría en ambientes cómodos, áreas acondicionadas para poder realizar sus actividades, materiales y herramientas que ayuden a hacer un trabajo seguro y responsable.

Por lo anterior menciona la seguridad son la necesidades o condiciones que requiere el colaborar para un trabajo seguro, lo cual se refleje en la estabilidad emocional y personal del individuo. La seguridad tiene como importancia la dependencia o estabilidad dentro de un entorno de trabajo con las herramientas y condiciones para ejercer las actividades programas, es muy importante no causar inseguridad a los colaboradores ya que al mencionar ciertas irregularidades en el desarrollo de su trabajo puede causar una incertidumbre en el trabajo, si esas acciones se

maximizan pueden causar inseguridad en todo el proceso de trabajo de los colaboradores (Hernández, 2019).

- **Promoción**

Dentro de la motivación laboral es muy importante las promoción, bonificaciones o asensos laborales que motiven a esforzarse, logrando mejorar sus condiciones económicas y logrando los activos de la empresa con un personal motivado.

La motivación o promoción dentro de una organización es la capacidad de llegar a los colaboradores mediante estrategias que les motive a trabajar en equipo demostrando las habilidades y destrezas para realizar sus actividades y obtener incentivos que recompensen sus esfuerzos, generado como resultado que los colaboradores se identifiquen y fidelicen con la empresa logrando mejorar las condiciones laborales de la empresa y siendo más competitiva en el mercado (Hurtado, 2019).

Variable 2. Clima organizacional

Según los autores García, Rodríguez y Gómez (2020) hacen mención que el clima organizacional es el entorno que perciben los colaboradores dentro de una empresa, que está rodeada de un grupo de trabajadores, son percepciones o ambientes estables; un entorno o condiciones con cualidades de liderazgo y emprendimiento; estas son las condiciones que debe tener una empresa, una buena imagen dentro del entorno laboral de la empresa; podemos decir que el clima organizacional es percepción o imagen que muestra a sus colaboradores para fomentar la motivación y condiciones adecuadas para sus labores, como también un

buen clima organizacional refleja comprensión de sus trabajadores en base a una buena calidad de atención o servicio.

El clima organizacional es el comportamiento de los colaboradores dentro del entorno laboral en donde se muestra el compromiso, modo de tratar, actitudes y valores de los trabajadores, se refleja la relación que hay entre compañeros de trabajo dentro de la empresa, demostrando que no hay ninguna preferencia, respetando el trabajo y cargos que se les designe sin aprovecharse de la jerarquía que cuenten, mostrando al personal el liderazgo y cumpliendo las metas y objetivos de la empresa.

Según los autores García, Rodríguez y Gómez (2020) nos hacen mención que el clima organizacional describe los atributos o cualidades de la organización y observa la diferenciación entre sus competidores ya sea por el producto, servicio o el aspecto económico a donde se quiera dirigir, teniendo en cuenta la infraestructura de la empresa para poder realizar un trabajo óptimo mejorando el rendimiento de los colaboradores. Según Hernández (2020) nos hace mención que el clima organizacional es el comportamiento, las actitudes y el entorno en donde el trabajador se sienta satisfecho ya sea con ambientes cómodos, por la actitud de sus compañeros o por el liderazgo de su empleador, esto reflejará un buen clima organizacional logrando ser una organización más productiva.

Características del clima organizacional

Según Arenas y Sánchez (2018) nos hacen mención de las características del clima organizacional dentro de una empresa:

- Una de sus características es el aspecto climático de las personas ya que pueden laborar o realizar sus actividades de manera diferente.
- La percepción externa, es la visualización de una persona fuera de la empresa que evalúa, analiza o describe el entorno externo y lo mezcla con la parte interna de la organización.
- El clima organizacional hace referencia a diversos elementos que intervienen con diversos hechos o sucesos que permiten cambios o que se mantenga el buen clima organizacional.
- Los colaboradores son una parte fundamental del buen entorno laboral ya que son el núcleo de la empresa y esto se puede reflejar en el clima organizacional.

Tipos de clima organizacional

Según Likert (1967) citado por Rodríguez, et al (2018) hace mención a los tipos de clima organizacional:

- **Clima organizacional Autoritario:** este tipo autoritario maneja con recelo los canales de información o decisiones que se tomen dentro de la empresa respetando las líneas jerárquicas de la empresa, manteniendo un control y estructurando para un buen clima organizacional; este tipo de clima se maneja en torno al temor e inseguridades de los colaboradores siendo más reservados dentro de la empresa.

- **Clima organizacional paternalista:** este tipo de clima organizacional es un poco más flexible, pero manteniendo el poder de direccionar en la organización; una de las cualidades del paternalista es que se basa en la seguridad y apego a los colaboradores, mientras ellos respondan y contribuyen con sus actividades eficientemente, obteniendo las metas trazadas por la empresa.
- **Clima organizacional Consultivo:** este clima organizacional está más estructurado respetando la jerarquía de los colaboradores en cuanto a las decisiones que se tomen dentro de la empresa, con un ambiente de seguridad y de compromiso con la organización.
- **Clima organizacional participativo:** en este clima organizacional la toma de decisiones se direcciona a las diferentes áreas de la empresa, generando una lluvia de ideas con una mayor comunicación y socialización con las diferentes áreas de la empresa, logrando una mayor dirección de la empresa y planteando nuevas metas que ayuden el crecimiento organizacional.

Importancia del clima organizacional

Según Likert (1961) citado por Sánchez (2018) menciona que el clima organizacional es importante dentro de una empresa ya que permite al empleador o administrador evaluar y analizar cómo nos encontramos y qué perciben los colaboradores, si hay un buen clima laboral, un buen liderazgo o si está satisfecho con sus actividades asignadas o de repente se percibe un ambiente estresante, con discusiones sin respetar las normas de la empresa, que restringen al crecimiento de la organización al no obtener un buen clima organizacional.

Estrategias para mejorar el clima organizacional

Según Gálvez (2018) nos menciona que los métodos para tener un buen clima organizacional hay que tener en cuenta que todo cambio que se debe hacer tendrá un proceso que ayudará a mejorar las condiciones del clima organizacional dentro de una empresa las cuales las menciono:

- **Gestión de la organización:** para la buena gestión del clima organizacional es importante tener una dirección clara de la organización, a dónde se quiere llegar. para lo cual hay que tener presente lo siguiente:
- **Participación,** es muy importante interactuar con los colaboradores creando vínculos y considerándolo en la toma de decisiones fomentando un buen entorno laboral entre profesionales de la empresa.
- **Canales de comunicación,** dentro del clima organizacional la comunicación es el eje principal de una empresa, generando un control de comunicación y socializando entre compañeros, creando equipos de trabajo que ayuden a garantizar los objetivos de la empresa.
- **Resolución de conflictos,** es primordial que la comunicación y la interacción sea clara para que no se llegue a un conflicto laboral; como empleador es importante implementar charlas de resolución de conflictos para poder solucionar correctamente cuando se presenten conflictos.
- **Ofrecer ofertas de crecimiento laboral,** es importante tener motivado a los colaboradores mejorando las condiciones de trabajo y el crecimiento laboral profesional que ayude a crecer a la organización fomentando un buen clima laboral.

Dimensión 1. Patrones de comportamiento

Según Alvares (2019) hace mención que los patrones de comportamiento tienen que ver con las actitudes, valores, responsabilidad y empatía, trabajo en equipo que reflejan los colaboradores dentro de una organización. Es importante tener un buen clima laboral o cultura organizacional que se reflejen en el comportamiento emocional de los colaboradores; dentro de la empresa es necesario tratar de controlar los patrones de comportamiento ya sea por la presión de sus actividades o por problemas familiares; es necesario no dejarse llevar por las reacciones ya que esto fomentará un entorno de clima organizacional desfavorable para la empresa creando incomodidades a sus demás compañeros de trabajo.

Indicadores

- Responsabilidad

Según Cruz y Gonzáles (2022) manifiestan que la responsabilidad dentro de una organización es el compromiso que asume el colaborador dentro de una organización al cumplir con diversas actividades dispuestas por el empleador en donde se ve o se refleja el profesionalismo e integración con sus demás compañeros, es en donde el empleador asume su cargo tomando decisiones que direccionan al éxito de la empresa

Por lo mencionado la responsabilidad del empleador es realizar las actividades programadas acorde con los objetivos planteados por la empresa, el empleador participa en el control y planificación de funciones lo cual delega a cada área de trabajo a los colaboradores con responsabilidad y compromiso al asumir el puesto o cargo asignado

- **Comunicación**

Según Duran (2018) menciona que la comunicación dentro de una empresa es importante ya que al contar con buenos canales de comunicación hace que la información sea buena y no se distorsione al momento que llegue, incomodando al receptor. Por eso es importante tener un buen clima organizacional ya que al tener una buena comunicación la empresa tomará buenas decisiones y alcance los objetivos.

También es importante determinar y conocer los elementos de la comunicación dentro de una organización, la comunicación empresarial es el proceso, en donde el colaborador o entidad organizacional, se comunica con otras parte de la mismo estructura, es muy importante determinar la forma de comunicación que se llevara dentro de la empresa para poder determinar las funciones jerárquicas y tomar decisiones que ayuden a mejorar el proceso de comunicación que garanticen el éxito de la empresa en un determinado mercado.

- **Trabajo en equipo**

Según Duran (2018) menciona Dentro de un clima organizacional es importante trabajar en equipo ya que está constituido por un grupo de personas con habilidades y destrezas, fomentado la unión y aprovechando las cualidades que tiene cada colaborador; el trabajo en equipo está orientado a formar una lluvia de ideas que ayuden a mejorar las condiciones de la empresa evaluando las dificultades que hay en el proceso.

También es importante mencionar que el trabajo en equipo es fundamental dentro de una organización al realizar sus activades ya que ayuda a mejorar

el rendimiento y la productividad de la empresa, teniendo un contacto directo del gerente o encargado con los colaboradores siempre evaluado la calidad y resultado que se obtiene al comprometer más al equipo de trabajo

- **Empatía:**

Según la Real Academia Española (2022) la empatía es ponerse en el lugar de otras personas descubriendo el malestar con el cual se encuentran ya sea que tengan distintos problemas o estrés generado dentro de la organización, para poder tener un buen clima organizacional hay que ser empáticos con nuestros colaboradores.

Asimismo, la empatía es una de los valores más importante de una organización, especialmente en el trabajo de equipo, en donde se ve el compañerismo y como pueden afrontar las dificultades del caso, la empatía forma parte de la motivación laboral lo cual repercute en el clima organizacional de la empresa ya que, al ponerse en lugar de otro de sus compañeros de trabajo, ayudará a comprender las circunstancias del caso mejorando la decisión que planteen para dar solución.

Dimensión 2. Desempeño laboral

Según Aponte (2018) en su libro menciona que el desempeño laboral tiene que ver con las funciones y acciones con la cual están dispuestos a cumplir los colaboradores, el objetivo es obtener el mayor rendimiento de los colaboradores, satisfaciendo los objetivos de la empresa con un clima laboral bueno y trabajando con eficiencia y eficacia al realizar las actividades designadas.

El desempeño laboral se encarga de la capacidad intelectual y académicos de los trabajadores lo cual estará en evaluación constante al realizar las actividades programadas por la empresa, esto suele conocerse como psicología organizacional que forma parte de los recursos humanos de la empresa. El desempeño laboral es la recopilación o información de los colaboradores, para poder determinar el rendimiento y capacidad intelectual al realizar, una determinada acción o trabajo asignado.

Por otro lado, el desempeño laboral está estructurado por elementos actitudinales y factores operacionales, como diplomados, capacitaciones, experiencia laboral, entre otras, que ayuden o influyan en las habilidades de los colaboradores al realizar sus actividades, ya que esto ayudara a plantar nuevas estrategias que mejoren las condiciones de la organización, puede ser que no respondan adecuadamente al cambio o se obtengan con una negatividad, por eso es importante evaluar el desempeño laboral de los colaboradores.

Indicadores

- Clima laboral

Son las conductas y actitudes de los colaboradores dentro de la organización, esto tiene que ver con la comodidad y la satisfacción de los trabajadores. Para poder lograr los objetivos y metas trazados por la empresa brindando las condiciones adecuadas para poder desarrollar sus actividades, motivándoles y obteniendo un trabajo de buena calidad.

- Ascensos laborales

Según Pérez (2018) menciona que el ascenso laboral es parte del clima organizacional ya que, dentro de la motivación de los empleados, especialmente al subir de puestos de trabajo hace que los colaboradores se esfuercen cumpliendo con las metas trazadas por la empresa. El reconocimiento laboral es la parte fundamental de la motivación en donde se busca la satisfacción individual del colaborador al realizar un determinado trabajo cumpliendo con las metas trazadas, lo cual estimula al esfuerzo y compromiso por realizar un solo objetivo.

Por eso es importante implementar programas de motivación laboral que ayuden a mejorar las condiciones laborales, que los trabajadores se esfuercen más en lograr y mejorar las condiciones de la empresa siendo más productivos, brindar un buen producto y la calidad de atención sea de primera, mejorando el clima organizacional y socializando más entre compañeros, desarrollando el trabajo en equipo que ayuden a crecer y alcanzar los objetivos de la empresa.

- **Eficacia**

Al poder alcanzar y cumplir las metas trazadas por la empresa podemos decir que se ha obtenido un trabajo eficaz mostrando el buen clima laboral dentro de la organización. La eficiencia es muy apreciada en una empresa ya que como principal objetivo es alcanzar las metas planteadas por la empresa, utilizando los recursos, humano, económico entre otros que ayuden a mejorar o a alcanzar las metas y objetivos propuestas por la empresa (Aponte,2018).

- **Eficiencia**

Para lograr un buen clima organizacional donde los colaboradores deben ser eficientes proponiéndose retos y alcanzarlos en el menor tiempo sin utilizar demasiado métodos que conlleve al atraso de los objetivos planificados por la empresa. también la eficiencia es importante para las empresas ya es la capacidad de obtener o lograr un resultado esperado utilizando todos los recursos en el en el menor tiempo planificado o esperado.

Micro y pequeñas empresas

LEY N° 28015, Ley de promoción y formalización de las MYPEs (2003) hace mención que la Micro y Pequeña Empresa son aquellas entidades constituidas por una persona natural o jurídica que realizan actividades de gestión empresarial, cuya función es desarrollar actividades de extracción, transformación, producción y la comercialización de bienes y servicios; cuando la ley hace mención a la Micro y Pequeñas Empresas se refiere a las Mype, las cuales hace mención que estas empresas tienen sus propias características y desarrollan sus actividades según lo señalado por la ley. (Art 2)

Características de las Mype

Las Micro y Pequeñas Empresas debe considerar las siguientes características que son de vital importancia: El número de colaboradores que debe tener la microempresa cuenta de 1 a 10 colaboradores también la pequeña empresa comprende de 1 a 50 colaboradores. Asimismo, tanto las entidades públicas y privadas alinearán sus criterios de medición con la finalidad de establecer base de datos homogéneos que permitan aplicar de manera coherente la promoción de formalización de las Mype. (Art. 3°).

LEY N° 30056 (2013), Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial según el Artículo 5; nos da a conocer sus características en donde nos indica que de las Microempresas sus ventas anuales deben ser máximo de 150 UIT, la pequeña empresa debe de tener ventas superiores a 150 UIT y hasta un monto máximo de 1700 UIT. De tal modo que el aumento de las ventas para las Micro y Pequeñas Empresas debe ser señalado por el decreto supremo emitido por el Ministerio de Economía y Finanzas y el Ministerio de la Producción cada dos años.

2.3. Marco conceptual

Motivación: Es un proceso psicológico fundamental que se encuentra en la base de nuestra existencia, hace referencia al deseo de querer cubrir una necesidad, la motivación nos activa o nos mueve a realizar unas conductas y a no hacer otras también la motivación es el incentivo que reciben por hacer una actividad designada o programado, cumpliendo con las metas trazadas por la empresa (Vanegas, 2019).

Micro y pequeñas empresas: Las micro y pequeñas empresas es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (Ley N° 28015, 2003, p.1)

Producto Interno Bruto (PIB): En la coyuntura las mypes representan un rol trascendente dentro de la economía, tributando al Producto Interno Bruto (PIB) del país, reduciendo la tasa de desempleo, por lo cual, no solo se delimitan a sus exportaciones a la producción y distribución de bienes y servicios, sino también por la flexibilidad de adaptarse a los cambios tecnológicos. No obstante, conforme los negocios vayan aumentando y desarrollándose, nuevas van emergiendo (Guzmán, 2018).

Cultura organizacional: para Chiavenato (2018), es un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma particular de interacción y de relación de determinada organización. Todo este conjunto de variables debe de observarse,

analizarse e interpretarse continuamente, para poder lograr mejorar el entorno de los colaboradores en la empresa, es importante poner en pauta los valores, responsabilidad y compromiso que ayude a alcanzar los objetivos y metas propuestas por la organización. (p. 66)

Clima Organizacional: Es la percepción que los colaboradores sienten o perciben dentro de la empresa ya sea por actitudes o desempeño laboral, por lo mencionado el clima organizacional es la percepción que brinda los colaboradores a los clientes ya sea si en entorno laboral es deficiente la atención va a ser pésima ya que no cuentan con una buen clima laboral y percepción de la empresa hacia a los colaboradores pero si mejora la atención y el entorno laboral es bueno, mejorara relativamente la atención al cliente generando mayor ingreso económico para la empresa (Hernández, 2020).

III. HIPÓTESIS

Según Hernández y Mendoza (2018) mencionan que las hipótesis son explicaciones tentativas del fenómeno o problema investigado formuladas como proposiciones o afirmaciones y constituyen las guías de un estudio. Indican lo que tratamos de probar y, por así decirlo, toman la estafeta de parte del planteamiento del problema para determinar el curso de la indagación. Las variables adquieren valor para la investigación científica cuando llegan a relacionarse con otras variables en las hipótesis, en este caso, se les suele denominar construcciones hipotéticas, no toda investigación requiere de una hipótesis, como la investigación es de tipo descriptiva, porque busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de un fenómeno que se analice de una determinada población y muestra (p.124).

En la presente investigación que lleva como título Propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa contratistas M &S E.I.R.L, Distrito de Huaraz- 2022 no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva - de propuesta.

IV. METODOLOGÍA.

4.1 Diseño de la investigación.

La investigación fue de diseño: No experimental- transversal – descriptiva- de propuesta

No experimental: Según Hernández y Mendoza (2018) menciona que un diseño no experimental porque no se manipulará ninguna de las variables. En la presente investigación no se manipularon deliberadamente ninguna de las variables (desempeño laboral y clima organizacional). Se recogió la información tal como se encontró en la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Transversal: Según Hernández y Mendoza (2018) menciona que el diseño transversal se aplica en un espacio de tiempo; el estudio se realizará en un ambiente de su estado natural obteniendo datos de la realidad en la investigación; las investigaciones transversales son fáciles de elaborar, las variables en estudio se recolectan en un periodo determinado, con punto de inicio para futuras investigaciones que se elaboren. La presente investigación fue transversal, porque se elaboró en un espacio de tiempo determinado donde se tuvo un punto de inicio y fin.

Descriptivo: según Hernández y Mendoza (2018) menciona que las investigaciones descriptivas, se puede realizar en un contexto de la realidad y que además permitirá describir de manera coherente las características de las variables y sus respectivas dimensiones. La presente investigación es

descriptiva porque se determinaron las características más resaltantes de las variables en estudio en un contexto de realidad.

Propuesta: es un documento o herramienta que ayuda a mejorar las condiciones de una organización, en donde se plantea y se proponen estrategias y métodos que ayudan a mejorar las condiciones de la empresa mejorando los procesos y alcanzar los objetivos de la organización (Hernández y Mendoza, 2018). La investigación fue de propuesta porque se elaboró un plan de mejora de la motivación y clima laboral en la pequeña empresa contratistas M &S E.I.R.L., a partir de los resultados obtenidos.

4.2 Población y muestra

Población

Según Hernández y Mendoza (2018) menciona que la población es el universo en estudio, es el conjunto de todas las personas que concuerdan con una serie de características en el estudio. La población muestral que se utilizó en estudio fueron 15 colaboradores.

Muestra

Según Hernández y Mendoza (2018) menciona en su libro que la muestra es una población reducida del universo, es un sub grupo de la población, es decir un sub conjunto de elementos de la población y que pertenecen a ese conjunto universal llamada población con sus mismas características. En la presente investigación el tipo de muestra es no probabilística; de tipo censal ya que se

consideró a la totalidad de la población por su reducido tamaño, 15 trabajadores de la empresa.

Unidad de análisis: Los trabajadores de la empresa contratistas M &S E.I.R. de la ciudad de Huaraz.

Criterios de Inclusión:

- a. Gerente de la Mype
- b. Administrativos
- c. Personal que se encuentran laborando

Criterios de exclusión

- a. clientes
- b. proveedores

4.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Definición operacional	Indicador	Ítems	Fuente	Escala de medición
Motivación laboral	Es una herramienta que ayuda a mejorar las condiciones de la empresa ya sea aplicando una motivación intrínseca que ayuda a ver la parte interna de la organización, cómo los colaboradores elaboran sus propios trabajos con responsabilidad, mientras que la motivación extrínseca es velar la seguridad y sus necesidades para	Motivación intrínseca	Es la necesidad social que la empresa brinda a los colaboradores lo cual estima y busca la auto realización de cada uno de sus trabajadores ya sea por el rasgo, comprensión, destreza o aprendizaje que demuestre dentro del entorno laboral (Chiavenato, 2018).	Autorrealización	¿La empresa brinda asensos?	Los colaboradores de la empresa CONTRASTAS M&S E.I.R. L	Likert
					¿La empresa brinda pasantías?		
					¿La empresa brinda estach para la autorrealización?		
				Comprensión	¿La empresa apoya o es comprensiva en circunstancias difíciles de enfermedad?		
					¿La empresa apoya o es comprensiva en circunstancias difíciles de viajes personales?		
Destreza	¿La empresa valora las destrezas al realizar tus actividades?						
Aprendizaje	¿La empresa los motiva mediante capacitaciones que ayudan a mejorar el trabajo?						

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Definición operacional	Indicador	Ítems	Fuente	Escala de medición
	que los colaboradores demuestran sus cualidades dentro de la empresa (Napolitano, 2018).				¿La empresa les motiva mediante innovaciones tecnológicas que ayuden a mejorar el trabajo?		
					¿La empresa les motiva mediante variedad de tareas que ayudan a mejorar el trabajo?		
		Motivación extrínseca	Dentro de la motivación extrínseca es la prevención y satisfacción de la parte física y la seguridad que brinda la empresa ya sea con las promociones o en los salarios que motiven al trabajador a ser más eficientes en sus actividades (Chiavenato, 2018).	Salario	¿El salario satisface sus expectativas económicas?	Los colaboradores de la empresa CONTRA TISTAS M&S E.I.R. L	Likert
				Seguridad	¿La empresa brinda medidas de protección y seguridad?		
Promoción	¿La empresa implementa programas de reconocimientos, bonos y recategorizaciones para los trabajadores?						
Clima organizacional	Es el entorno que perciben los colaboradores dentro de la organización teniendo en cuenta los patrones de	Patrones de comportamiento	Es la acción que demuestra el colaborador al momento de realizar sus actividades con responsabilidad y comunicación trabajando en equipo que ayuden a mejorar las condiciones laborales aplicando la empatía entre	Responsabilidad	¿Son responsables con sus actividades designadas?		
				Comunicación	¿Hay comunicación entre compañeros de trabajo?		
					¿Tiene buenas relaciones interpersonales entre sus compañeros de trabajo?		

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Definición operacional	Indicador	Ítems	Fuente	Escala de medición
	comportamiento ya sea actitudes que no generen un buen clima organizacional, el desempeño laboral es fundamental de una empresa ya que se va ver reflejado en la productividad y eficiencia de los colaboradores generando un buen entorno laboral Likert (1967) citado por Rodríguez, et al (2018)		compañeros de trabajo (Alvares,2019).	Trabajo en equipo	¿La empresa propicia trabajos en equipo?		
				Empatía	¿Se identifica con la empresa demostrando empatía y fidelidad?		
		Desempeño laboral	Son la acciones y funciones que deben de cumplir manteniendo un buen clima laboral logrando asensos laborales para que los colaboradores se esfuercen y se identifiquen con la empresa logrando colaboradores más eficientes y eficaces dentro de la empresa (Aponte ,2018).	Clima laboral	¿Hay un buen clima laboral dentro de la organización?	Los colaboradores de la empresa CONTRA TISTAS M&S E.I.R. L	Likert
				Ascenso laboral	¿La empresa brinda asensos laborales?		
				Eficiencia	¿Utilizan los recursos según requerimiento de las actividades programadas?		
				Eficacia	¿Cumplir con las actividades programadas según la programación y planificación?		

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta. Según Salas (2020) manifiesta que es la técnica más empleada en las investigaciones realizadas por los investigadores que tienen como objetivo recoger información respecto a las variables en estudio.

La técnica que se utilizó para el recojo de la información fue la encuesta que estuvo dirigido a los trabajadores de la empresa.

Instrumento

Según Leo (2021) menciona que el cuestionario es un instrumento que ayuda o permite obtener información y datos que ayuden al investigador, puede estar estructurada según la variable o tema a investigar, pueden ser preguntas cerradas o abiertas, según lo requerido por el investigador.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario estructurado con 21 preguntas, de la siguiente manera: las 12 primeras preguntas están dirigidas a describir la motivación laboral y las 9 preguntas restantes al clima organizacional.

4.5. Plan de Análisis

Según Fresno (2019) el plan de análisis de datos consiste en someter los datos a la realización de operaciones, esto se hace con la finalidad de obtener conclusiones precisas que nos ayudarán a alcanzar nuestros objetivos, dichas operaciones no pueden definirse previamente ya que la recolección de datos puede revelar ciertas dificultades y responde a las preguntas principales de la encuesta.

Una vez obtenida la información, se realizó un plan de análisis que ayude a orientar la investigación, realizando tabulaciones de los resultados, de las variables en estudio, motivación laboral y clima organizacional, considerando sus dimensiones e indicadores, calculando la frecuencia y porcentajes, empleando el programa Microsoft Excel, luego se realizó el análisis e interpretación de resultados encontrados, se utilizó el programa PDF para la conversión y envío de los avances en la plataforma de la universidad y presentación del informe final, asimismo se utilizó el turnitin para ver el grado de similitud o plagio, finalmente se utilizó el programa Power Point para la exposición del informe.

4.6. Matriz de Consistencia

Titulo	Enunciado	Variable	Objetivo	Población y muestra	Metodología	Técnica e instrumento	Plan de análisis
<p>Propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa contratistas M&S E.I.R.L. distrito de Huaraz, 2022.</p>	<p>Problema general ¿Cuál es la propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa Contratistas M &S E.I.R. L, distrito de Huaraz 2022?</p>	<p>Variable 1: Motivación laboral Variable 2: Clima organizacional</p>	<p>Objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa Contratistas M &S E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022 Objetivo específico: Determinar las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Contratistas M &S E.I.R.L, Distrito De Huaraz 2022</p> <p>Definir las características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Contratistas M &S E.I.R.L, Distrito De Huaraz 2022</p> <p>Determinar las características de patrones de comportamiento en la pequeña empresa Contratistas M &S E.I.R.L, Distrito De Huaraz 2022</p> <p>Identificar las características de desempeño laboral en la pequeña empresa Contratistas M &S E.I.R.L, Distrito De Huaraz 2022</p> <p>Elaborar un plan de mejora de la motivación laboral influye en el clima organizacional en la pequeña empresa Contratistas M &S E.I.R.L, Distrito De Huaraz 2022</p>	<p>Población: Se utilizo a 15 colaboradores de la empresa Contratistas M &S E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022 Muestra: para la muestra se utilizó a los 15 colaboradores de la empresa en estudio Tipo de muestra: no probabilística/ censal</p>	<p>Diseño de la investigación: no experimental / transversal descriptivo de propuesta</p>	<p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Se utilizaron las siguientes herramientas informáticas: - Word - Excel - Power poin - Turnitin</p>

4.7. Principios Éticos

En la investigación se aplicó los principios éticos en relación con el Código de ética, versión 004 de la ULADECH Católica.

- Protección de la persona:

En este principio se les brindó la carta de presentación y el protocolo de consentimiento informado al encuestado, haciéndoles mención de la importancia y objetivo de la investigación que se espera obtener según las variables en estudio motivación laboral y clima organizacional, obteniendo la aprobación de los colaboradores de la empresa mediante una firma en el consentimiento informado, respetando la opiniones, religiones e información que cada encuestado brinde de forma voluntaria, protegiendo su integridad y confiabilidad de su información.

- Libre participación y derecho a estar informado:

Es importante mencionar que la información recolectada por los colaboradores encuestados es voluntaria, porque se les mencionó y explicó la importancia de la investigación en el consentimiento informado, como los objetivos de los datos obtenidos al aplicar las encuestas, esto genera mayor confianza al encuestado y seguridad al momento de brindar la información, obteniendo resultados más confiables, responderán al objetivo de la investigación por su confiabilidad.

- Beneficencia no maleficencia:

En este principio se realizó la ejecución a la hora solicitada por los colaboradores en sus descansos sin afectar sus actividades en la empresa, la información requerida fue voluntaria y anónima; como investigador se tratará con el debido respeto a las personas

que colaborarán brindando información, asimismo se tratará por todos los medios posibles en brindarles confianza al momento de recoger la información.

- Cuidado del medio ambiente y biodiversidad:

Este principio hace mención que, como investigador se cuidó de reducir o ahorrar la energía eléctrica en el proceso de la elaboración del informe, se utilizará papeles reciclables al momento de imprimir las encuestas, para reducir el consumo masivo de papel, contribuyendo con el medio ambiente, indicándole al encuestador que es importante cuidar la biodiversidad que nos rodea, como la integridad del encuestador, animales y plantas.

- Justicia:

En el principio de justicia el investigador brindó equidad, empatía e igualdad de condiciones, en el momento de recoger la información, tratándoles con respeto y haciéndoles mención sobre las pautas del cuestionario, previo consentimiento del encuestado al realizar o aplicar la encuesta a los colaboradores, con la información recolectada se llevará a desarrollar satisfactoriamente el informe.

Integridad científica:

En mención al principio se cuidó y respetó, comprometiéndonos con cada uno de los encuestados a respetar la integridad, quienes colaboraron con información al momento del recojo de la información lo cual fue de vital importancia para la investigación, se cuidará la información brindada por los encuetados reservadamente, la información brinda sea fidedigna y confiable, para proceder aplicar y plasmar en el trabajo de investigación.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1.

Características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Contratistas M &S E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022

Motivación intrínseca	N	%
Brinda asensos		
Siempre	2	13.33
A veces	5	33.34
Nunca	8	53.33
Total	15	100.00
Brinda pasantías		
Siempre	0	0.00
A veces	9	60.00
Nunca	6	40.00
Total	15	100.00
Brinda estach para la autorrealización		
Siempre	2	13.33
A veces	6	40.00
Nunca	7	46.67
Total	15	100.00
Comprensivo en circunstancias difíciles de enfermedad		
Siempre	11	73.34
A veces	2	13.33
Nunca	2	13.33
Total	15	100.00
Comprensivo en circunstancias difíciles de viaje personal		
Siempre	1	6.66
A veces	7	46.67
Nunca	7	46.67
Total	15	100.00

Continua ...

Tabla 1.*Características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Contratistas**M &S E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022*

	Concluye ...	
Motivación intrínseca	N	%
Valora las destrezas al realizar tus actividades		
Siempre	3	20.00
A veces	5	33.33
Nunca	7	46.67
Total	15	100.00
Realiza capacitaciones que ayuden a mejorar el trabajo		
Siempre	6	40.00
A veces	8	53.33
Nunca	1	6.67
Total	15	100.00
Innovaciones tecnológicas que ayuden a mejorar el trabajo		
Siempre	4	26.67
A veces	5	33.33
Nunca	6	40.00
Total	15	100.00
Capacitaciones motivacionales que mejoren el desempeño		
Siempre	0	0.00
A veces	9	60.00
Nunca	6	40.00
Total	15	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicados a los colaboradores de la empresa Contratistas M &S E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022

Tabla 2.

Características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Contratistas M &S E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022

Motivación extrínseca	N	%
El salario satisface sus expectativas económicas		
Siempre	4	26.67
A veces	7	46.67
Nunca	4	26.67
Total	15	100.000
Medidas de protección y seguridad		
Siempre	7	46.67
A veces	6	40.00
Nunca	2	13.33
Total	15	100.00
Programas de reconocimientos		
Siempre	1	6.67
A veces	8	53.33
Nunca	6	40.00
Total	15	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicados a los colaboradores de la empresa Contratistas M &S E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022

Tabla 3.

Características de los patrones de comportamiento en la pequeña empresa Contratistas M &S E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022

Patrones de comportamiento	N	%
Son responsables con sus actividades designadas		
Siempre	6	40.00
A veces	6	40.00
Nunca	3	20.00
Total	15	100.00

Continua ...

Tabla 3.*Características de los patrones de comportamiento en la pequeña empresa**Contratistas M & S E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022*

Patrones de comportamiento	Concluye ...	
	N	%
Comunicación		
Siempre	9	60.00
A veces	6	40.00
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00
Relaciones interpersonales entre colaboradores		
Siempre	4	26.67
A veces	4	26.67
Nunca	7	46.67
Total	15	100.00
El trabajo en equipo		
Siempre	9	60.00
A veces	6	40.00
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00
Empatía y fidelidad		
Siempre	4	26.67
A veces	6	40.00
Nunca	5	33.33
Total	15	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicados a los colaboradores de la empresa Contratistas M & S E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022

Tabla 4.

Características de desempeño laboral en la pequeña empresa Contratistas M &S E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022

Desempeño laboral	N	%
Clima laboral dentro de la organización		
Siempre	9	60.00
A veces	6	40.00
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00
Brinda asensos y reconocimientos laborales		
Siempre	0	0.00
A veces	9	60.00
Nunca	6	40.00
Total	15	100.00
El trabajo es eficiente		
Siempre	8	53.33
A veces	6	40.00
Nunca	1	6.67
Total	15	100.00
El trabajo es eficaz		
Siempre	6	40.00
A veces	5	33.33
Nunca	4	26.67
Total	15	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicados a los colaboradores de la empresa Contratistas M &S E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022

Tabla 5.

Propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa Contratistas M & S E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022

Indicadores	Problemas encontrados	Causa del problema	Consecuencia del problema	Acciones de mejora	Responsable
Autorrealización	El 53.00% nunca brinda asensos.	El descuido y desconocimiento del gerente en cuanto a motivación laboral.	- Personal desmotivado. - Descuido en la atención a los clientes. - El personal no se capacita o especializa por el poco reconocimiento.	- Elaborar estrategias de motivación laboral, que ayude a reconocer el esfuerzo de los colaboradores - Capacitar y brindar mayor seguridad en las áreas de trabajo para un mejor desempeño laboral.	Dueño/ colaboradores
Motivación laboral	El 60.00% a veces brinda pasantía.	El desconocimiento en cuanto a estrategias de motivación laboral	- El personal no se siente valorado en la empresa. - Deserción del personal del entorno laboral.	- Realizar encuestas de satisfacción, que ayude a mejorar el entorno laboral, incentivando a los colaboradores a cumplir las metas planificada por la organización.	
Comprensión	El 46.67% a veces es comprensivo en circunstancias difíciles	Insatisfacción de los colaboradores por la incomprensión del dueño en circunstancias difíciles	- Desconforme del personal en cuanto al apoyo de la empresa. - Descuido de la calidad de atención al cliente o en la ejecución de sus actividades	- Realizar un programa de sugerencias y reuniones que ayuden a mejorar el entorno laboral, generando mayor comprensión en cuanto al empleador y el colaborador dentro de situaciones adversas.	
Aprendizaje	El 60.00% a veces brinda capacitaciones motivacionales	Descontento de los colaboradores en cuanto a las capacitaciones motivacionales que ayuden el	- Personal con baja actitud laboral - Personal descontento con la empresa por no buscar motivar al personal.	- Implementar un plan de capacitación según las necesidades o áreas específicas que requieran mayor prioridad, - Implantar charlas motivacionales que ayuden a los colaboradores y se	

Indicadores	Problemas encontrados	Causa del problema	Consecuencia del problema	Acciones de mejora	Responsable
		desempeño laboral		distraigan de la rutina diaria.	
Salario	El 46.67% a veces el salario satisface sus expectativas	El personal se siente descontento ya que el salario no refleja o cumple con sus expectativas al realizar sus actividades	- El personal no cumple con las actividades designadas. - No cumplen con los objetivos de la empresa	Realizar reuniones con los colaboradores sobre las remuneraciones y el buen uso del presupuesto o remuneración que se les está brindando.	Dueño/ colaboradores
Comunicación	El 46.67% nunca se muestra las relaciones interpersonales entre sus compañeros de trabajo.	Desconocimiento del encargado en estrategias de comunicación que ayude a mejorar el clima organizacional	Los canales de comunicación no son tan fluidos generando, que las relaciones laborales de la organización no sean buenas, generando el descuido de los objetivos de la empresa, al no realizar correctamente sus actividades	Implementar un sistema de canales de comunicación en las diferentes áreas, generando una mayor fluidez de información, maximizando el rendimiento de las diferentes áreas y socializando mejor entre compañeros de trabajo.	
Ascenso laboral	El 60.00% a veces la empresa brinda ascensos laborales	El descuido de los encargados en plantear o buscar estrategias que ayuden a mejorar el entorno laboral y clima organizacional de la empresa.	El descuido e incertidumbre de los trabajadores al realizar sus actividades, descuidando la calidad de la producción como la calidad en la atención al cliente.	Plantear estrategias de mejora que ayude o fomente el clima laboral dentro de la organización, mejorando el entorno laboral con una comunicación más fluida, alcanzando los objetivos de la empresa planteados	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicados a los colaboradores de la empresa Contratistas M & S E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1. Características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Contratistas M & S E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022

La empresa brinda ascensos: El 53 % de los colaboradores mencionaron que nunca la empresa les brinda ascensos (tabla 1) estos resultados coinciden con la tesis realizado por Arguello (2021) quien menciona que el 58.5% nunca recibe incentivos o brinda ascensos por parte de la empresa, también coincide con la investigación realizada por Arguello (2021) quien señala que el 58.5% nunca reciben un incentivo o ascensos dentro de la empresa. Pero se contrasta con la investigación realizado por Barreto (2018) que el 100 % que siempre promueven ascensos laborales dentro de la empresa; del mismo modo contrasta con la tesis realizado por Carrera (2018) quien menciona que el 54% a veces la empresa brinda o tiene programas de ascenso en la empresa. Esto demuestra que la mayoría de los colaboradores no se sienten motivados ya que la empresa no reconoce sus esfuerzos al realizar sus actividades, eficientemente logrando las metas planificadas por la empresa, por eso es importante realizar estrategias de motivación laboral que ayude a mejorar las condiciones laborales, logrando mejorar el servicio y alcanzar los objetivos planificados de la organización.

La empresa brinda pasantías: El 60 % a veces la empresa brinda pasantía (tabla 1). El resultado coincide con la investigación realizado por Arguello (2021) quien menciona que el 49,1% a veces la organización brinda pasantías o se han dado. Pero se contrasta con la investigación elaborado por Barreto (2018) quien señala que el 100% si se permite postular a un ascenso o promociones laborales, del mismo modo contrasta con

la tesis realizada por Ignatova (2018) quien señala que el 70% completamente está en desacuerdo de incentivos por parte de la empresa con los colaboradores. Esto demuestra que la mayoría de los colaboradores mencionan que es muy importante la motivación laboral y es necesario plantar estrategias que ayuden a mejorar las condiciones laborales, mediante pasantías laboral, demostrando el compromiso de la empresa en mejorar las condiciones para sus trabajadores, manteniendo un buen clima laboral en la organización.

La empresa brinda estach para la autorrealización: El 46.67% de los colaboradores mencionan que nunca la empresa les ha brindado un estach que puedan autorrealizarse (tabla 1). El resultado coincide con la tesis elaborado por Noriega (2018) quien menciona que el 64% nunca hay una buena distribución en cuanto a programas de autorrealización. Pero contrasta con la investigación realizado por Arguello (2021) quien manifiesta que el 49,1% a veces las promociones internas se han dado equitativamente a los colaboradores, también contrasta con la tesis realizado por Zúñiga (2021) quien menciona que el 27% es positiva el entorno de la empresa y les brinde programas de autorrealización mejorando las condiciones laborales, así mismo contrasta con la investigación realizada por Carrera (2018) quien menciona que el 35,4% siempre motivan a sus colaboradores mediante reconocimientos para su autorrealización, del mismo modo contrasta con la tesis realizada por Barreto (2018) quien menciona que el 51% está de acuerdo con las oportunidades que les brinda la empresa para su autorrealización. Por lo tanto, esto demuestra que, en su minoría la empresa brinda programas de autorrealización, esto demuestra el descuido del gerente en plantear programas de autorrealización como estrategias de motivación laboral, al implementar programas que ayuden a mejorar las condiciones laborales de los

colaboradores se sentirán más identificados con la empresa generando la confianza entre trabajador y empleador lo cual es fundamental para el éxito de una organización.

La empresa apoya o es comprensiva en circunstancias difíciles de enfermedad: El 73.34% siempre es comprensiva la empresa en circunstancias difíciles de enfermedad (tabla 1). El resultado coincide con la investigación realizado por Arguello (2021) quien menciona que el 50,9% siempre se ayudan entre compañeros de área y la empresa les brinda las facilidades en relación a salud, también coincide con la investigación realizado por Barreto (2018) quien menciona que el 100% sí muestra empatía de la empresa a su colaboradores, brindándoles facilidades en cuanto a salud y bienestar, así mismo coincide con la investigación realizado por Zúñiga (2021) quien menciona que el 27% siempre es positivo el ambiente de los trabajadores en cuanto a las facilidades que les brinda la empresa referente a salud. Pero contrasta con la investigación realizado por Hermitaño (2018) quien menciona que el 100% a veces siente apoyo de su jefe directo cuando se encuentra en dificultades o en ocasiones de salud. Por lo tanto, la mayoría de los colaboradores siente la comprensión de la empresa referente a salud y brindándoles las facilidades del caso, esto demuestra que la motivación laboral es una parte fundamental para el desarrollo de una empresa planteando estrategias las cuales ayuden a mejorar el entorno laboral, reflejando el compromiso con los colaboradores.

Es comprensiva en circunstancias difíciles de viajes personales: El 73.34% siempre la empresa es comprensiva en circunstancias difíciles de viajes personales (tabla 1). El resultado coincide con la investigación realizado por Arguello (2021) quien menciona que el 41,5% siempre tiene autonomía al llevar a cabo sus labores en la empresa

y les brinda las facilidades de viaje por motivos de emergencias, también coincide con la investigación realizada por Barreto (2018) quien menciona que el 68% sí ofrece soluciones y apoya a los colaboradores. Pero contrasta con la investigación realizado por Ignatova (2018) quien menciona que el 44,4% nunca me faltó las pautas de descanso por exceso de trabajo y comprensión de la empresa de viajes de emergencia de motivos personales, así mismo contrasta con la tesis realizado por Bohórquez y Pérez (2020) quien manifiesta que el 57,32% no se sienten satisfechos con las capacidades de los representantes al no contar con experiencia y no apoyar a los colaboradores en viajes de emergencias de motivo personal, del mismo modo se contrasta con la investigación realizado por Noriega (2018) quien menciona que el 50% casi nunca contribuyen a las metas personales y ayuda a los colaboradores en cuanto al aspecto personal. Por lo tanto, esto demuestra que la mayoría de los colaboradores se sienten identificados con la empresa ya que les brinda las facilidades para poder realizar viajes personales, lo cual es una de las estrategias de motivación laboral, en donde se muestra el compromiso de la empresa con los colaboradores para poder obtener un mejor rendimiento en su área de trabajo o en sus actividades designadas.

Valora las destrezas al realizar sus actividades: El 46.67% nunca valora las destrezas al realizar las actividades en la empresa (tabla 1). El resultado coincide con la investigación realizado por Noriega (2018) quinen menciona que el 47% casi nunca están orgullosos del rol que desempeñan dentro de la empresa, también contrasta con la investigación realizado por Zúñiga (2021) quien menciona que el 68% nunca valora o les motiva a sus colaboradores en sus actividades. Pero contrasta con tesis realizada por

Arguello (2021) quien manifiesta que el 43,4% a veces son reconocidos por sus labores bien hechas, del mismo modo contrasta con la investigación realizado por Chávez y Ponce (2020) quien manifiesta que el 25% tiene una relación positiva media con la motivación de los empleados de la empresa, también contrasta con la tesis realizado por Guerrero (2020) quien menciona que el 61,8% se siente satisfecho del desempeño y compromiso laboral. Esto demuestra que, en su minoría, los colaboradores perciben o siente que valoran su trabajo que realizan en la empresa, lo cual para poder resolver es necesario plantear estrategias de motivación laboral, que ayuden a mejorar las condiciones laborales y poder brindar una solución, en donde el empleador valore el esfuerzo de los colaboradores al realizar sus actividades mediante incentivos o reconocimiento de la empresa lo cual ayude a mejorar el entorno laboral.

Realiza capacitaciones que ayuden a mejorar el trabajo: El 53.33% a veces la empresa realiza capacitaciones que ayuden a mejorar el trabajo designado (tabla 1). El resultado coincide con la investigación realizado por Arguello (2021) quien menciona que el 32,1% a veces reciben capacitaciones que ayuden a mejorar las actividades dentro de la empresa, también coincide con la tesis elaborado por Hermitaño (2018) quien señala que el 65% a veces brinda capacitaciones para mejorar las actividades. Pero contrasta con la investigación realizado por Bohórquez y Pérez (2020) quien menciona que el 57,32% no se sienten satisfechos con las capacidades de los representantes al no contar con experiencia al brindar capacitaciones, también contrasta con la investigación realizada por Zúñiga (2021) quien señala que el 72% es regular las capacitaciones y motivación laboral en la empresa, del mismo modo contrasta con la investigación realizado por Torres

(2020) quien señala que el 42,2% obtuvieron un nivel medio de motivación ya sea por el descuido y poca capacitación. Por lo tanto, los resultados muestran que en su mayoría de colaboradores mencionan que es importante las capacitaciones en la empresa, lo que se busca es mejorar el rendimiento y capacidades de los colaboradores al realizar una actividad designada, logrando que la empresa se más competitiva y cumpla con los objetivos propuestos.

Mediante innovaciones tecnológicas que ayuden a mejorar el trabajo: El 40% nunca la empresa les motiva mediante innovaciones tecnológicas que ayuden a mejorar el trabajo (tabla 1). El resultado contrasta con el estudio realizado por Arguello (2021) quien señala que el 50% casi siempre tienen los materiales y recursos tecnológicos para sus actividades, también contrasta con el estudio realizado por Bohórquez y Pérez (2020) quien manifiesta que el 50,32% siempre utiliza adecuadamente los recursos tecnológicos para sus actividades. Por lo tanto, esto demuestra que es muy importante la tecnología en una organización, la minoría de los colaboradores mencionan que en la empresa no cuentan con tecnología que ayude a mejorar el servicio al cliente, la empresa debe de considerar que la tecnología es una herramienta fundamental de desarrollo y de crecimiento que ayude a brindar un servicio de calidad.

Brinda capacitaciones motivacionales que ayuden a mejorar del desempeño emocional de los colaboradores: El 60% a veces la empresa les motiva mediante capacitaciones motivacionales a los colaboradores que ayudan a mejorar el entorno laboral (tabla 1). El resultado coincide con la investigación realizado por Hermitaño (2018) quien menciona que el 100% a veces siente apoyo de su jefe directo cuando se

encuentra en dificultades y no recibe charlas motivacionales. Pero contrasta con la tesis realizado por Arguello (2021) quien indica que el 50% si cuenta con un buen clima laboral al brindar capacitaciones emocionales a los colaboradores, también contrasta con la investigación elaborado por Zúñiga (2021) quien indica que el 27% es positivo el ambiente de los trabajadores por las charlas motivacionales, así mismo contrasta con la tesis realizado por Carrera (2018) quien menciona que el 39.5% casi siempre utilizan técnicas de motivación para crear identidad en los colaboradores. Por ende, la mayoría de los colaboradores mencionan que es importe priorizar las charlas emocionales a los colaboradores ya que es fundamental, la parte emocional, en el momento que realicen sus actividades en la empresa, dentro de la motivación laboral es velar las emocional de los trabajadores y brindarles charlas que ayuden a sobrellevar las emociones dentro del área de trabajo para fomentar un buen clima laboral en la organización.

Tabla 2. Características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Contratistas M &S E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022

El salario satisface sus expectativas económicas: El 46.67% menciona que a veces el salario les satisface sus expectativas (tabla 2). El resultado coincide con la investigación realizado por Hermitaño (2018) quien menciona que el 45% a veces están satisfechos con el salario que perciben. Pero contrasta con la tesis de Ignatova (2018) quien indica que el 55.6% nunca está satisfecho con el salario que les brinda la empresa, también contrasta con la investigación realizado por Zúñiga (2021) quien indica que el 67.6% se encuentra satisfecho con la remuneración que perciben, así mismo contrasta con la tesis de Norabuena (2018) quien menciona que el 68% está de acuerdo con la remuneración que

perciben por realizar sus actividades, pero se contrasta con la investigación realizado por Barreto (2018) quien menciona que el 96% no le ofrece un buen salario en base a su esfuerzo, también contrasta con la tesis de Bohórquez y Pérez (2020) quien manifiesta que 40.76% se siente satisfecho con la remuneración que perciben. En su mayoría de los colaboradores menciona que a veces el salario satisface sus necesidades; es muy importante la satisfacción de los colaboradores dentro de la organización y reconocimiento económico para poder lograr la motivación de los colaboradores en base a su esfuerzo dentro de la empresa al realizar sus actividades, generando mayor producción y mejorando la calidad de atención al reconociendo los esfuerzos de los colaboradores.

Brinda medidas de protección y seguridad: El 46.67% siempre la empresa les brinda las medidas de protección y seguridad al realizar sus actividades (tabla 2). El resultado coincide con la investigación realizado por Barreto (2018) quien menciona que el 96% siempre cumple con la calidad del servicio y seguridad dentro de la empresa. Pero contrasta con la tesis de Arguello (2021) quien indica que el 38.5% a veces se están cumpliendo las normas y reglamentos de seguridad, también contrasta con la investigación de Noriega (2018) quien menciona que el 36% a veces son buenas las condiciones de seguridad, así mismo contrasta con la tesis de Barreto (2018) quien menciona que el 47% a veces usan equipos de seguridad. Es por ende que en su minoría de colaboradores manifiestan que siempre la empresa brinda la seguridad pertinente al realizar las actividades diarias, esto demuestra que la motivación laboral es una herramienta fundamental dentro de una organización, al generar ambientes cómodos y

seguros para que los colaboradores puede desarrollar correctamente sus actividades; esto demuestra el compromiso de la empresa con los trabajadores, generando mayor fidelidad y confianza con la empresa mejorando la calidad de atención al brindar un buen servicio.

Programas de reconocimiento para los trabajadores: El 53.33% a veces la empresa brinda programas de reconocimiento a los colaboradores (tabla 2). El resultado coincide con la investigación de Arguello (2021) quien menciona que el 49.1% a veces los programas y promociones laborales se han fomentado equitativamente. Pero contrasta con la tesis realizado por Noriega (2018) quien menciona que el 64% nunca hay una buena distribución de los programas de incentivos laborales. En su mayoría los colaboradores mencionan que a veces la empresa brinda programas de reconocimiento laboral, lo cual es fundamental tener actualizado los programas de motivación laboral ya que cumplen un papel fundamental para la organización, la motivación laboral es reconocer a los colaboradores mediante asensos, carta de recomendación o felicitación, lo cual refleja la importancia y compromiso con los trabajadores para poder lograr los objetivos trazados por la empresa

Tabla 3. Características de los patrones de comportamiento en la pequeña empresa Contratistas M &S E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022

Son responsables con sus actividades designadas: El 40% de los colaboradores siempre son responsables con sus actividades designadas o programadas por la empresa (tabla 3). El resultado coincide con la investigación de Paz (2019) quien menciona que el 69% siempre son responsables y solidarios entre compañeros al realiza sus actividades designadas, también coincide la tesis de Soto (2018) quien menciona que el 84% siempre

los trabajadores realizan sus actividades planificadas. Pero contrasta con la tesis de Morales (2019) quien indica que el 70% a veces se comprometen a terminar sus actividades, asimismo contrasta con la investigación de Paucar (2021) quien manifiesta que el 61% casi siempre los colaboradores están motivados o realizan sus actividades con responsabilidad. Por consiguiente, esto demuestra que en su minoría siempre los colaboradores son responsables al realizar sus actividades en la empresa, una de los pasos para mejorar el clima organizacional es que los colaboradores muestren o se comprometan a realizar estas mejoras en el entorno laboral, mejorando el rendimiento y la productividad de la empresa, logrando los objetivos trazados por la organización.

Comunicación entre compañeros de trabajo: El 60% manifiesta que siempre hay una buena comunicación entre el empleado y el colaborador en la empresa (tabla 3). El resultado coincide con la investigación de Paz (2019) quien señala que el 50% siempre la comunicación es excelente en la empresa, también coincide con la tesis de Guerrero (2020) quien señala que el 26.5% siempre hay una buena comunicación fluida dentro de la organización. Pero contrasta con la investigación de Morales (2019) quien menciona que el 54% a veces hay una buena comunicación entre compañeros de trabajo, del mismo modo contrasta con la tesis de Paucar (2021) quien indica que el 46% casi siempre resalta las discusiones y mala comunicación creando un ambiente laboral malo para la empresa. La mayoría de los colaboradores menciona que siempre hay una buena comunicación dentro de la organización esto demuestra que la empresa, se encuentre con una comunicación fluida, generando un buen entorno laboral que ayude el crecimiento

organizacional y posicionamiento de la empresa en un determinado mercado, logrando los objetivos planificados.

Relaciones interpersonales entre sus compañeros de trabajo: El 46.67% refiere que nunca hay una relación interpersonal entre compañeros de trabajo en la empresa (Tabla 3). Lo cual coincide con la investigación de Castro (2019) quien menciona que el 37% menciona que nunca el empleador tiene relación estrecha y amistosa con los colaboradores para lograr beneficios. Pero contrasta con la tesis de Guerrero (2020) quien indica que el 85.3% siempre tiene una buena relación entre compañeros de trabajo, asimismo, contrasta con el estudio realizado por Paucar (2021) donde menciona que el 45% siempre tiene una buena relación laboral en la empresa, también contrasta con la tesis de Robles (2021) quien menciona que 34.3% casi siempre mantienen las relaciones interpersonales dentro de la empresa. En su minoría de los colaboradores mencionan que nunca hay una relación interpersonal entre compañeros de trabajo, esto demuestra que el entorno donde laboral no hay una buena relación entre compañeros de trabajo, para poder mejorar la relación entre compañeros de trabajo es necesario implementar charlas que ayuden a mejorar las relaciones entre compañeros de trabajo, al mejorar se creará un buen clima laboral dentro de la empresa, siendo más competitiva al brindar un servicio de calidad.

La empresa propicia el trabajo en equipo: El 60% menciona que siempre la empresa propicia el trabajo en equipo (tabla 3). Esto coincide con la investigación de Guerrero (2020) quien menciona que el 58.8% menciona que siempre hay un buen trabajo en equipo brindando apoyo entre compañeros de trabajo, también coincide la tesis de

Robles (2021) quien indica que el 54.3% siempre muestra un buen control de equipo de trabajo. Esto contrasta con el estudio de Morales (2019) quien menciona que el 90% a veces se fomenta el trabajo en equipo. La mayoría de los colaboradores manifiestan que siempre trabajan en equipo, esto demuestra el compromiso de los trabajadores con la empresa mejorando el entorno laboral y clima organizacional, al generar grupos de trabajo se puede ser más eficiente en la producción o servicio que brinde la empresa logrando los objetivos y metas trazadas brindando un servicio de calidad al cliente.

Se identifica con la empresa demostrando empatía y fidelidad. El 40% de los colaboradores a veces demuestra empatía y fidelidad en la empresa (tabla 3). Pero contrasta con la tesis de Soto (2018) donde afirma que el 96% sí muestra empatía al momento de realizar sus actividades, asimismo, contrasta con la investigación de Morales (2019) donde sostiene que el 60% siempre es empático al ayudar a sus compañeros de trabajo. Por lo tanto, esto demuestra que la minoría de los trabajadores a veces demuestra empatía y está fidelizado con la empresa, es importante plantear estrategias de fidelización que ayude, a integrar a los colaboradores y luego plantear herramientas o charlas sobre los valores de la empresa, para poder mejorar el entorno laboral de la organización lo cual ayudaría a mejorar la atención al cliente y ser más empáticos entre compañeros de trabajo.

Tabla 4. Características de desempeño laboral en la pequeña empresa Contratistas M &S E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022

Hay un buen clima laboral dentro de la organización: El 60% refiere que siempre hay un buen clima laboral dentro de la organización (tabla 4). El resultado coincide con la investigación de Matos y Calderón (2019) quien indica que el 69% siempre es satisfactorio el clima laboral en la empresa, también coincide con la tesis de Ayala (2019) donde señala que el 54% siempre el clima laboral es bueno dentro de la organización. Pero contrasta con la investigación de Santos (2018) quien señala que el 46% manifiesta que es malo el clima laboral dentro de la empresa. Esto demuestra que en su mayoría de los colaboradores siempre hay un buen clima laboral dentro de la empresa, esto es importante para la organización y para los colaboradores ya que podrán realizar sus actividades en un buen entorno laboral, que ayude a alcanzar los objetivos de la empresa, esto generará que se involucren más los colaboradores, al tener un buen clima organizacional

La empresa brinda ascensos y reconocimientos laborales: El 60% refiere que a veces la empresa se preocupa por promover los ascensos y reconocimientos laborales a los colaboradores (tabla 4). El resultado coincide con la investigación de Castro (2019) quien menciona que el 48% a veces la empresa reconoce a sus colaboradores, asimismo coincide con la tesis de Guerrero (2020) quien menciona que el 73.5% a veces los colaboradores son recompensados. Pero contrasta con la tesis de Soto (2018) donde menciona que el 96% nunca brinda ascensos o reconocimientos laborales, también contrasta con el estudio de Matos y Calderón (2019) quien menciona que el 44.1%

siempre los beneficios que brinda la empresa son incentivos laborales y reconocimiento por sus metas alcanzadas en la empresa. En su mayoría de los colaboradores manifiestan que solo a veces la empresa brinda asensos o son reconocidos por su esfuerzo, esto genera el descontento de los colaboradores perjudicando el trabajo diario que realizan en la empresa ya que el personal no se siente motivado a realizar sus actividades, perdiendo la calidad de atención al cliente, para mejorar es necesario plantear estrategia de motivación laboral, que ayude a mejorar el clima laboral de la organización y que los trabajadores se identifiquen y se esfuercen por alcanzar los objetivos de la empresa.

Utiliza los recursos según requerimiento de las actividades: El 53.33% siempre utiliza adecuadamente los recursos según requerimiento de la actividad designada (tabla 4). El resultado coincide con la investigación de Paz (2019) quien menciona que el 100% siempre cuenta con todos los recursos y utiliza para sus actividades, asimismo, coincide con el estudio de Soto (2018) quien menciona que el 84% siempre utiliza adecuadamente sus materiales al realizar una actividad designada. Por consiguiente, en su mayoría de colaboradores menciona que utilizan los recursos de la empresa según requerimiento de las actividades designadas, esto demuestra que los colaboradores trabajan eficazmente al realizar una actividad, logrando objetivos y maximizando los recursos que les brinda la empresa.

Cumple con los programas y planificación de las actividades: El 40% de los colaboradores refiere que siempre cumplen con los programas y planificación de las actividades (tabla 4). El resultado coincide con la investigación de Bedón (2021) quien menciona que el 42.53% siempre cumple con los programas y planificación de las

actividades de la empresa. Contrasta con la investigación de Morales (2019) quien señala que el 70% a veces cumplen los programas y planificación de las actividades. Por lo tanto, esto demuestra que la minoría de colaboradores siempre al realizar sus actividades programadas por la empresa son eficientes, lo cual beneficia a la empresa ya que se está cumpliendo con los objetivos de la organización, mejorando el rendimiento de los colaboradores y siendo más productivos.

VI. CONCLUSIONES

Se concluye que la mayoría de colaboradores mencionan que nunca la empresa les brinda ascenso laboral, asimismo a veces les brinda pasantías como recompensa del esfuerzo en sus trabajo, del mismo modo los encuestados indican que la empresa siempre es comprensiva en circunstancias difíciles de enfermedad, también a veces realizan capacitaciones que ayuden a mejorar la motivación laboral que mejore el rendimiento de los colaboradores, además manifiestan que a veces la empresa brinda capacitaciones motivacionales que ayuden a mejorar el desempeño y rendimiento de los colaboradores. Pero la minoría de colaboradores manifiesta que nunca la empresa les brinda un estach para poder lograr la autorrealización, asimismo mencionan que siempre la empresa es comprensiva en circunstancia difíciles de viaje personal, también sienten que nunca valoran las destrezas de los colaboradores al realizar sus actividades, del mismo modo nunca la empresa se preocupó por las innovaciones tecnológicas que ayuden a mejorar el rendimiento de los trabajadores logrando que la empresa sea más competitiva, Por lo tanto, es importante que el empleador plante e estrategias de motivación laboral que ayude a mejorar el rendimiento de los colaboradores dentro de le empresa, al ser reconocidos por la empresa se lograra una fidelización y compromiso con la empresa lo cual generar que la organización tenga un buen entrono laboral, lo cual ayudara alcanzar los objetivos planteados y planificados por la empresa.

Se determinó que en la mayoría de las veces la empresa se preocupa por los programas de reconocimiento para los trabajadores los cual se ve reflejado en la productividad de la empresa al realizar sus actividades designadas. Pero la minoría de colaboradores de la empresa manifiesta que siempre la empresa se preocupa por brindarles las medidas de protección y seguridad al momento de realizar sus actividades, asimismo a veces el salario satisfacen sus expectativas de los colaboradores económicamente, por lo tanto, es importante plantear estrategias de motivación laboral que ayude mejorar el entorno laboral en la organización.

La mayoría de los colaboradores manifiesta que siempre hay una buena comunicación entre compañeros de trabajo, asimismo siempre los colaboradores y la empresa propician el trabajo en equipo mejorando la calidad del producto como del servicio. Pero en su minoría de los colaboradores mencionan que nunca tienen relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo que afecte las actividades que desarrollan en la empresa, del mismo modo, siempre los colaboradores son responsables con sus actividades designadas, del mismo modo solo a veces se identifican con la empresa o demuestra ser empáticos con sus compañeros de trabajo o son fieles con la empresa cuando requieren de apoyo, por eso es importante determinar la motivación laboral como una herramientas que ayude a mejorar el clima organizacional, refregando el crecimiento en el mercado y logre una estabilidad económica de la empresa.

Se determinó que la mayoría de colaboradores siempre muestran un buen clima laboral dentro de la organización, asimismo a veces la empresa les brinda ascensos y son reconocidos por sus esfuerzos al realizar sus actividades programadas, también siempre utiliza los recursos según requerimiento de las actividades o muestra ser eficiente. Pero la minoría de los colaboradores señala que siempre es eficaz o cumplen con la programación y planificación de la actividad designadas por la empresa. del mismo modo es importante considerar el desempeño laboral como una estrategia que ayude a mejorar las condiciones laborales de la organización.

Se elaboró una propuesta de mejora que tiene como prioridad brindar herramientas o estrategias administrativas sobre la motivación laboral y clima organizacional permitiendo mejorar el entorno laboral de la organización y logrando ser más competitivo en el mercado, logrando una buena gestión dentro de la empresa en la parte productiva con en el servicio sir perder la calidad de ambos, aumentando la productividad y mejorando la calidad de atención al cliente, posicionando a la empresa y mejorando al rentabilidad económica como desarrollo de la organización.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Elaborar estrategias que ayuden a la autorrealización de los colaboradores en la empresa, mediante estrategias administrativas de la motivación laboral tales como pasantías y asensos laborales que ayuden a motivar a los colaboradores para un óptimo desempeño de los colaboradores al realizar sus actividades programadas por la empresa, dentro de la motivación laboral ayuda a la empresa que el personal se identifique con la empresa mejorando el entorno laboral.

Realizar programas que ayuden a mejorar las condiciones laborales entre el empleador y colaborar como programas y reuniones de sugerencias que ayuden a determinar las incomodidades de los colaboradores con la empresa, esto ayudará que la empresa sea más comprensiva en circunstancias difíciles tales como viajes por motivos personales o de enfermedad.

Implementar planes de capacitaciones según las necesidades de cada área dentro de la empresa y priorizar a las que tienen mayor importancia para poder determinar un inicio y fin de las capacitaciones dentro de la planificación, asimismo implementar charlas en determinados tiempos que ayuden en el desenvolvimiento de los colaboradores antes de realizar sus actividades programadas.

Realizar reuniones programadas para poder brindar asesoramiento de cómo utilizar adecuadamente un salario o presupuesto que perciben, indicando que es importante el ahorro, buena inversión y tomar una buena decisión.

Implementar un sistema de comunicación que ayude a mejorar el clima organizacional de la empresa, mediante estrategias como los canales de comunicación en la diferentes áreas o departamentos que cuente la empresa, esto genera una mayor fluidez de la información, sin generar la distorsión de la información, maximizado el rendimiento de la empresa ya que la comunicación es fluida y constante, mejorando el clima organizacional.

Plantear estrategias sobre ascensos laborales que ayuden a los colaboradores a ser reconocidos por su esfuerzo y empeño al realizar sus actividades, en conjunto con los objetivos de la empresa, esto ayudará a tener un buen clima organizacional en la empresa ya que el colaborador siente y cuenta con todas sus expectativas de la empresa.

PLAN DE MEJORA PARA LA EMPRESA DEL SECTOR SERVICIO

CONTRATISTAS M &S E.I.R.L

1. Datos generales

- **Nombre o razón social:** CONTRATISTAS M&S E.I.R.L
- **Giro de la empresa:** Servicios
- **Nombre del representante:** Magister. Nahum Thony Salinas Herrera

Historia:

Contratistas M&S EIRL, es una empresa que se dedica en múltiples servicios, alimentación, desinfección de unidades (buses y autos) y servicio de cuartería. Está ubicado en el Jr Damaso Antunez N° 792 Belén, por el centro de Huaraz, así mismo en la actualidad cuenta con 15 colaboradores y están distribuidas de la siguiente manera, 1 en la parte administrativa “gerente general y asistente administrativo”, 1 en el área operativo y 13 colaboradores en las diferentes áreas. El inicio de sus actividades fue 01 de enero 2018 como pequeña empresa contratistas M&S E.I.R.L. corresponde al sector servicios en el rubro limpieza de edificios; está constituida por personas profesionales con una organización estable.

2. Misión

Somos una empresa dedicada al servicio de alimentación, cuartelaria y desinfección de unidades móviles; nuestros clientes son las micro y pequeñas empresas contando con procedimientos y herramientas tecnológicas que ayuden a brindar un buen servicio en el lugar que el cliente lo requiera, sintiéndose cómodos y satisfecho con un trabajo eficiente y transparentes

3. Visión

Ser líderes en el servicio de cuartelaria, desinfección de unidades y alimentación, posicionándonos en toda la región de Áncash, garantizando el crecimiento de nuestros servicios, contando con buenos profesionales y utilizando métodos tecnológicos que ayude a colocarnos en el mercado nacional e internacional, en el año 2026 brindando un servicio de calidad, trabajando con responsabilidad y respeto hacia los clientes.

4. Objetivos organizacionales

- Mejorar la producción en 10% que al año anterior.
- Mejorar el rendimiento laboral 10% que al año anterior.
- Mejorar o disminuir los reclamos del cliente en 5% mensual.

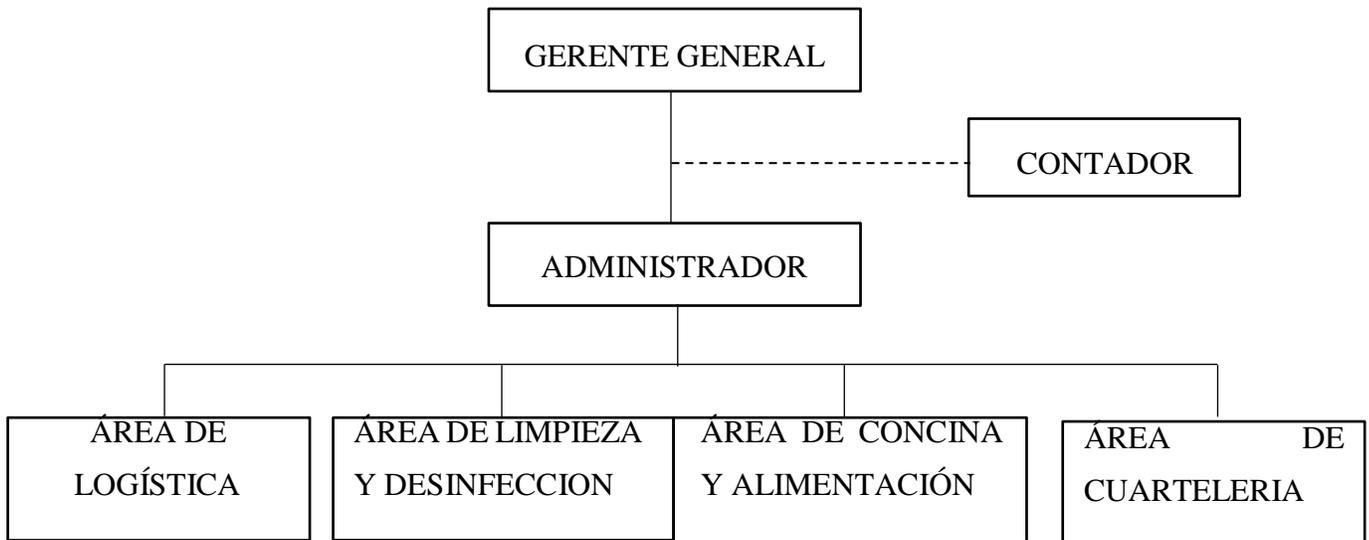
5. Producto o servicio

La empresa cuenta con tres actividades primordiales lo cual está determinado de la siguiente manera ofreciendo producto y servicio:

- Primera actividad: La empresa brinda el servicio de limpieza general de edificios que están ubicados en un campamento
- Segunda actividad: la empresa también brinda el servicio de tratamiento y eliminación de residuos peligrosos, lo cual se emplea en la limpieza de unidades móviles y desinfección.
- Tercera actividad: servicio de alimentación o restaurante, lo cual se brinda alimentación a los conductores, en el campamento.

6. Estructura organizacional

6.1. Organigrama



Nota: *Elaboración propia*

6.2. Descripción de funciones

Gerencia	
Cargo	Gerente General
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Licenciado en administración o maestría. - Destrezas profesionales. - Experiencia laboral 3 a 4 años en el ámbito laboral. - Tener capacidades de liderazgo y una fluidez en comunicación. - Contar con capacitaciones actualizados referente al ámbito laboral. - Ser responsable, proactivo y capaz de tomar retos en la empresa.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Plantear y estructurar la organización si lo requiere. - Control y manejo de la plantilla del personal. - Evaluar el desenvolvimiento y desempeño de los colaboradores. - Programar y planificar capacitaciones a los colaboradores. - Plantear metas y objetivos al alcanzar por la empresa. - Controlar la calidad de producción como la atención al cliente.
Contador de apoyo	
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con título profesional de contabilidad. - Conocer los temas relacionados a declaraciones de impuestos y más. - Experiencia laboral de 3 a 4 años. - Contar con capacitaciones o diplomados de contabilidad.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de libros diarios. - Cuadro de declaración ante impuesto a la sunat.
Administrador	
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Licenciado en administración. - Experiencia laboral de 2 a 3 años. - Conocer sobre los estados financieros de una empresa. - Capacidad de comunicación y trabajo en equipo. - Capacidades para aprender rápido.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Administrar la parte operativa de la empresa. - Administrar las finanzas de la empresa. - Llevar un control adecuado de los colaboradores como el control logístico de la empresa. - Apoyar al gerente sobre la gestión de la empresa. - Determinar la situación financiera y toma de decisiones de la empresa. - Realizar estrategias de mercado.

Área operativa	
Cargo	Logística
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios técnicos en administración - Contar con 1 a 2 años de experiencia en logística. - Contar con conocimiento sobre Office avanzado. - Capacidades de comunicación y trabajo en equipo. - Conocimientos sobre finanzas. - Conocimientos sobre los tipos de inventario y su importancia
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Encargarse del inventario de la empresa. - Compra de productos. - Abastecimiento de productos para las diferentes áreas de la empresa. - Manejo de caja chica y rendimientos de gasto al encargado. - Informes mensuales del movimiento de las compras. - Manejar un control de inventarios.
Cargo	Limpieza y desinfección
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios secundarios. - Experiencia de 1 mes. - Conocimiento sobre lavado y utilización de equipos de desinfección. - Compromiso y trabajo en equipo. - Cuidado del área de trabajo y compromiso con la empresa.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Resección y llenado de formatos sobre los buses o unidades que van a limpiar y desinfectar. - Lavado externo de la unidad. - Limpieza profunda de la parte interna de la unidad. - Desinfección con químicos contra el COVID 19. - Llenados de formatos de salida de la unidad. - Entrega de certificados de fumigación.
Cargo	Servicio de alimentación
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios secundaria. - Estudios técnicos en gastronomía. - Actualizaciones o certificaciones en gastronomía. - Experiencia de 1 año en el servicio de gastronomía. - Compromiso y trabajo en equipo.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Programación de menú. - Elaboración de menú programados. - Recepción de materia prima para la preparación de menú. - Desinfección de la materia prima para el procesamiento de las verduras. - Proceso de elaboración de los alimentos - Servicio de servido y envió del menú a los clientes.
Cargo	Servicio de cuartería

Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios secundarios. - Estudio técnico en hotelería. - Experiencia de 1 año. - Conocimiento y manejo de herramientas de office. - Compromiso con la empresa. - Trabajo en equipo.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Llevado de formatos para la limpieza y arreglos de habitaciones o casas. - Organizar las pertenencias de los huéspedes. - Cambio de sábanas, tendido de la cama, reposición de las toallas y jabones para que se puedan bañar. - Atender las solicitudes y sugerencias de los huéspedes al realizar sus actividades.

7. Diagnostico general

ANALISIS FODA	Oportunidad	Amenazas
	<p>O1. Los consumidores buscan nuevas experiencias y servicios de calidad.</p> <p>O2. Crecimiento demográfico de la ciudad de Huaraz.</p> <p>O3. El sector de hotelería y desinfección de unidades como alimentación están en crecimiento constante.</p> <p>O4. Reactivación económica</p>	<p>A1. Presencia de nuevas empresas del mismo rubro.</p> <p>A2. Dificultad para encontrar personal capacitado, con las competencias requeridas por la empresa</p> <p>A3. Aumenta la corrupción.</p> <p>A4. Crisis económica, alza del dólar lo cual afecta a futuras inversiones.</p>
<p>Fortaleza</p> <p>F1. Ubicación en zona estratégica (A pocas cuadras del centro de Huaraz, Jr Damaso Antunez N^a 792 Belén</p> <p>F2. Capital humano.</p> <p>F3. Taller y local propio.</p> <p>F4. Promueven la innovación, con</p>	<p>Estrategia F-O</p> <p>-Desarrollar nuevos servicios enfocados en la industrias mineras- hospedaje y alimentación (F2, F3, F4.O1, O2.O3).</p> <p>-Captar a nuevos clientes y mejorar el proceso de producción y la calidad de atención al cliente desde el</p>	<p>Estrategia F-A</p> <p>. Desarrollar servicios de gestión de relaciones comunitarias que minimicen los conflictos sociales en la empresa (F1, F3, F4, A3, A4).</p> <p>-Actualizar continuamente las certificaciones de calidad y seguridad de la</p>

tecnología para el desarrollo del trabajo.	<p>inicio hasta fin del servicio (F1, F2, F3, O3, O4).</p> <p>-Actualizar la tecnología de la empresa para una mejorar atención al cliente ofreciendo ofertas en el servicio al cliente (F1, F2, F3, O1, O2).</p> <p>- Convenios estratégicos con los proveedores regionales y nacionales para un óptimo abastecimiento (F2, F3, F4, O1.O3, O4).</p>	<p>empresa (F1, F2, A1, A2, A3).</p> <p>-Desarrollar programas permanentes en motivación laboral (F2, F3, F4, A1, A2).</p> <p>-Plantear nuevas estrategias basadas en mejorar continua que ayude a mejorar el proceso de producción y la calidad del servicio al cliente (F1, F2, F3, O2, O3, O4)</p>
<p>Debilidades</p> <p>D1. Bajo poder de negociación con los proveedores y consumidores.</p> <p>D2. Pocos años de constitución de la empresa.</p> <p>D3. No existe evidencia de información documentaria sobre estrategias de la empresa.</p> <p>D4. Capacidad limitada de clientes.</p>	<p>Estrategia D-O</p> <p>-Técnica de branding para fomentar la marca de la empresa a largo plazo (D1, D2, O1, O2, O3)</p> <p>- Desarrollar técnicas de negociación con los proveedores (D3, D4, O3, O4).</p> <p>-Estudio de mercado que ayude a encontrar nuevos nichos de mercado (D1, D2, D3, O2, O3, O4)</p> <p>-Establecer programas de capacitación al personal para mejorar el clima organizacional de empresa (D2, D3, D4, O1, O2, O3).</p>	<p>Estrategia D-A</p> <p>- Participar en taller de formación en estrategias empresariales en procesos de producción y atención al cliente que ayude al sistema de gestión de la empresa (D1, D2, D3, A1, A2).</p> <p>-Desarrollar programas anticorrupción en las áreas donde se maneja dinero (D2, D3, D4, A2, A3, A4)</p> <p>-Elaborar un nuevo plan estrategia de acuerdo al contexto de la realidad de la empresa (D3, D4, A1, A2, A3)</p> <p>- Elaborar un plan de marketing aprovechando las redes sociales (D1,D2,D3,A1,A2,A3).</p>

8. Indicadores de una buena gestión

Indicadores	Problemas encontrados	Causa del problema	Consecuencia del problema
Autorrealización	El 53.00% nunca brinda ascensos.	El descuido y desconocimiento del gerente en cuanto a motivación laboral.	- Personal desmotivado. - Descuido en la atención de los clientes. - El personal no se capacita o especializa por el poco reconocimiento.
Motivación laboral	El 60.00% a veces brinda pasantía.	El desconocimiento en cuanto a estrategias de motivación laboral	- El personal no se siente valorado en la empresa. - Deserción del personal del entorno laboral.
Comprensión	El 46.67% a veces es comprensivo en circunstancias difíciles	Insatisfacción de los colaboradores por la incomprensión del dueño en circunstancias difíciles	- Desconforme del personal en cuanto al apoyo de la empresa. - Descuido de la calidad de atención al cliente o en la ejecución de sus actividades
Aprendizaje	El 60.00% a veces brinda capacitaciones motivacionales	Descontento de los colaboradores en cuanto a las capacitaciones que ayuden el desempeño laboral	- Personal con baja actitud laboral - Personal descontento con la empresa por no buscar motivar al colaborador.
Salario	El 46.67% a veces el salario satisface sus expectativas	El personal se siente descontento ya que el salario no refleja o cumple con sus expectativas al realizar sus actividades	- El personal no cumple con las actividades designadas. - No cumplen con los objetivos de la empresa
Comunicación	El 46.67% nunca se muestra las relaciones interpersonales entre sus compañeros de trabajo.	Desconocimiento del encargado en estrategias de comunicación que ayude a mejorar el clima organizacional	Los canales de comunicación no son tan fluidos generando, que las relaciones laborales de la organización no sean buenas, generando el descuido de los objetivos de la empresa, al no realizar correctamente de sus actividades
Ascenso laboral	El 60.00% a veces la empresa brinda ascensos laborales	El descuido de los encargados en plantear o buscar estrategias que ayuden a mejorar el entorno laboral y clima organización de la empresa.	El descuido e incertidumbre de los trabajadores al realizar sus actividades, descuidando la calidad de la producción como la calidad en la atención al cliente.

9. Problemas

Problemas encontrados	Causa del problema
El 53.00% nunca brinda asensos.	El descuido y desconocimiento del emperador en cuanto a motivación laboral.
El 60.00% a veces brinda pasantía.	El desconocimiento en cuanto a estrategias de motivación laboral.
El 46.67% a veces es comprensive en circunstancias difíciles	Insatisfacción de los colaboradores por la incomprensión del dueño en circunstancias difíciles
El 60.00% a veces brinda capacitaciones motivacionales	Descontento de los colaboradores en cuanto a las capacitaciones motivacionales que ayuden el desempeño laboral
El 46.67% a veces el salario satisface sus expectativas	El personal se siente descontento ya que el salario no refleja o cumple con sus expectativas al realizar sus actividades
El 46.67% nunca se muestra las relaciones interpersonales entre sus compañeros de trabajo.	Desconocimiento del encargado en estrategias de comunicación que ayude a mejorar el clima organizacional
El 60.00% a veces la empresa brinda asensos laborales	El descuido de los encargados en plantear o buscar estrategias que ayuden a mejorar el entorno laboral y clima organización de la empresa.

10. Establecer solución

Indicadores	Problemas encontrados	Acciones de mejora
Autorrealización	El 53.00% nunca brinda asensos.	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar estrategias de motivación laboral, que ayude a reconocer el esfuerzo de los colaboradores - Capacitar y brindar mayor seguridad en las áreas de trabajo para un mejor desempeño laboral.
Motivación laboral	El 60.00% a veces brinda pasantía.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar encuestas de satisfacción, que ayude a mejorar el entorno laboral, incentivando a los colaboradores a cumplir las metas planificada por la organización.
Comprensión	El 46.67% a veces es comprensive en circunstancias difíciles	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar un programa de sugerencias y reuniones que ayuden a mejorar el entorno laboral, generando mayor comprensión en cuanto al empleador y el colaborador dentro de situaciones adversas.
Aprendizaje	El 60.00% a veces brinda capacitaciones motivacionales	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar un plan de capacitación según las necesidades o áreas específicas que requieran mayor prioridad, - Implantar charlas motivacionales que ayuden a los colaboradores y se distraigan de la rutina diaria.
Salario	El 46.67% a veces el salario satisface sus expectativas	Realizar reuniones con los colaboradores sobre las remuneraciones y el buen uso del presupuesto o remuneración que se les está brindando.
Comunicación	El 46.67% nunca se muestra las relaciones interpersonales entre sus	Implementar un sistema de canales de comunicación en las diferentes áreas, generando una mayor fluidez de información, maximizando el rendimiento de las diferentes áreas y socializando mejor entre compañeros de trabajo.

Indicadores	Problemas encontrados	Acciones de mejora
	compañeros de trabajo.	
Ascenso laboral	El 60.00% a veces la empresa brinda ascensos laborales	Plantear estrategias de mejora que ayude o fomente el clima laboral dentro de la organización, mejorando el entorno laboral con una comunicación más fluida, alcanzando los objetivos de la empresa planteados

11. Recursos para implementación de las estrategias

N ^{ra}	Estrategias	Humano	Económico	Tecnológico	Tiempo
01	°Elaborar estrategias de motivación laboral, que ayude a reconocer el esfuerzo de los colaboradores Capacitar y brindar mayor seguridad en las áreas de trabajo para un mejor desempeño laboral.	Administrador y colaborador	S/ 5000.00	- Computadora - Herramientas tecnológicas.	2 meses
02	Realizar encuestas de satisfacción, que ayude a mejorar el entorno laboral, incentivando a los colaboradores a cumplir las metas planificada por la organización.	Administrador y colaborador	S/ 300.00	- Computador - Herramientas tecnológicas - Uso de las TICS - Las herramientas de microsoft windows	1 mes
03	Realizar un programa de sugerencias de reuniones que ayuden a mejorar el entorno laboral, generando mayor comprensión en cuanto al empleador y el colaborador dentro de situaciones adversas.	Administrador y colaborador	S/2000.00	- Computador - Herramientas tecnológicas - Uso de las TICS - Las herramientas de microsoft windows	2 meses
04	- Implementar un plan de capacitación según las necesidades o áreas específicas que requieran mayor prioridad, Implantar charlas motivacionales que ayuden a los colaboradores y se distraigan de la rutina diaria.	Administrador y colaborador	S/2000.00	- Computador - Herramientas tecnológicas - Uso de las TICS - Las herramientas de microsoft windows	2 meses
05	Realizar reuniones con los colaboradores sobre las remuneraciones y el buen uso del presupuesto o remuneración que se les está brindando.	Administrador y colaborador	S/100.00	- Computador - Herramientas tecnológicas - Uso de las TICS - Las herramientas	1 semana

N ^{ra}	Estrategias	Humano	Económico	Tecnológico	Tiempo
				de microsoft windows	
06	Implementar un sistema de canales de comunicación en las diferentes áreas, generando una mayor fluidez de información, maximizando el rendimiento de las diferentes áreas y socializando mejor entre compañeros de trabajo.	Administrador y colaborador	S/100.00	- Computador - Herramientas tecnológicas - Uso de las TICS Las herramientas de microsoft windows	1 semana
07	Plantear estrategias de mejora que ayude o fomente el clima laboral dentro de la organización, mejorando el entorno laboral con una comunicación más fluida, alcanzando los objetivos de la empresa planteados	Administrador y colaborador	S/300.00	- Computador - Herramientas tecnológicas - Uso de las TICS herramientas de microsoft windows	1 mes

12. Cronograma de actividades

N ^o	Estrategias	Fecha	Termino	Año 2022															
				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
01	Elaborar estrategias de motivación laboral, que ayude a reconocer el esfuerzo de los colaboradores Capacitar y brindar mayor seguridad en las áreas de trabajo para un mejor desempeño laboral.	01/10/22	31/11/22	X	X	X	X	X	X	X	X								
02	Realizar encuestas de satisfacción, que ayude a mejorar el entorno laboral, incentivando a los colaboradores a cumplir las metas planificada por la organización.	01/12/22	31/12/22									X	X	X	X				
03	Realizar un programa de sugerencias y reuniones que ayuden a mejorar el entorno laboral, generando mayor comprensión en cuanto al empleador y el colaborador dentro de situaciones adversas.	01/12/22	31/01/23									X	X	X	X	X	X	X	X
04	Implementar un plan de capacitación según las necesidades o áreas específicas que requieran mayor prioridad, Implantar charlas motivacionales que ayuden a los colaboradores y se distraigan de la rutina diaria.	01/12/22	31/01/23									X	X	X	X	X	X	X	X
05	Realizar reuniones con los colaboradores sobre las remuneraciones y el buen uso del presupuesto o remuneración que se les está brindando.	20/11/22	26/11/22							X									
06	Implementar un sistema de canales de comunicación en las diferentes áreas, generando una mayor fluides de información, maximizando el rendimiento de las diferentes áreas y socializando mejor entre compañeros de trabajo.	05/12/22	10/12/22									X							
07	Plantear estrategias de mejora que ayude o fomente el clima laboral dentro de la organización, mejorando el entorno laboral con una comunicación más fluida, alcanzando los objetivos de la empresa planteados	01/01/23	01/01/23												X	X	X	X	X

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Alles, M. (2019). *Desempeño Por Competencia: Estrategias, Evaluación De Personal*. Argentina: Ediciones Grenica S.A. Recuperado El 17 De Julio De 2022

Asencio Robles , L. J. (2021). *Clima Organizacional Y Desempeño Laboral Del Personal De La Constructora S.A, Huaraz, 2021*. Huaraz. Recuperado El 17 De Julio De 2020, De File:///D:/Proyecto%20de%20tesis%202022/Cilima%20organizacional%20local/Asencios_Rlj-Figueroa_Mfj-Sd.Pdf

Asencios Morales, S. C. (2019). *Clima Organizacional Y El Engagement En Los Trabajadores De La Empresa Plstiforma Sac S.,P, Año 2019*. Recuperado El 15 De Julio De 2022, De File:///D:/Proyecto%20de%20tesis%202022/Clima%20organizacional%20nacional/Asencios_Msch.Pdf

Azaña Matos , H. E., & Mozo Calderón , A. J. (2019). *Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral De Los Trabajadores De La Empresa Sede Chimbote S.A, 2019*. Chimbote. Recuperado El 17 De Julio De 2020, De File:///D:/Proyecto%20de%20tesis%202022/Clima%20organizacional%20regional/Aza%C3%B1a_Mhe-Mozo-Caj-Sd.Pdf

Bohorrquez , E., & Pérez , M. (2020). *La Motivación Y El Desempeño Laboral, El Capital Humano Como Factor Clave En Una Organización*. Universidad Península De Santa Elena. Recuperado El 16 De Julio De 2022, De File:///D:/Proyecto%20de%20tesis%202022/Motivacion%20laboral%20internacional/2218-3620-Rus-12-03-385.Pdf

- Camones Camones , G. E. (2019). *Motivación Laboral Y Compromiso Organizacional En Colaboradores De Le Empresa De Servicios Múltiples Andrés Caseres S.A.,Huaraz 2019*. Huaraz. Recuperado El 16 De Julio De 2022, De File:///D:/Proyecto%20de%20tesis%202022/Motivacion%20laboral%20local/Camones_Cgr.Pdf
- Canton Hernández , J. C. (2018). *Aprendizaje Y Motivación En Las Personas Dependientes*. México. Recuperado El 30 De Julio De 2022
- Castro Marin , L. J. (2019). *Diagnóstico Del Clima Organizacional Y El Diseño E Un Plan De Mejorar Para La Empresa Colombiana Tissu Sas 2019*. Colombia: Universidad Del Valle. Recuperado El 15 De Julio De 2022, De File:///D:/Proyecto%20de%20tesis%202022/Clima%20organizacional%20internacional/0602521.Pdf
- Cecilia Arguello, M. (2021). *La Motivación Laboral, Su Impacto En La Productividad, Córdoba 2021*. Argentina. Recuperado El 16 De Julio De 2022, De File:///D:/Proyecto%20de%20tesis%202022/Motivacion%20laboral%20internacional/Arguello_Monica._La_Motivacion_Laboral. Pdf
- Chávez Rivsplata, L. M., & Ponce Marreros , J. M. (2020). *Empowerment Y Su Relación Con La Motivación Laboral De Los Colaboradores*. Chimbote. Recuperado El 16 De Julio De 2020 , De File:///D:/Proyecto%20de%20tesis%202022/Motivacion%20regional/Ch%C3%A1vez_Rlm-Ponce_Mjm-Sd.Pdf
- Chiavenato, I. (2018). *Administración De Recursos Humanos El Capital Humano De Las Organizaciones*. México: Megraw-Will/ Interamericana Editores. Recuperado El 19 De Julio De 2022

- Colombo, D. (2018). *Innovación Emocional: Las Nuevas Leyes Para Motivar Personas*. México: Urano Pub Incorporated. Recuperado El 30 De Julio De 2022
- Crespo, C. (2019). *Clima Y Compromiso Organizacional En Una Mediana Empresa Manufacturera De San Luis De Potosi, S.L.P.* Tesis Para Obtener El Grado De Maestro En administración Con Énfasis En Negocios, Universidad Autónoma De San Luis Potosí, San Luis Potosí, S.L.P. Recuperado El 12 De Noviembre De 2017, De [Http://Ninive.Uaslp.Mx/Jspui/Bitstream/I/3742/1/Mad1cyc01601.Pdf](http://Ninive.Uaslp.Mx/Jspui/Bitstream/I/3742/1/Mad1cyc01601.Pdf)
- Cruz Hermitaño , J. (2018). *Clima Organizacional Y Motivación Laboral En Los Colaboradores De La Empresa Internacional Bakery Sac, Lurigencho 2018*. Lima. Recuperado El 12 De Julio De 2020, De [Https://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12692/19584/Cruz_Hj.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](https://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12692/19584/Cruz_Hj.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)
- Cruz, P. (2016). *Compromiso Organizacional Y Su Relación Con La Satisfacción Laboral De Los Trabajadores De La Municipalidad Provincial De Sánchez Carrión*. Tesis Para Obtener El Título Profesional De Licenciada En administración, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. Recuperado El 31 De octubre De 2017, De [Http://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Bitstream/Handle/Ucv/430/Cruz_Sp.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](http://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Bitstream/Handle/Ucv/430/Cruz_Sp.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)
- De La Puente, L. (2017). *Compromiso Organizacional Y Motivación De Logro En Personal Administrativo De La Municipalidad Provincial De Trujillo*. Tesis Para Optar El Titulo, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. Recuperado El 31 De octubre De 2017, De [Http://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Bitstream/Handle/Ucv/298/Delapuate_Rl.Pdf?Sequence=1](http://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Bitstream/Handle/Ucv/298/Delapuate_Rl.Pdf?Sequence=1)

- Díaz, Y., & Quijada, A. (2005). *Relación Entre Satisfacción Laboral Y Compromiso Organizacional*. Tesis Para Obtener El Grado De Licenciado En Psicología Social, Universidad Autónoma Metropolitana, México. Recuperado El 11 De noviembre De 2017, De [Http://148.206.53.84/Tesiuami/Uami12428.Pdf](http://148.206.53.84/Tesiuami/Uami12428.Pdf)
- Dimitrova Ignatova , I. (2018). *Plan De Motivación Laboral En La Empresa Chg, Valencia 2018*. España. Recuperado El 16 De Julio De 2022, De <File:///D:/Proyecto%20de%20tesis%202022/Motivacion%20laboral%20internacional/Ignatova%20-%20estudio%20de%20motivaci%C3%93n%20laboral%20y%20plan%20de%20motivaci%C3%93n%20en%20la%20empresa%20chg.Pdf>
- Duran Asencio, A. (2018). *Trabajo En Equipo*. España: Printed Spian .
- Esquivel Hernández, J. (2020). *Clima Organizacional Aspecto Basico De Su Origen Y Definición*. México. Recuperado El 20 De Julio De 2022, De [Https://Cienciasdeladocumentacion.Cl/Pdf01/Art%204%20v0l6judic2020.Pdf](https://Cienciasdeladocumentacion.Cl/Pdf01/Art%204%20v0l6judic2020.Pdf)
- Gabini , S. (2018). *Potenciales Predictores Del Rendimiento Laboral*. Colombia: Teseo. Recuperado El 30 De Julio De 2022
- Gabini, S. (2018). *Potenciales Predictores Del Rendimiento Laborales*. México: Teseo Isbn. Recuperado El 30 De Julio De 2022
- García Barreto, E. S. (2018). *Caracterización Del Desempeño Laboral Y Gestión De Calidad De Las Mypes Del Sector Servicio Rubro Empresa De Limpieza En El Distrito De Tumbes 2018*. Tumbes. Recuperado El 12 De Julio De 2022, De [Http://Repositorio.Uladech.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.13032/5965/Desempeno_Laboral_Gestion_De_Calidad_Garcia_Barreto_Santos_Elena.Pdf?Sequenc e=4](http://Repositorio.Uladech.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.13032/5965/Desempeno_Laboral_Gestion_De_Calidad_Garcia_Barreto_Santos_Elena.Pdf?Sequenc e=4)

- García Rubiano, M., Vesga Rodríguez, J. J., & Gómez Roda, C. A. (2020). *Clima Organizacional: Teoría Y Practico*. Colombia: Universidad Católica De Colombi. Recuperado El 20 De Julio De 2022, De <https://Repository.Ucatolica.Edu.Co/Bitstream/10983/26059/1/Logos%20signum%204%20web%20final.Pdf>
- Gestión. (21 De noviembre De 2018). *Management*. Recuperado El 26 De octubre De 2017, De Gestión: <https://Gestion.Pe/Empleo-Management/87-Empresas-Considera-Que-Falta-Compromiso-Laboral-Su-Principal-Problema-2149055>
- Gomez, S. H. (2019). *Coaching De Equipo*. España: Interconsulting Bureau S.L. Recuperado El 19 De Julio De 2022
- González, C. (2020). *Gestión De La Organización* (1a Ed.). Mexico: Mcgraw-Hill InterAmerican.
- Graduate School Of Business. (2019). Clima Organizacional Y Motivación Que Impactos Tiene En Las Empresa. *Esan (Graduate School Of Business.)*, <https://Www.Esan.Edu.Pe/Conexion-Esan/Clima-Laboral-Que-Impacto-Tiene-En-Las-Empresas>. Recuperado El 24 De Julio De 2022
- Gutiérrez Casafranca , B. E., & Paucar Puente , M. R. (2019). *Motivación Y Rendimiento Laboral*. Perú - Chanchamayo. Recuperado El 30 De Julio De 2022, De https://Repositorio.Upla.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12848/3396/T037_76248712_70322357_T.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y
- Guzmán Torres, C. E. (2020). *La Motivación De Los Trabajadores En Tiempo De Crisis De La Empresa Conecta Distrito De Chimbote, 2020*. Chimbote. Recuperado El 16 De Julio De 2020, De

File:///D:/Proyecto%20de%20tesis%202022/Motivacion%20regional/Guzman_T
sce_Robles_Hyc-Sd.Pdf

Hernández Alipio , M. A. (2019). *La Motivación Como Factor En El Aprendizaje*. España.

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres , C. P. (2018). *Metodología De La
Investigación*. México. Recuperado El 29 De Julio De 2022, De
File:///D:/Tesis%20iii/Metodolog%C3%Ada%20de%20la%20investigaci%C3%
B3n,%20las%20rutas%20cuantitativa,%20cualitativa%20y%20mixta%20-
%20roberto%20hern%C3%A1ndez%20sampieri%202018.Pdf

Huamani Pacompia, J. M. (2022). *La Motivación Y El Desempeño Laboral En Los
Colaboradores*. Perú. Recuperado El 30 De Julio De 2022, De
Http://Repositorio.Unap.Edu.Pe/Bitstream/Handle/Unap/18464/Huamani_Pacom
pia_Jhuliza_Mayuri.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y

Hurango Carrera, L. Z. (2018). *Gestión De Calidad Con El Uso De La Motivación Laboral
Y Plan De Mejora En La Micro Y Pequeñas Empresa Sector Servicio, Rubro
Hospedaje En La Ciudad De Huaraz, 2018*. Huaraz. Recuperado El 17 De Julio
De 2022, De
File:///D:/Proyecto%20de%20tesis%202022/Motivacion%20lavoral%20local/Ge
stion_De_Calidad_Hospedajes_Huaranga_Carrera_Lilia_Zulema.Pdf

Hurtado, A. Z. (2019). *Motivación Y Desempeño Laboral Del Personal*. Perú- Apurímac.
Recuperado El 30 De Julio De 2022, De
Http://Www.Repositorio.Upla.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12848/3197/T03
7_43091887_T.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y

Imagen Y Comunicación. (octubre De 2011). *Calidad De Servicio En Disney*. Recuperado
El 7 De noviembre De 2017, De Imagen Y Comunicación:

[Http://Www.Reddircom.Org/Pdfs/Revista%20imagen%20y%20comunicacion%20n22.Pdf](http://Www.Reddircom.Org/Pdfs/Revista%20imagen%20y%20comunicacion%20n22.Pdf)

Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2018). *Comportamiento Organizacional* (7a Ed.). México D.F.: Mcgraw-Hill/Interamericana.

León Paucar , K. K. (2021). *Clima Organizacional De Las Empresas Constructoras Del Distrito De Chimbote,2021*. Chimbote. Recuperado El 17 De Julio De 2022, De File:///D:/Proyecto%20de%20tesis%202022/Clima%20organizacional%20regional/Le%C3%B3n_Pkk-Sd.Pdf

León Soto, C. A. (2018). *Caracterización Del Clima Laboral Y Gestión De Calidad De Las Mypes Del Sector Servicio En El Distrito De Tumbes, 2018*. Tumbes: Uladech. Recuperado El 12 De Julio De 2022, De Http://Repositorio.Uladech.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.13032/6087/Clima_Calidad_Leon_Soto_Cesar_Atilio.Pdf?Sequence=3&Isallowed=Y

Ley N° 28015 Ley De Promoción Y Formalización De La Micro Y Pequeña Empresa. (3 De Julio De 2003). *Ley N° 28015 Ley De Promoción Y Formalización De La Micro Y Pequeña Empresa*. Recuperado El 13 De noviembre De 2017, De Ley N° 28015: <Https://Alianzapacifico.Net/Observatorio-Regional-Pymes/Images/Ley-28015.Pdf>

Ley N° 30056 Ley Que Modifica Diversas Leyes Para Facilitar La Inversión, Impulsar El Desarrollo Productivo Y El Crecimiento Empresarial. (2 De Julio De 2013). *Ley Que Modifica Diversas Leyes Para Facilitar La Inversión, Impulsar El Desarrollo Productivo Y El Crecimiento Empresarial*. Recuperado El 12 De diciembre De 2017, De El Peruano: Http://Www.Proinversion.Gob.Pe/Repositorioaps/0/0/Arc/MI_Gral_Inversion_Ley_30056/Ley%20n%2030056.Pdf

- Manzanera, M. (01 De Julio De 2018). *Management*. Recuperado El 16 De noviembre De 2017, De Gestion: <https://gestion.pe/empleo-management/que-tanto-se-comprometen-peruanos-empresa-que-trabajan-2164526>
- Medina, J. A., & Cembranos , F. (2019). *Motivación Y Empleabilidad*. Ecuador.
- Mejía Bedón, H. S. (2021). *Gestión De La Calidad En El Clima Organizacional De La Micro Y Pequeñas Empresas Del Rubro Alojamiento En La Ciudad De Huaraz 2018*. Huaraz: Uladech. Recuperado El 15 De Julio De 2022, De File:///D:/Proyecto%20de%20tesis%202022/Cilima%20organizacional%20local/Ambiente_Laboral_Mejia_Bedon_Helen_Shirley.Pdf
- Méndez Alvares, C. E. (2019). *Clima Organizacional En Colombia*. México: América S.A. Recuperado El 19 De Julio De 2022
- Morejón Portillo, A. M. (2021). *Influencia Del Liderazgo Enel Clima Organizacional De La Empresas, Quito 2021*. Ecuador. Recuperado El 16 De Julio De 2022, De File:///D:/Proyecto%20de%20tesis%202022/Clima%20organizacional%20internacional/T-Uide-1437.Pdf
- Mudaca Guerrero, Y. X. (2020). *Plan De Marketing Interno Para Mejorar El Clima Organizacional En La Empresa Constructora Acmes Srl- Chiclayo, 2020*. Chiclayo. Recuperado El 15 De Julio De 2022, De File:///D:/Proyecto%20de%20tesis%202022/Clima%20organizacional%20nacional/Mudaca%20guerrero,%20yessenia%20xiomara.Pdf
- Napolitano, G. (2018). *Motivación En El Ámbito Laboral*. España: Babelcube S.A. Recuperado El 19 De Julio De 2022, De <https://books.google.com.pe/books?id=L1rlbqaaqbaj&printsec=frontcover&dq=Libros+Sobre+Motivacion+Laboral&hl=es->

419&Sa=X&Pli=1#V=Onepage&Q=Libros%20sobre%20motivacion%20laboral
&F=False

Norabuena Crisolo , R. N. (2018). *Motivación Y Desempeño Laboral En La Empresa Constructora T&S, Huaraz 2018*. Huaraz. Recuperado El 17 De Julio De 2022, De
File:///D:/Proyecto%20de%20tesis%202022/Motivacion%20lavoral%20local/Te
sis_60082.Pdf

Nostica , N. (2018). *Como Motivar A Tus Empleados: Potencia La Satisfacción Y El Entusiasmo De Tu Fuerza Laboral*. México. Recuperado El 19 De Julio De 2022

Pavía Sánchez , I. (2021). *Comunicación En Las Relaciones Profesionales*. Málaga: Ic Editorial. Recuperado El 30 De Julio De 2022

Paz, J. S. (2019). *La Importancia Del Clima Organizacional Como Factor Principal En La Optimización Del Rendimiento De Los Empleados, Salta 2019*. Argentina: Universidad Católica De Salta. Recuperado El 15 De Julio De 2022, De
File:///D:/Proyecto%20de%20tesis%202022/Clima%20organizacional%20intern
acional/Paz_Jose_Sebastian._La_Importancia_Del_Clima_Laboral.Pdf

Peña, M., Díaz, G., Chávez, A., & Sánchez, C. (2018). *El Compromiso Organizacional Como Parte Del Comportamiento De Los Trabajadores De Las Pequeñas Empresas*. Recuperado El 12 De Noviembre De 2017, De Revista Internacional
Administración & Finanzas:
Ftp://Ftp.Repec.Org/Opt/Redif/Repec/Ibf/Riafin/Riaf-V9n5-2016/Riaf-V9n5-
2016-7.Pdf

- Pérez Uribe , G. (2018). *La Motivación En Las Organizaciones Laborales*. México.
- Pérez, E. (2018). *El Clima Organizacional Y Su Influencia En El Compromiso Organizacional: Caso Sipan Distribuciones S.A.C. Chiclayo, 2015*. Tesis Para Optar El Título De Licenciado En Administración De Empresas, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo. Recuperado El 31 De octubre De 2017, De [Http://Tesis.Usat.Edu.Pe/Bitstream/Usat/760/1/TI_Perezvasquezelizabetodaliss.Pdf](http://Tesis.Usat.Edu.Pe/Bitstream/Usat/760/1/TI_Perezvasquezelizabetodaliss.Pdf)
- Pilar Ortiz , A. O. (2022). *Como Lograr Un Buen Clima Laboral*. España: Esic. Recuperado El 30 De Julio De 2022
- Pineda Arenas, , D. C., & Pineda Sánchez , G. G. (2018). *Clima Organizacional Y El Desempeño Laboral*. España: Academia De España. Recuperado El 19 De Julio De 2022
- Real Academia Española. (20 De Julio De 2022). *Diccionario*.
- Robbins, S., & Judge, T. (2019). *Comportamiento Organizacional* (15a Ed.). México: Pearson.
- Rodríguez Cruz, Y., & Hernández Gonzales, M. (2022). La Responsabilidad Dentro De La Organización. *Gestión*, [Https://Gestion.Pe/](https://Gestion.Pe/). Recuperado El 20 De Julio De 2022
- Rodríguez M., D. (2018). *Diagnostico Organizacional*. Chile: Salesiones S.A. Recuperado El 19 De Julio De 2022, De [Https://Books.Google.Com.Pe/Books?Id=Ytjtdwaaqbaj&Lpg=Pa183&Dq=Tipos](https://Books.Google.Com.Pe/Books?Id=Ytjtdwaaqbaj&Lpg=Pa183&Dq=Tipos)

%20de%20clima%20organizacional%20libros&Pg=Pa183#V=Onepage&Q&F=False

Rosales Ayala, R. A. (2019). *Relación Entre Clima Organizacional Y Desempeño Laboral De La Empresa Incomans, Huaraz 2019*. Huaraz. Recuperado El 24 De Julio De 2022, De File:///D:/Proyecto%20de%20tesis%202022/Cilima%20organizacional%20local/Rosales_Aar-Sd.Pdf

Sánchez Hechavarria , J. (2018). *Diagnóstico Del Clima Organizacional En La Dirección. Cuba*. Recuperado El 20 De Julio De 2022

Sánchez , M. (2018). *Motivación Personal*. España: Printed In Spain. Recuperado El 30 De Julio De 2022

Seguro Gálvez, M. (2018). *Análisis Del Clima Organizacional*. Madrid. Recuperado El 20 De Julio De 2022

Servet, A. (2005). *Calidad Metodología Para Para Documentar El Hizo 9000 Versión 2000* (1a Ed.). México.: Pearson Educación.

Solis Santos, J. E. (2018). *Clima Organizacional Y Satisfacion Laboral De Los Trabajadores De La Empresa Vlacas S.A.C, Chimbote 2018*. Chimbote. Recuperado El 17 De Julio De 2022, De File:///D:/Proyecto%20de%20tesis%202022/Clima%20organizacional%20regional/Solis_Sje.Pdf

Taboada, L. (2018). Estrategias De La Motivación Laboral. *Revista Prespectiva Empresarial*, 7-12. Recuperado El 30 De Julio De 2022

Tejada, C. (2018). *Clima Laboral Y Compromiso Organizacional En Los Colaboradores De Una Entidad Pública*, Universidad Cesar Vallejo, Nuevo Chimbote. Recuperado El 31 De octubre De 2017, De Http://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Bitstream/Handle/Ucv/236/Tejada_Qc.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y

Urcola , J. L. (2018). *La Motivación Empieza En Uno Mismo*. España: Esic Editorial. Recuperado El 30 De Julio De 2022

Vilca Noriega , L. V. (2018). *Propuesta De Estrategias Motivacionales Para Mejorar El Desempeño Laboral En El Área De Limpieza Constructora S.A.Chepen 2018*. Pimente. Recuperado El 12 De Julio De 2022, De <Https://Repositorio.Uss.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12802/6465/Vilca%20noriega%2c%20lesly%20vanessa.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y>

Villon Perero, S. G. (2018). *Motivación Laboral Elementos Fundamentales En El Éxito De La Organización*. España.

Zuñiga Cabrera, K. L. (2021). *Motivación Y Desempeño Laboral De Los Trabajares En La Empresa Fresh2o, Chimbote 202*. Chimbote. Recuperado El 16 De Julio De 2020, De File:///D:/Proyecto%20de%20tesis%202022/Motivacion%20regional/Zu%C3%B1iga_Ckl-Sd.Pdf

Anexo

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año2022				Año 2022								Año2022			
		Julio				Agosto				Setiembre				Octubre			
		Semana				Semana				Semana				Semana			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura.					X											
7	Elaboración del consentimiento informado (*)						X										
8	Ejecución de la metodología						X										
9	Resultados de la investigación							X									
10	Conclusiones y recomendaciones							X	X								
11	Redacción del pre informe de Investigación.								X	X	X	X	X				
12	Redacción del informe final													X			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X	
15	Redacción de artículo científico															X	

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	total (S/.)
Suministros			
Impresiones	10.00	1	10.00
Fotocopias	15.50	1	15.50
Empastado	12	1	12
Papel bond A-4 (400 hojas)	15.50	1	15.50
Lapiceros	5.00	5	5.00
Servicio			
Uso de turnitin	50.00		50.00
Sub total			108.00
Gastos de viaje			
Pasaje para recolectar información	-	-	00.00
Sub total			00.00
Total, de presupuesto desembolsable			108.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría			
Servicios			
Uso de internet (laboratorio de aprendizaje digital -LAD)	30.00	4	120.00
Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
Soporte informativo (Modulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
Publicación de artículos en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recursos humanos			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total, de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			760.00

Anexo 3: Ficha remype de la empresa

13/1/22 16:29

Datos de Ficha RUC- Modificación de Datos

FICHA RUC: 20606667702	
CONTRATISTAS M & S E.I.R.L.	
<input type="button" value="Descargar Ficha RUC"/> <input type="button" value="Ficha RUC"/> <input type="button" value="Aceptar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>	
Información General del Contribuyente	
Apellidos y Nombres o Razón Social	: CONTRATISTAS M & S E.I.R.L.
Tipo de Contribuyente	: 07 - EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA
Fecha de Inscripción	: 09/10/2020
Fecha de Inicio de Actividades	: 09/10/2020
Estado del Contribuyente	: ACTIVO
Dependencia SUNAT	: 0233 - O.Z.HUARAZ-MEPECO
Condición de Domicilio Fiscal	: HABIDO
Emisor electrónico desde	: 15/11/2020
Comprobantes electrónicos	: FACTURA (desde 15/11/2020)
Para modificar los datos del Contribuyente Ingrese Aquí	
Nombre Comercial	: -
Tipo de Representación	: -
Actividad Económica Principal	: 8121 - LIMPIEZA GENERAL DE EDIFICIOS
Actividad Económica Secundaria 1	: 3821 - TRATAMIENTO Y ELIMINACIÓN DE DESECHOS NO PELIGROSOS
Actividad Económica Secundaria 2	: 5610 - ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	: MANUAL
Sistema de Contabilidad	: MANUAL
Código de Profesión / Oficio	: -
Actividad de Comercio Exterior	: SIN ACTIVIDAD
Número Fax	: -
Teléfono Fijo 1	: -
Teléfono Fijo 2	: -
Teléfono Móvil 1	: 43 982580508
Teléfono Móvil 2	: -
Correo Electrónico 1	: frank023@hotmail.com
Correo Electrónico 2	: -

Anexo 4: Autorización y permiso de la empresa



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta a/n° 001- 2022-ULADECH CATÓLICA

Se: Mgtr. Nahum Thony Salinas Herrera
GERENTE GENERAL (CONTRATISTAS M&S. E.I.R.L.)

Presente.

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. El motivo de la carta tiene por finalidad presentarme, sarmiento Córdova Rubén con código de matrícula N° 0811102013, de la Carrera Profesional de Administración, quien solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado: "PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA CONTRATISTAS M & S E.I.R.L. DISTRITO DE HUARAZ, 2022", durante los 4 meses (Julio-Octubre) del presente año.

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

Atentamente,

Sarmiento Córdova Rubén

DNI N° 72912041

Código: 0811102013

Anexo 5: Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA CONTRATISTAS M & S E.I.R.L, DISTRITO DE HUARAZ, 2022 y es dirigido por docente tutor Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia de investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar si la propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional permite un óptimo funcionamiento en la pequeña empresa Contratistas M & S E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del correo electrónico o su whatsapp. Si desea, también podrá escribir al correo delacasera1992@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

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

Adjunto consentimiento informado:


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
L A U C
PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA CONTRATISTAS M & S E.I.R.L, DISTRITO DE HUARAZ, 2022 y es dirigido por docente tutor Mgtr. Estrada Diaz, Elida Adelfa de investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar si la propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional permite un óptimo funcionamiento en la pequeña empresa Contratistas M & S E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del correo electrónico o su whatsapp. Si desea, también podrá escribir al correo delacaceta1992@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

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

Nombre: Carolina Estrada Diaz Elida

Fecha: 26/01/22

Correo electrónico: carolinacaceta1992@gmail.com

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

Para ver el resto de los consentimientos informados hacer [\(CLIC\)](#)

Anexo 6: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS COLABORDORES DE LA
EMPRESA CONTRATISTAS M &S E.I.R.L.**

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de los colaboradores de la empresa CONTRATISTAS M &S E.I.R.L del rubro ya anteriormente mencionado, la misma servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y CLIMA
ORGANIZACIONAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA CONTRATISTAS M &S
E.I.R.L, DISTRITO DE HUARAZ, 2022**

La información que usted proporcione será utilizada con fines académicos y de investigación, por lo cual se le agradece anticipadamente.

Instrucciones: llena la respuesta con los números en los cuadros que crea conveniente según su punto de vista.

I. REFERENTE A LA VARIABLE

Nunca	1
A veces	2
Siempre	3

2.1. Motivación laboral

Autorrealización			
1. ¿La empresa brinda asensos?	1	2	3
2. ¿La empresa brinda pasantías?	1	2	3
3. ¿La empresa brinda estach para la autorrealización?	1	2	3
Compresión			
4. ¿La empresa te apoya o es comprensiva en circunstancias difíciles de enfermedad?	1	2	3
5. ¿La empresa te apoya o es comprensiva en circunstancias difíciles de viajes personales?	1	2	3
Destreza			
6. ¿La empresa valora las destrezas al realizar tus actividades?	1	2	3
Aprendizaje			
7. ¿La empresa les motiva mediante capacitaciones ayuden a mejorar el trabajo?	1	2	3
8. ¿La empresa les motiva mediante innovaciones tecnológicas ayuden a mejorar el trabajo?	1	2	3
9. ¿La empresa les motiva mediante variedad de tareas ayuden a mejorar el trabajo?	1	2	3
Salario			
10. ¿El salario satisface sus expectativas económicas?	1	2	3
Seguridad			
11. ¿La empresa brinda medidas de protección y seguridad?	1	2	3
Promoción			
12. ¿La empresa implementa programas de reconocimientos, bonos y recategorizaciones para los trabajadores?	1	2	3

2.2 Clima organizacional

Responsabilidad			
13. ¿Son responsables con sus actividades designadas?	1	2	3
Comunicación			
14. ¿Hay comunicación entre compañeros de trabajo?	1	2	3
15. ¿Tiene buenas relaciones interpersonales entre sus compañeros de trabajo?	1	2	3
Trabajo en equipo			
16. ¿La empresa propicia en trabajo en equipo?	1	2	3
Empatía			
17. ¿Se identifica con la empresa demostrando empatía y fidelidad?	1	2	3
Clima laboral			
18. ¿Hay un buen clima laboral dentro de la organización?	1	2	3
Asenso laboral			
19. ¿La empresa brinda asensos laborales?	1	2	3
Eficiencia			
20. ¿Utilizan los recursos según requerimiento de las actividades programadas?	1	2	3
Eficacia			
21. ¿Cumplir con las actividades programadas según la programación y planificación?	1	2	3

Anexo 7: Validación de expertos

Anexo 5: Validación del instrumento

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Barrios, Gustavo, Damián, Álvaro*
- 1.2. Grado Académico: *Magister en Administración*
- 1.3. Profesión: *Ed. - Administración*
- 1.4. Institución donde labora: *Barrios de Escuela*
- 1.5. Cargo que desempeña: *Director de Unidad*
- 1.6. Denominación del instrumento:
- 1.7. Autor del instrumento: *Sociedad Educativa Alvaro*
- 1.8. Carrera: *Administración*

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: Motivación laboral

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem construye a medida el constructo planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Motivación intrínseca							
01	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
02	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
03	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
04	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
05	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
06	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
07	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
08	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
09	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Dimensión 2: motivación extrínseca							
10	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Ítems correspondientes al Instrumento 2: clima organizacional

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: patrones de comportamiento							
13	✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		
16	✓		✓		✓		
17	✓		✓		✓		
Dimensión 2: desengano laboral							
18	✓		✓		✓		
19	✓		✓		✓		
20	✓		✓		✓		
21	✓		✓		✓		

Otras observaciones generales: _____



Firma

Apellidos y Nombres del experto:

Mg. Ricardo Guerrero, Diana Néves

DIRECCIÓN DE

Note: se adjunta el proyecto de investigación

Adjunto los documentos que evidencian la validación de experto hacer un [\(clic\)](#)

Anexo 8: Hoja de tabulación.

Características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Contratistas M &S

E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022.

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
La empresa brinda asensos	Siempre	II	2	13.33
	A veces	IIII	5	33.34
	Nunca	IIIIII	8	53.34
	Total	IIIIIIIIII	15	100.00
La empresa brinda pasantía	Siempre	-	0	0.00
	A veces	IIIIII	9	60.00
	Nunca	IIII	6	40.00
	Total	IIIIIIIIII	15	100.00
La empresa brinda estach para la autorrealización	Siempre	II	2	13.33
	A veces	IIII	6	40.00
	Nunca	IIIIII	7	46.67
	Total	IIIIIIIIII	15	100.00
Comprensiva en circunstancia difíciles de enfermedad	Siempre	IIIIIIII	11	73.34
	A veces	II	2	13.33
	Nunca	II	2	13.33
	Total	IIIIIIIIII	15	100.00
Es comprensive en circunstancias difíciles de viaje personal	Siempre	I	1	6.66
	A veces	IIII	7	46.67
	Nunca	IIII	7	46.67
	Total	IIIIIIIIII	15	100.00
Valora las destrezas al realizar tus actividades	Siempre	III	3	20.00
	A veces	IIII	5	33.33
	Nunca	IIII	7	46.67
	Total	IIIIIIIIII	15	100.00
Realiza capacitaciones que ayude a mejorar el trabajo	Siempre	IIII	6	40.00
	A veces	IIIIII	8	53.33
	Nunca	I	1	6.67
	Total	IIIIIIIIII	15	100.00

Continua...

Características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Contratistas M &S
E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022.

Concluye...

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Mediante innovación tecnológica que ayude a mejorar el trabajo	Siempre	III	4	26.67
	A veces	IIII	5	33.33
	Nunca	IIII	6	40.00
	Total	IIIIIIIIII	15	100.00
Brinda capacitaciones motivacionales que ayuden a mejorar el desempeño de los colaboradores	Siempre	-	0	0.00
	A veces	IIIIII	9	60.00
	Nunca	IIII	6	40.00
	Total	IIIIIIIIII	15	100.00

Nota: Elaboración propia

Características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Contratistas M &S
E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022.

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
El salario satisface sus expectativas económicas	Siempre	III	4	26.67
	A veces	IIII	7	46.67
	Nunca	III	4	26.67
	Total	IIIIIIIIII	15	100.00
Brinda mediad de protección y seguridad	Siempre	IIII	7	46.67
	A veces	IIII	6	40.00
	Nuca	II	2	13.33
	Total	IIIIIIIIII	15	100.00

Continua...

Características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Contratistas M &S
E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022.

Concluye ...

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Programas de reconocimiento para los trabajadores	Siempre	I	1	6.67
	A veces	IIIIII	8	53.33
	Nunca	IIII	6	40.00
	Total	IIIIIIIIIIII	15	100.00

Nota: Elaboración propia

Características de patrones de comportamiento en la pequeña empresa Contratistas M &S
E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022.

Pregunta	Repuesto	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Son responsables son sus actividades designadas	Siempre	IIII	6	40.00
	A veces	IIII	6	40.00
	Nunca	III	3	20.00
	total	IIIIIIIIIIII	15	100.00
Hay comunicación entre compañeros de trabajo	Siempre	IIIIII	9	60.00
	A veces	IIII	6	40.00
	Nuca	-	0	0.00
	Total	IIIIIIIIIIII	15	100.00
Relaciones interpersonales entre sus compañeros de trabajo	Siempre	IIII	4	26.67
	A veces	IIII	4	26.67
	Nuca	IIIIII	7	46.67
	Total	IIIIIIIIIIII	15	100.00

Continua ...

Características de patrones de comportamiento en la pequeña empresa Contratistas M &S E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022.

Concluye ...

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
La empresa propicia el trabajo en equipo	Siempre	IIIIIIII	9	60.00
	A veces	IIIII	6	40.00
	Nunca	-	0	0.00
	Total	IIIIIIIIIIIIII	15	100.00
Se identifican con la empresa demostrando empatía y fidelidad	Siempre	IIII	4	26.67
	A veces	IIIII	6	40.00
	Nunca	IIII	5	33.33
	Total	IIIIIIIIIIIIII	15	100.00

Nota: elaboración propia

Características de desempeño laboral en la pequeña empresa Contratistas M &S E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022.

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Hay un buen clima laboral dentro de la organización	Siempre	IIIIIIII	9	60.00
	A veces	IIIII	6	40.00
	Nunca	-	0	0.00
	Total	IIIIIIIIIIIIII	15	100.00
la empresa brinda asensos y reconocimientos laborales	Siempre	-	0	0.00
	A veces	IIIIIIII	9	60.00
	Nunca	IIIII	6	40.00
	Total	IIIIIIIIIIIIII	15	100.00
Utiliza los recursos según requerimiento de las actividades	Siempre	IIIIII	8	53.33
	A veces	IIIII	6	40.00
	Nunca	I	1	6.67
	Total	IIIIIIIIIIIIII	15	100.00

Continúa ...

Características de desempeño laboral en la pequeña empresa Contratistas M & S E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022.

Concluye...

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Cumple con la programación y planificación de actividades	Siempre	IIIII	6	40.00
	A veces	IIII	5	33.33
	Nunca	III	4	26.67
	Total	IIIIIIIIIIII	15	100.00

Nota: Elaboración propia

Anexo 9: Figura.

Características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Contratistas M & S E.I.R.L, distrito de Huaraz 202

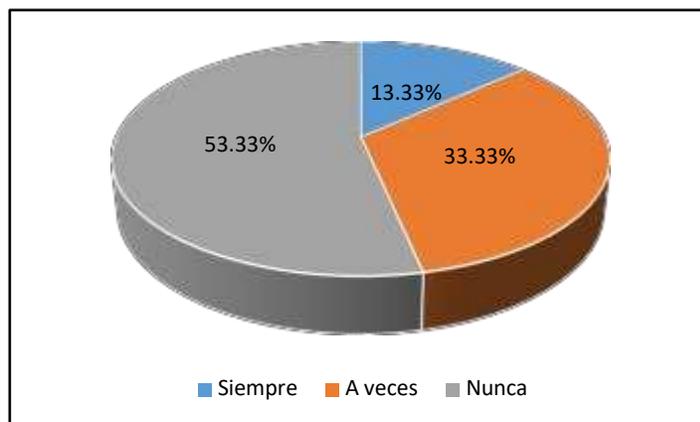


Figura 1. Brinda asensos

Fuente. Tabla 1

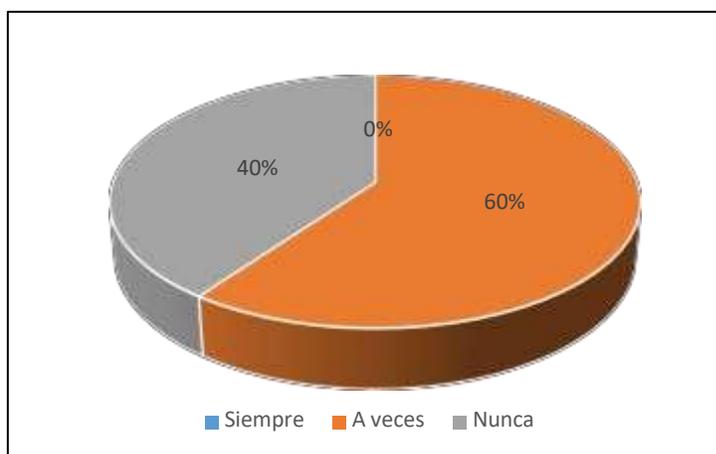


Figura 2. Brinda pasantía

Fuente. Tabla 1



Figura 3. Brinda estach para la autorrealización

Fuente. Tabla 1



Figura 4. Comprensiva en circunstancias difíciles de enfermedad

Fuente. Tabla 1

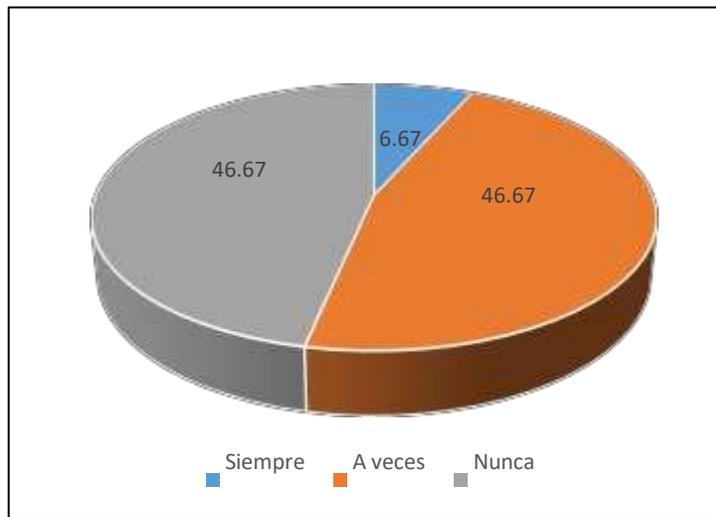


Figura 5. Comprensiva en circunstancias difíciles de viaje personal.
Fuente. Tabla 1

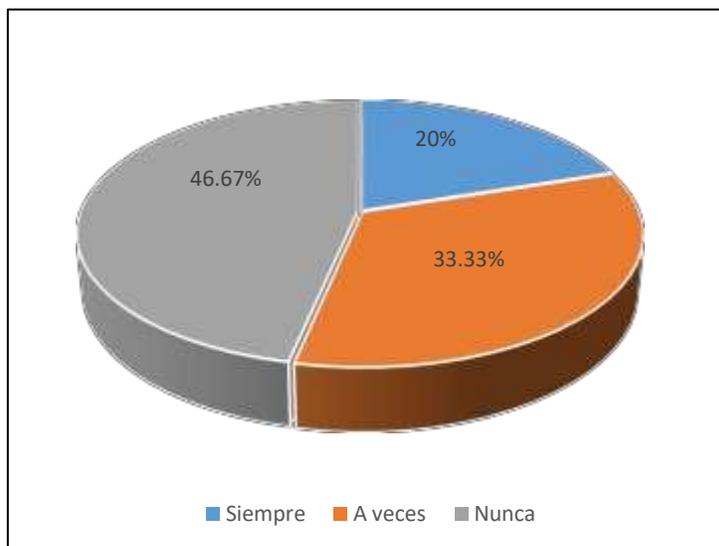


Figura 6. Valora las destrezas al realizar tus actividades
Fuente. Tabla 1



Figura 7. Realiza capacitaciones que ayuden a mejorar el trabajo.

Fuente, tabla 1

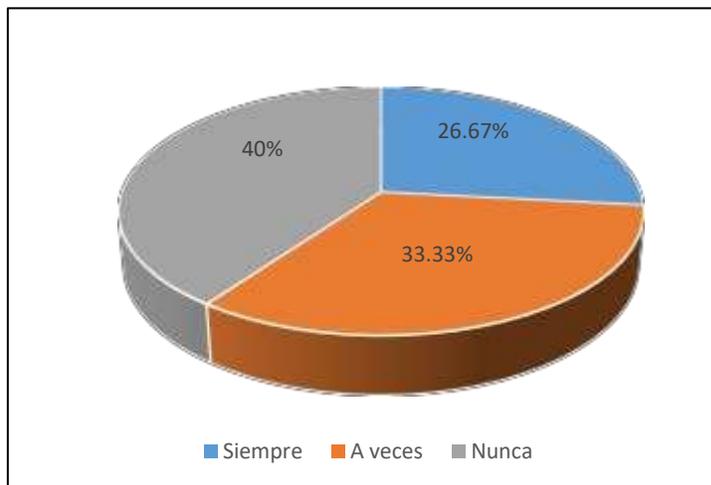


Figura 8. Innovaciones tecnológicas que ayuden a mejorar el trabajo.

Fuente. Tabla 1

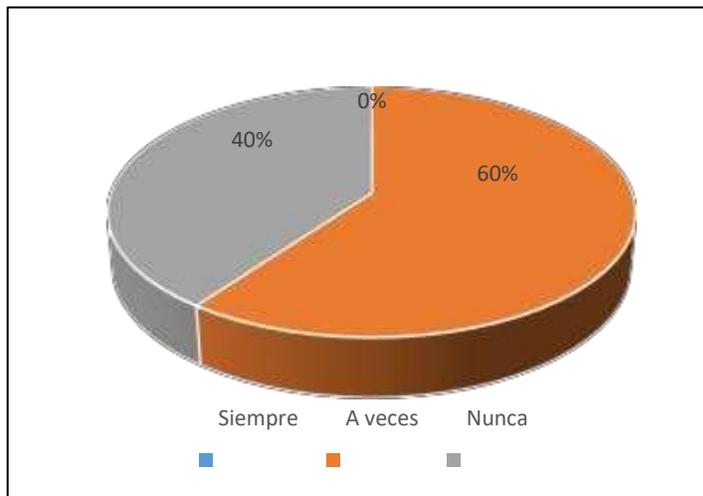


Figura 9. Capacitaciones motivacionales que ayuden a mejorar el trabajo.

Fuente. Tabla 1

Características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Contratistas M & S E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022

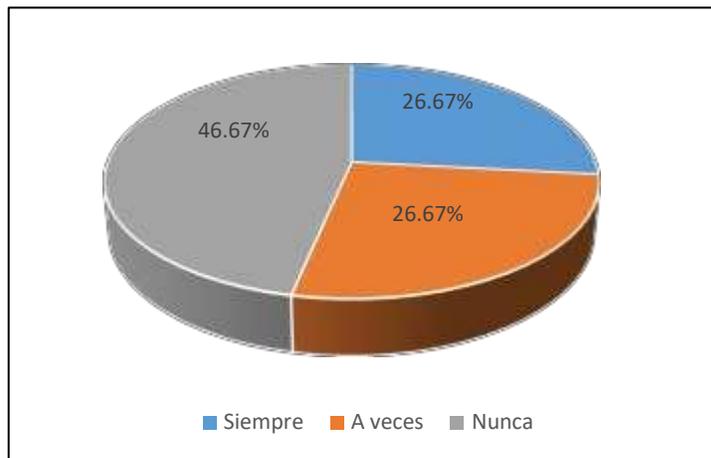


Figura 10. El salario satisface sus expectativas económicas.

Fuente. Tabla 2

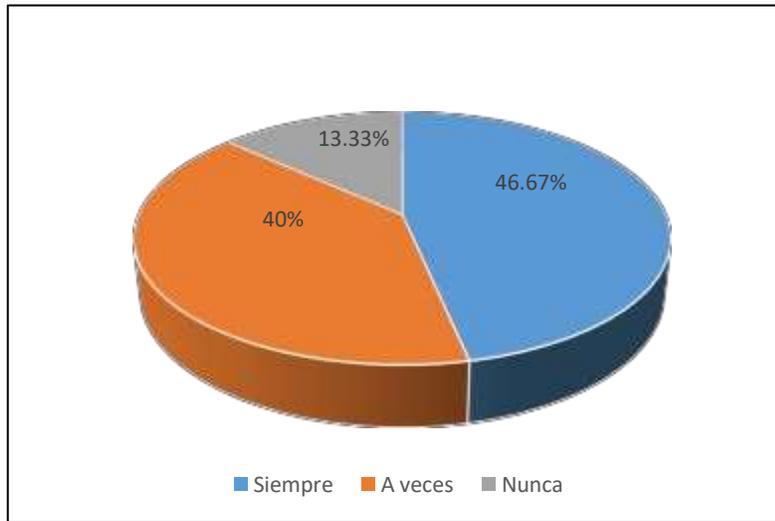


Figura 11. Medidas de protección y seguridad

Fuente. Tabla 2

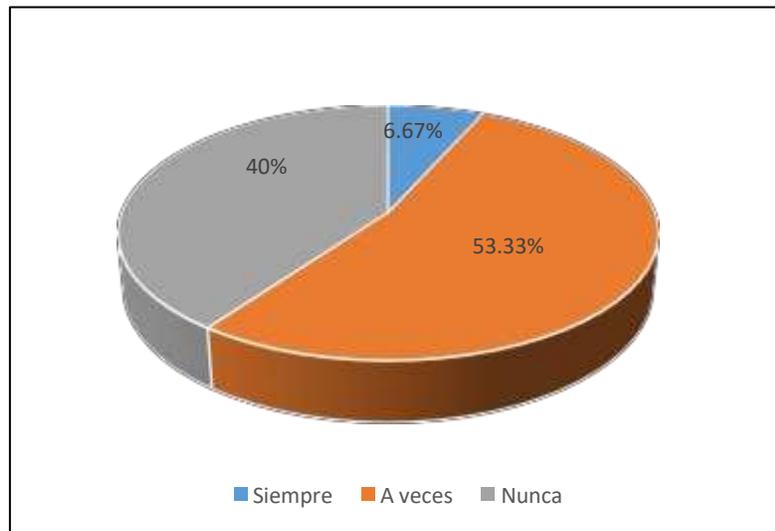


Figura 12. Programas de reconocimientos

Fuente. Tabla 2

Características de los patrones de comportamiento en la pequeña empresa

Contratistas M &S E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022



Figura 13. Son responsables con sus actividades designadas

Fuente. Tabla 3

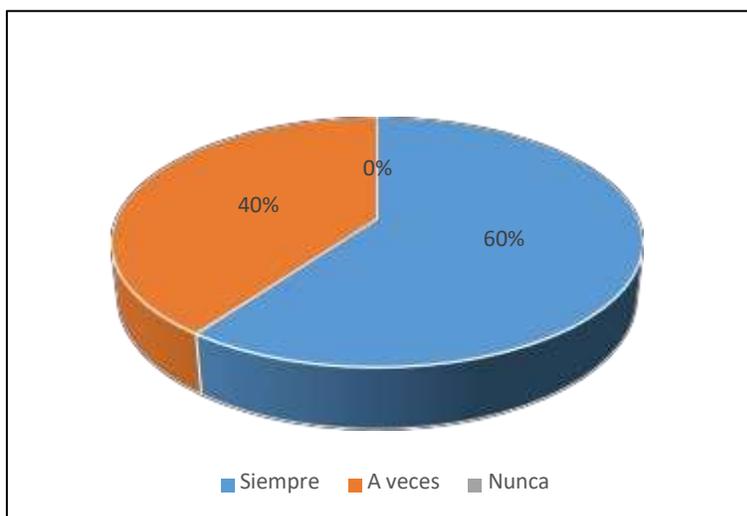


Figura 14. Comunicación

Fuente. Tabla 3

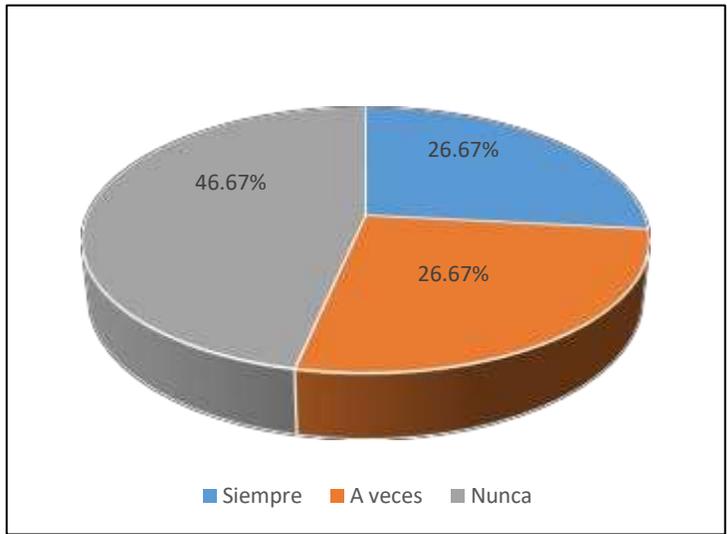


Figura 15. Relaciones interpersonales entre colaboradores

Fuente. Tabla 3

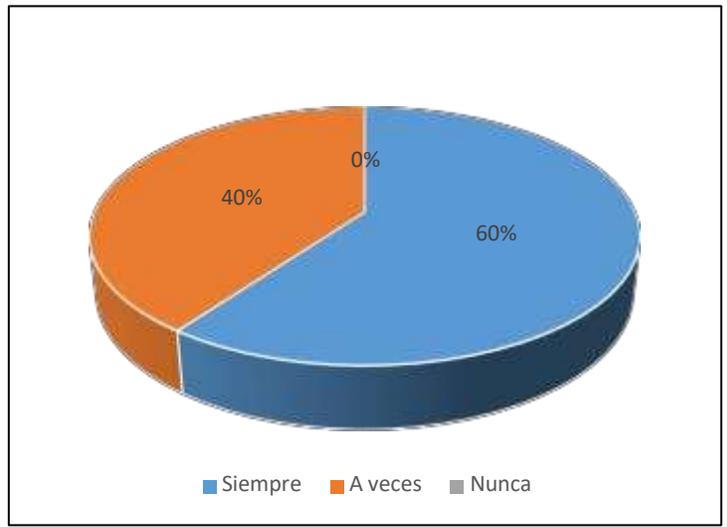


Figura 16. Trabajo en equipo

Fuente. Tabla 3

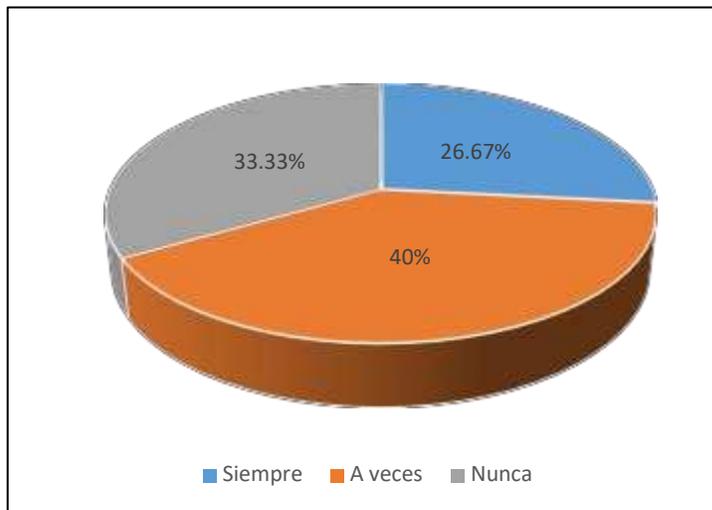


Figura 17. Empatía y fidelidad

Fuente. Tabla 3

Características de desempeño laboral en la pequeña empresa Contratistas M &S

E.I.R.L, distrito de Huaraz 2022



Figura 18. Clima laboral dentro de la organización

Fuente. Tabla 4

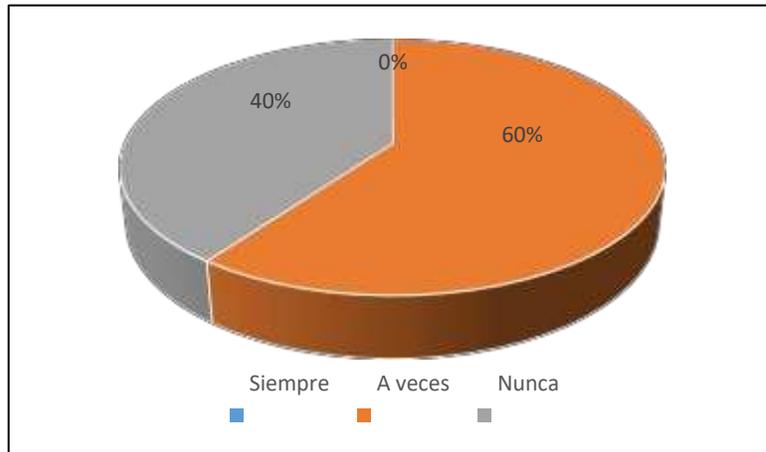


Figura 19. Brinda asensos y reconocimientos laborales

Fuente. Tabla 4



Figura 20. Eficiencia.

Fuente. Tabla 4

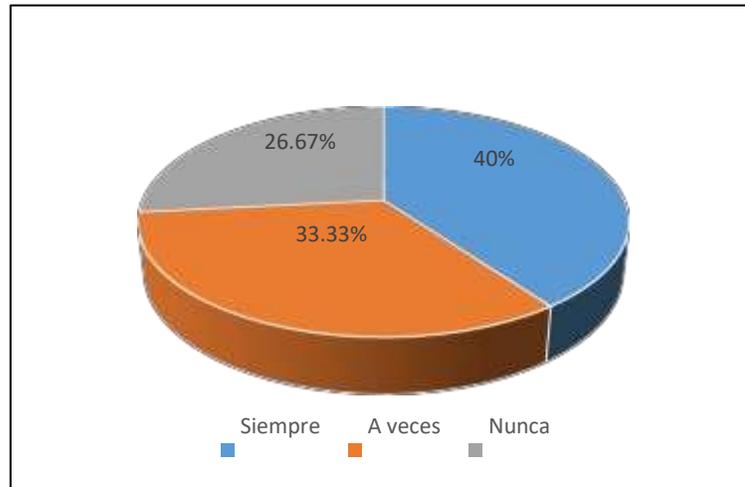


Figura 21. Eficacia

Fuente. Tabla 4