



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE

ADMINISTRACIÓN

PROPUESTA DE MEJORA EN LA MOTIVACIÓN DEL
PERSONAL Y EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA
MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA SECTOR SERVICIO
RUBRO VENTA DE CALZADOS CASO: KOKI E.I.R.L., EN
EL DISTRITO DE HUÁNUCO 2022

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

AUTORA

FARFAN ESPINOZA, LILIANA

ORCID: 0000-0002-6862-7761

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

HUARAZ – PERÚ

2023

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Farfan Espinoza, Liliana

ORCID: 0000-0002-6862-7761

Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote Estudiante de Pregrado,
Huaraz, Perú

ASESOR

Centurion Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

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

JURADO

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000-0001-6176-191X

Mgtr. Rosillo de Purizaca, Maria del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Mgtr. Limo Vasquez, Miguel Angel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000-0001-6176-191X

Presidente

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Miembro

Mgtr. Limo Vasquez, Miguel Angel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Centurion Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Asesor

DEDICATORIA

A mis familiares, por su apoyo constante; que siempre estuvieron pendiente en toda mi formación como profesional, así mismo a mis docentes que siempre me inculcaron para poder salir un profesional de éxito.

AGRADECIMIENTO

A mi esposo y mis padres por ser el pilar más importante en mi vida y por demostrar siempre su cariño y apoyo incondicional en toda mi formación como profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. Caratula.....	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Jurado evaluador y asesor.....	iii
4. Agradecimiento y/o dedicatoria	iv
5. Índice de Contenido.....	vi
6. Índice de tablas y figuras	vii
7. Resumen y abstrac	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura	6
2.1. Antecedentes	6
2.2. Bases teóricas	19
III. Hipótesis	32
IV. Metodología	33
4.1. Diseño de la investigación	33
4.2. Población y muestra	34
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	36
4.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos.....	38
4.5. Plan de análisis	38
4.6. Matriz de Consistencia.....	39
4.7. Principios éticos	40
V. Resultados.....	43
5.1. Resultados	43
5.2. Análisis de resultados.....	50
VI. Conclusiones.....	54
VII. Recomendaciones.....	56
Referencias Bibliográficas.....	72
Anexos.....	129

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Características de los factores motivacionales del personal en la micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco 2022	43
Tabla 2 Características de los reconocimientos salariales que percibe el personal en la micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco 2022	45
Tabla 3 Características de la iniciativa del personal en la micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco 2022	46
Tabla 4 Resumen del plan de mejora de la motivación del personal y desempeño laboral en la micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco 2022	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Realiza trabajos adicionales	91
Figura 2 Suele recibir capacitaciones	91
Figura 3 Existe un ambiente de colaboración	92
Figura 4 Los cursos de capacitación que recibe	92
Figura 5 Mantiene una comunicación fluida	93
Figura 6 Reconocen su desempeño.....	93
Figura 7 Son remunerados sus horas extras.....	94
Figura 8 Suele tener oportunidades de ascensos.....	94
Figura 9 Las oportunidades de ascensos.....	95
Figura 10 Recibe Usted una Bonificación adicional	95
Figura 11 Considera que los productos ofrecidos.....	96
Figura 12 El trato con los clientes es cortés.....	96
Figura 13 Suele explicar detalladamente	97
Figura 14 Ayuda al resto de colaboradores	97
Figura 15 Considera que tiene buena relación con sus compañeros.....	98
Figura 16 Utiliza su creatividad para resolver los problemas.....	98

RESUMEN

La presente investigación ha tenido como objetivo general establecer una propuesta de mejora de la motivación del personal y en el desempeño laboral en el micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco 2022; con el cual da respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la motivación del personal y en el desempeño laboral en el micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco 2022?, la investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo-de propuesta. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, conformado de 16 preguntas cerradas, la población y muestra para la variable motivación y rendimiento laboral fueron 10 colaboradores. Después del análisis de los datos obtenidos se tiene que el 50% de los trabajadores de la venta de calzados KOKI E.I.R.L., mencionan que a veces realiza trabajos adicionales que contribuyan al crecimiento de la empresa, el 40% de los trabajadores de la venta de calzado, mencionan que casi siempre, reciben capacitaciones por parte de la empresa, y concluye que los colaboradores de la micro y pequeña empresa de venta de calzados Koki, tienen motivación intrínseca baja debido a que se encuentran desmotivados, en ese aspecto, sin embargo, cuenta con salarios de remuneración mejoradas que los permiten elevar su motivación ocasionan que realicen sus funciones con efectividad y eficiencia.

Palabras clave: Motivación del personal; desempeño laboral, extrínseca, intrínseca, MYPE.

ABSTRACT

The present investigation has had as a general objective to establish a proposal to improve the motivation of the personnel and in the work performance in the micro and small company in the service sector, shoe sales, case: Koki E.I.R.L., in the district of Huánuco 2022; with which he answers the following question: What is the proposal to improve staff motivation and job performance in the micro and small business sector service item sale of footwear case: Koki E.I.R.L., in the district of Huánuco 2022 ?, the research was of a non-experimental-cross-sectional-descriptive-proposal design. For the collection of information, the survey technique and the questionnaire instrument were used, made up of 16 closed questions, the population and sample for the motivation and work performance variable were 10 employees. After analyzing the data obtained, 50% of the workers in the sale of footwear KOKI E.I.R.L. mention that sometimes they do additional work that contributes to the growth of the company, 40% of the workers in the sale of footwear , mention that they almost always receive training from the company, and conclude that the employees of the micro and small company that sells Koki footwear have low intrinsic motivation because they are unmotivated, in this aspect, however, it counts with improved remuneration wages that allow them to raise their motivation cause them to perform their duties effectively and efficiently.

Keywords: Staff motivation; job performance, extrinsic, intrinsic, MYPE.

I. INTRODUCCIÓN

Las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) representan el 99,5% de las empresas, el 60% del empleo y aproximadamente el 25% del producto interno bruto (PIB) en América Latina y el Caribe (ALC). A pesar de su importancia social y económica, las MIPYMES luchaban por acceder al crédito incluso antes de que la pandemia de Covid-19 se extendiera por el mundo. Este artículo analiza los canales de financiamiento de este tipo de empresas en América Latina y el Caribe, así como la literatura teórica y empírica sobre los canales de financiamiento en tiempos de crisis económica y financiera. Analiza cómo abordar las insolvencias en la región y proporciona recomendaciones de política para medidas monetarias y financieras en el contexto de la pandemia. Se incluye como anexo un resumen de las medidas monetarias y fiscales para los países de ALC y la OCDE. (Herrera, 2020)

Iniciar un negocio formal en Perú se ha convertido en uno de los desafíos más difíciles de emprender, no solo por la compleja situación económica y política del país, sino también por los obstáculos burocráticos y los engorrosos trámites que deben sortear los emprendedores. El hecho de que el 86% del micro y pequeñas empresas (mypes) sean informales a finales de 2021, según la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho), es una evidencia de las enormes barreras a la formalización en el Perú. El 96% de las empresas peruanas son mypes, pero su inclusión financiera es baja. En 2021, solo el 47% de las personas tendrá acceso a al menos un producto financiero formal, mientras que más del 25% utiliza métodos de ahorro informales. También resaltó que el 76 por ciento no llevaba ningún registro de cuenta, el 87 por ciento no tenía su salario cubierto por ningún sistema de pensiones y el 98 por ciento no tenía Seguridad Social. (Economía, 2022)

De acuerdo con un informe de la Cámara de Comercio de Huánuco, el sector cuenta con 17,673 micro y pequeñas empresas (Mypes), las cuales están formalmente establecidas y generan el 78% de todos los empleos. Huánuco representa el 1.9% de la economía nacional, gran parte de la cual se sustenta en las mypes. De acuerdo con un informe de la Cámara de Comercio de Huánuco, el sector cuenta con 17,673 micro y pequeñas empresas (Mypes), las cuales están formalmente establecidas y generan el 78% de todos los empleos. Huánuco representa el 1.9% de la economía nacional, gran parte de la cual se sustenta en las mypes. (Correo, 2021).

En la actualidad por la misma situación que estamos atravesando, en el trabajo virtual que se están adecuando los trabajadores por ello, la motivación con los trabajadores u colaboradores, deben ser muy importante para el desarrollo de sus actividades y/o responsabilidades en el trabajo como profesionales y brindar un buen servicio de calidad lo que necesita en la organización u institución que llegan a laborar. Por ende, el trabajador motivado cumple sus metas y el resultado es óptimo; sin embargo, se observa en las diferentes instituciones que no existe motivación, por ello no realizan bien sus labores en el trabajo.

En el contexto internacional, en el último año y medio ha surgido una serie de cambios por la causa del covid-19 llevo a los mandatarios de cada país tomar las alternativas para evitar el contagio.

Por ello, todas las empresas e instituciones tanto, públicos y privados, (tiendas, súper mercados, etc.) se han convertido en un reto para poder tener la motivación en sus trabajadores, han sido afectados por el aumento de trabajo y esfuerzo adicional por el trabajo virtual, donde los trabajadores han tomado diferentes estrategias para poder estar comunicado con los usuarios. Así como afirma, (Peña & Villón, 2018), Mucho

se ha hablado sobre la motivación y es que actualmente la motivación es un elemento que se encuentra presente en todos los momentos de la vida del ser humano; así diversas ramas de la ciencia la han conceptualizado. (Pág. 79).

Como menciona en su revista (Del Carmen & Davila, 2021) La mayoría de las organizaciones compiten agresivamente para sobrevivir en un mercado volátil, especialmente hoy en día, cuando el impacto de Covid-19 ha llevado a la mayoría de las empresas a la quiebra. Dada la fuerte relación positiva entre la motivación y la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados, aún existen algunas herramientas importantes para el éxito organizacional a largo y corto plazo. En este contexto, una de las principales tareas de la gerencia es medir la satisfacción de los empleados y su desempeño en el trabajo, tratando de alinear las aspiraciones de los empleados con las metas organizacionales. Y de allí nace la inquietud y se plantea el siguiente enunciado: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la motivación del personal y en el desempeño laboral en el micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco 2022?, el cual tiene como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la motivación del personal y en el desempeño laboral en el micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco 2022.

Y para alcanzar este objetivo general se formulan los siguientes objetivos específicos como son: Determinar las características de los factores motivacionales del personal en el micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco 2022. Determinar las características de los reconocimientos salariales que percibe el personal en el micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco

2022. Determinar las características de la iniciativa del personal en el micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco 2022. Elaborar un plan de mejora de la motivación del personal y desempeño laboral en el micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco 2022.

El estudio sostuvo una base teórica y fue propuesta. Una teoría sobre la motivación laboral y el desempeño laboral, presentando además las dimensiones de cada variable, de esta forma, nos permite analizar las ventajas de tener empleados altamente motivados y mejorar su desempeño mediante Reconocimiento de la empresa y oportunidades de desarrollo. Asimismo, al comprender la relación de la motivación en el desempeño laboral, se ayuda a aumentar la dimensión de la motivación por el desempeño de los empleados en una empresa. Al mismo tiempo, permite que la organización sepa ejecutar el plan o tomar medidas para habilidad para enfatizar el impacto de la motivación en el desarrollo del desempeño de los empleados.

La metodología para emplearse en la presente investigación fue de la investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo-de propuesta. La población para la variable motivación y desempeño laboral fueron los colaboradores la micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco, y para la muestra fueron los 10 colaboradores de micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco. La técnica de investigación fue por medio de la encuesta, así como sus respectivos instrumentos de recolección de datos se usó los cuestionarios estructurados de 16 preguntas cerradas, con respuestas en escala de Likert para luego

ser aplicado a los colaboradores y con el cual se obtuvo los resultados, y las conclusiones.

El cual tuvo como resultados principales, el 50% de los trabajadores de la venta de calzados KOKI E.I.R.L., mencionan que a veces realiza trabajos adicionales que contribuyan al crecimiento de la empresa, el 40% de los trabajadores de la venta de calzado, mencionan que casi siempre, reciben capacitaciones por parte de la empresa, el 60% de los trabajadores de la venta de calzados, mencionan que casi siempre, reciben capacitaciones por parte de la empresa, el 40% de los trabajadores de la venta de calzados, mencionan que a veces realiza trabajos adicionales que contribuyan al crecimiento de la empresa, estos resultados, y concluye que los colaboradores de la micro y pequeña empresa de venta de calzados Koki, tienen motivación intrínseca baja debido a que se encuentran desmotivados, en ese aspecto, sin embargo, cuenta con salarios de remuneración mejoradas que los permiten elevar su motivación ocasionan que realicen sus funciones con efectividad y eficiencia.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Cadena (2019) en su investigación La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha. El objetivo general de la presente investigación consiste en analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los operarios de la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha. Se emplea un estudio de investigación cuantitativa, de tipo no experimental con corte transversal y alcance descriptivo y correlacional en una población de 50 trabajadores del área operativa, para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento un cuestionario de 10 preguntas, obteniendo los siguientes resultados. El 84% del mismo corresponde al género masculino, el 58% en estado civil soltero, el 62% se encuentra en una situación económica buena, referente a las necesidades de Protección y Seguridad el 44% de los operarios se encuentran en un punto medio, con respecto a las necesidades sociales y de pertenencia, se reflejan resultados donde el 68% de los operarios presentan una puntuación baja, acerca de las necesidades de autoestima el 59,0% se encuentra en un nivel medio, el 48% se encuentra en el rango de casi siempre en la calidad de trabajo, el 50% de los operarios casi siempre incluyen cierto mecanismo para realizar su trabajo, el 40% casi siempre influye en el grupo, 8 el 52% de los operarios casi siempre buscan informarse e incluso transmitir cierta información que sea relevante para la organización. Se concluye que: El factor que incidió en la motivación laboral con puntuación baja fue la escala de las necesidades Sociales y de Pertenencia relacionados a esto con la interacción social y el trabajo en equipo con el 68% de los operarios de

Envatub S.A. mientras que las necesidades de protección y seguridad y las necesidades de autorrealización se encuentran en un punto medio.

Castro (2017) en su investigación El Papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de PYMES Potosinas. El objetivo de este trabajo fue determinar la influencia que tienen los valores hacia el trabajo sobre la motivación laboral y el desempeño de los trabajadores de tres empresas del sector metal mecánico, ubicadas en la ciudad de San Luis Potosí, concretamente de la Zona Industrial. El tipo de estudio realizado fue correlacional y el tipo de diseño utilizado en esta investigación fue transversal, ya que los datos fueron recolectados en un solo momento. Para llevar a cabo la investigación se recolectaron datos de una muestra de 100 trabajadores (hombres y mujeres) de diferentes áreas administrativas, con edad promedio de 33 años, para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento un cuestionario de 7 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 80% de la muestra se encuentra entre los 21 y los 57 años, En lo que respecta a su antigüedad en el puesto, se encontró que el 25% de los encuestados tiene 2 años, el 62% fueron hombres, El 66% cuenta con una licenciatura. En base a los estadísticos 9 descriptivos y las correlaciones entre todas las variables de estudio. De acuerdo con lo esperado en la Hipótesis 1, los valores hacia el trabajo se relacionaron positivamente con la motivación laboral ($r = .29$, $p < .01$). De igual manera, de acuerdo con lo esperado en la Hipótesis 2, los valores hacia el trabajo se relacionaron positivamente con el desempeño adaptativo ($r = .19$, $p < .01$). Por último, de acuerdo con la Hipótesis 3, la motivación laboral se relacionó positivamente con el desempeño adaptativo ($r = .35$, $p < .01$). Se concluye que; existe relación positiva entre los valores hacia el trabajo y la motivación laboral. Lo anterior concuerda con estudios previos que han

demostrado la influencia de los valores hacia el trabajo en variables de tipo afectivo, tales como el compromiso organizacional.

Calderón (2017) en su investigación Motivación y satisfacción laboral en la empresa Joe banana de la ciudad de la Paz. Tuvo como objetivo saber la conexión entre la motivación y la satisfacción laboral que trabaja dentro de la organización Joe banana de la ciudad de La Paz, El presente estudio, sigue el diseño no experimental, la población en la que se aplicó el estudio está conformada por 150 personas entre personal de atención al cliente, cocineros, pasteleros, cajeros, coperos, meseros desde los 20 hasta los 45 años de edad entre mujeres y varones, para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento un cuestionario de 12 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 48 % indica que tienen una buena relación con sus compañeros de trabajo, el 38% de la población manifiesta que A VECES tienen buena comunicación con sus 10 jefes, El 42% de la población menciona que a veces está a gusto con las condiciones de trabajo, el 38% de la población menciona que su trabajo no es seguro, el 66% nos indica que el trabajo está bien iluminado, el 70% menciona que existe una adecuada condición de higiene en el entorno laboral, el 46% de la población menciona que el trato de los superiores a veces es el adecuado, el 48% asevera que la institución no es ordenada, el 50% menciona que los compañeros a veces están a gusto con su trabajo, este aspecto numérico es bastante significativo, el 54% de la población menciona que a veces se entiende con sus superiores, el 42% menciona que a veces está bien económicamente, el 40% menciona sentirse algo satisfecho en cuanto a la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo. Se concluye que; se establece que la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en la empresa “Joe Banana” de la

ciudad de La Paz”, porcentualmente el nivel de motivación es mayor al nivel de satisfacción, debido a los elementos encontrados en la investigación. Es decir, que la variable motivación, así como la variable satisfacción laboral se relacionan en cuanto a los factores intrínsecos (factores motivacionales, necesidad de logro, necesidad de afiliación) que se sobreponen a los extrínsecos (factores de higiene o mantenimiento, necesidad de poder, retribución económica, seguridad y estabilidad).

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

100% de trabajadores mencionan ser eficientes y eficaces al realizar sus actividades diarias. Se concluye que: existe un adecuado grado de motivaciones, el cual influiría positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores GAD municipal del cantón Salinas.

Mendivil (2018) en su investigación Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de servicio de las empresas hoteleras del Sur de Sonora; tuvo como objetivo determinar los factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de servicio de las empresas hoteleras del Sur de Sonora, el estudio fue cuantitativo, de diseño no experimental, transversal, descriptivo, se utilizó una muestra de 108 representantes de los hoteles, para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento un cuestionario de 5 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 59% de los encuestados es personal femenino, el 51% son solteros, el 82% no pertenece a ningún sindicato, el 50% de los encuestados tienen menos de 2 años laborando, el 57% expresan que los puestos predominantes pertenecen a Recepcionistas, meseros y camaristas. Se concluye que los empleados tienen un perfil de estudio bajo, por lo que sus competencias para aspirar a otro puesto a la teoría de las necesidades de manera personal a los empleados le faltan satisfacer las necesidades de seguridad con relación a su estabilidad económica ya que existe de acuerdo al sueldo percibido en relación con sus responsabilidades. Plaza (2019) en su investigación Motivación y desempeño laboral del personal administrativo del Consejo de la Judicatura del cantón Esmeraldas, periodo junio a diciembre 2019, tuvo como objetivo, analizar la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo del Consejo de la Judicatura del cantón Esmeraldas, periodo Junio a diciembre 2019, el estudio fue cuantitativa, descriptiva, correlacional y no

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

Antecedentes nacionales

Susanibar la Torre, (2020) en su trabajo de investigación; Relación entre motivación y desempeño laboral en trabajadores de tres empresas contratistas para campamentos mineros en Moquegua 2020. tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del área de ingeniería de tres empresas contratistas para campamentos mineros en Moquegua 2020. la investigación fue no experimental y transversal, correlacional, para la

población 233 trabajadores del área de ingeniería de tres empresas contratistas para campamentos mineros en Moquegua, Para el procedimiento de recolección de datos se consideraron los cuestionarios que fueron aplicados, con la finalidad de conseguir datos precisos y de confianza. y llego a la siguiente conclusión; Por medio de los estadígrafos Kaiser- Meyer- Olkin (KMO), Kolmogorov – Smirnov, Rho Spearman se demuestra que los medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo son un factor que se debe tener en cuenta para el desempeño laboral de los trabajadores del área de ingeniería de tres empresas contratistas para campamentos mineros en Moquegua, por lo que se puede ratificar que los medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo laboral se relacionan con el desempeño laboral, y por tal se afirma que si se mejoran las medidas en que las organizaciones brinden posibilidades de obtener metas personales y los operarios se encuentren más vinculados como miembros y entonces desempeño laboral de los trabajadores del área de ingeniería de tres empresas contratistas para campamentos mineros en Moquegua crecerá. Por ende, se ratifica la segunda hipótesis específica planteada

Caldas y Villanueva (2020) en su investigación Motivación y Desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de transporte, Lima, 2020. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transporte Cruz del Sur de Javier Prado. La investigación fue enfoque cuantitativo y correlacional con un diseño no experimental de corte transversal, de investigación descriptiva y de tipo aplicada. Para la población, se manejó en base a todos los trabajadores de la empresa de transporte Cruz del Sur de Javier Prado delimitando una muestra de 47 trabajadores que pertenecen solamente al área de cargo. La técnica utilizada en la recolección de datos fue la encuesta vía web

y el instrumento fue el cuestionario compuesto por 10 ítems, en donde se obtuvieron los siguientes resultados: el 45% manifestó que tiene un nivel alto en la dimensión motivación de logro, el 40% manifestó contar con un nivel alto en la motivación de afiliación, el 62% quienes llegaron a un nivel medio en la motivación de poder, el 47% que se identificó con un nivel medio de motivación, 57% se identificó entre el nivel medio en desempeño destrezas de tareas, el 49% se identificó con un nivel alto de la dimensión de conocimiento, el 47% se identificó con un nivel alto en relación con la dimensión de adaptabilidad, el 47% se identificó con un nivel alto en relación con la dimensión de disciplina, el 49% en el nivel medio en la dimensión de trabajo en equipo, el 53% se identificó con un nivel alto en la dimensión de gestión. Se concluye con respecto a la motivación y el desempeño manifestado en los trabajadores de la empresa de transporte cruz del sur del área de cargo en Javier Prado donde cuentan con un alto índice de motivación para el desarrollo de sus actividades en conjunto con su desempeño laboral, la cual genera buena productividad y mayor sustento económico para la sostenibilidad de la empresa.

Velarde (2019) en su investigación Los efectos de la motivación en la productividad de los trabajadores en CYJ Constructores y Contratistas S.A.C., Lima 2017. Su principal objetivo fue; determinar los efectos de la motivación en la mejora de la productividad de los trabajadores de CYJ Constructores y Contratistas S.A.C. El estudio fue de tipo descriptivo de diseño correlacional, la muestra estuvo conformada por 130 trabajadores a quienes se aplicó un cuestionario de 11 preguntas en escala Likert, a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 66.0% de los encuestados no están de acuerdo con la Delegación de responsabilidad por parte del jefe, el 34.0% nos dice estar de acuerdo con el : Enriquecimiento del

puesto de trabajo, el 47.7% nos dice estar de acuerdo con la Motivación intrínseca el 68.3% de los encuestados, están muy de acuerdo con las Condiciones de trabajo y bienestar, el 76.0% están muy de acuerdo con la Seguridad en el puesto de trabajo (Continuidad Laboral), el 80.0% están muy de acuerdo con la Motivación extrínseca, el 43.7% nos dice estar de acuerdo con la rotación del personal, el 42% están de acuerdo con la Influencia sindical, el 40.7% nos dice estar de acuerdo con la productividad. Concluyendo que; la motivación es un factor de mejora significativa de la productividad de los 16 trabajadores de CYJ Constructores y Contratistas SAC; en el primer semestre del año 2017; destacando con mayor intensidad los factores motivadores externos debido al carácter temporal de la actividad laboral en construcción; del mismo modo la motivación intrínseca sí es un factor de mejora de la productividad de los trabajadores de CYJ Constructores y Contratistas SAC; y la motivación extrínseca sí es un factor de mejora de la 70 productividad de los trabajadores de CYJ Constructores y Contratistas SAC.

Callata y Gonzales (2017) en su investigación Dimensiones de motivación y productividad laboral en trabajadores del municipio de la Joya, Arequipa, 2017. La presente investigación tiene como objetivo conocer el grado de relación entre las dimensiones de la motivación y la productividad laboral en los trabajadores del Municipio Distrital de La Joya, el estudio fue no experimental, transversal y correlacional, la muestra fue de realizadas a 85 funcionarios de la institución, para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento un cuestionario de 11 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 54,5% son de sexo femenino, el 45,5%, corresponden a las edades comprendidas entre 25 a 32 años de edad, el 56% pondría mucho esfuerzo en su trabajo porque se divierte haciendo su

trabajo, el 70,7% comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros, el 60,9% aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo, el 54,5% Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros, el 45,8% le gusta participar en actividades en grupo. 6. evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores, el 87,9% mantiene el control físico y administrativos sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad, el 65,4% es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan, el 77,6% mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización. Se concluye; de las cinco dimensiones de la Motivación, cuatro de ellas, guardan relación directa y significativa con la Productividad Laboral; lo cual indica que mientras mayor grado de motivación presenten los trabajadores del Municipio de la Joya, mayor nivel de productividad demostrarán; del mismo modo las dimensiones de la Motivación fluctúan entre niveles altos, medios y bajos: la gran mayoría de trabajadores presentan un nivel alto en Desmotivación; mientras que en Regulación introyectada e identificada presentan niveles medios; finalmente en Motivación intrínseca y Regulación externa cuentan con un nivel bajo.

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

de la encuesta y su instrumento un cuestionario de 18 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 100% de los trabajadores encuestados de las MYPES consideran que la capacitación si aumenta la productividad de sus labores, el 65% de los trabajadores encuestados califican su rendimiento laboral alto después de haber recibido una capacitación, el 40% de los trabajadores encuestados califican bueno sus conocimientos adquiridos en su puesto de trabajo, el 55% de los encuestados consideran que son importante los programas de capacitación porque mejora el puesto de trabajo, el 65% de los encuestados no se le asignan funciones distintas en el cargo que desempeñan, un 75% de los trabajadores si comparten la visión y misión de la empresa, el 60% del personal de las MYPE consideran bueno las condiciones de trabajo, equipos y materiales, el 60% de trabajadores manifiestan que la iluminación que existe en su área de trabajo es natural, el 50% del personal encuestado considera que la limpieza ayuda el buen almacenamiento y manipulación de alimentos en su área de trabajo. Se concluye que: Con respecto a la capacitación es importante porque mejora la productividad en sus labores; ayuda a la resolución de problemas; permanencia en la empresa; aumenta el rendimiento y nuevos conocimientos en el área. En cuanto al ciclo de capacitación, más de la mitad, si necesita capacitarse, se necesita crear programas de capacitación continua como talleres evaluando los resultados siempre; Por otro lado, en los factores del desempeño laboral, más de la mitad, si están motivados a través de bonos económicos, si comparten la cultura de la empresa, estructura organizativa, equipos y materiales se encuentran en buen estado; sin embargo no existe un buen liderazgo; Pero en cuanto a los elementos del desempeño, un poco más de la mitad de los encuestados evalúan su desempeño de manera anual y no quincenal o mensual como debería ser.

Torres (2019) en su investigación Capacitación y desempeño laboral de las micro y pequeñas empresas, sector construcción: caso empresa contratistas generales cautivo - Yarinacocha, 2019. Tuvo como objetivo principal Determinar la Capacitación y Desempeño Laboral de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Construcción: Caso Empresa Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019. La metodología que se usó fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo bajo un diseño no experimental. Se consideró como población la cantidad de 10 personas (obreros), de la Constructora Cautivo ubicada en el distrito de Yarinacocha, en la provincia de Coronel Portillo, para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento un cuestionario de 11 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 50% de los trabajadores afirman que cuando ingresan nuevos trabajadores cuentan con las mismas oportunidades que el resto, el 80% consideran que la capacitación debe ser constante para que puedan realizar el proyecto, el 80% no está ligado a los incentivos, el 100% consideran que los trabajadores mejorarían sus ánimos de trabajo si perciben reconocimientos, el 80% afirma que la actitud de los supervisores es la adecuada, el 70% de los trabajadores considera positivo el comportamiento de sus compañeros hacia ello, el 70% califica como negativo el desempeño de tu compañero y jefe de trabajo. Se concluye, que la empresa puesta en estudio no emplea eficientemente la capacitación y el desempeño laboral, esto debido al abandono de algunos temas 20 clave para el buen funcionamiento de las empresas, como tener en cuenta los conocimientos que tienen los trabajadores, la falta de equilibrio, las evaluaciones de desempeño, oportunidades de aprendizaje, entregas de incentivos y competencias laborales; las cuales son necesarias para el desarrollo de las empresas.

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

2.2.Bases teóricas

Motivación

Definición de Motivación

La motivación es muy importante a la hora de aprender porque está directamente relacionada con el carácter del alumno y el interés por aprender ya que las actividades del profesor no servirán de mucho sin el trabajo del alumno, por lo que se cree que cuanto más motivado esté el alumno cuanto más aprenderá más, y el aprendizaje significativo se logra fácilmente. Los factores motivacionales juegan un papel importante en la organización y orientación del comportamiento positivo de los estudiantes en el proceso de aprendizaje, ya que la motivación ayuda a desarrollar sus habilidades, superar sus limitaciones y enfocarse en sus intereses. La tarea básica del docente es mantener al alumno motivado para que pueda formular tareas en función de su satisfacción y no de sus calificaciones, es decir, hago las tareas porque me interesan. (Guirado, Ros & García)

Por otra parte Sellan(2019) Mencionar que la motivación para aprender es importante porque sin ella los estudiantes no tienen interés en realizar las tareas que implica el aprendizaje, para ello obviamente es necesario que los docentes se aseguren de que sus estudiantes mantengan el motor que los impulsa a adquirir nuevos conocimientos porque no se puede mantener su los estudiantes motivados pueden frenarlos, creando resistencia al aprendizaje. En futuras investigaciones, será factible dilucidar las técnicas y métodos utilizados para desarrollar y mantener la motivación de los estudiantes.

Asi mismo (Gestión, 2017) menciona que en la actualidad, el posicionamiento de las empresas ha cambiado. Se centran no solo en la consecución de los objetivos propuestos, sino también en la inteligencia emocional. Colaboradores motivados y comprensivos pueden aumentar la productividad en un 80% en un entorno de trabajo.

Elementos que influyen la motivación laboral

- **Ambiente Laboral**

Es uno de los factores mas importantes en un desempeño de todo los trabajadores, el ambiente que nos rodea debe ser confortable, que ofrezca garantia, que no sea muy mecanizado en tema de supervición, control y vigilancia, que permita cierta modalidad de interpretada como le conocemos la libertad.

- **Comunicación**

Las personas no viven aisladas tampoco son autosuficientes, se deben relacionar con otra personas, de acuerdo al ambiente mediante la comunicación. la comunicación en un estudio de procesos donde tiene lugar dentro de los grupos sociales.

por ende la comunicación fomenta la motivacion en toda las intituciones, para que muchos empleados constituyen su fuente principal del trato social.

- **Cultura Organizacional**

esto representa a un patron de creencias espectativas, ideas, valores y conductas compartidas por los integarntes de una empresa.

- **Incentivos**

Este influye bastante entre la interaccion entre la persona y la empresa pueden explicarse mediante el entercambio de incentivos ento sucede

cuando la organización contribuye directamente al logro de los objetivos propuestos.

- **Satisfacción en el trabajo**

Podemos definir que la satisfacción es en motivo en si mismo, podemos decir que una actitud no es una conducta, porque la expresión pueda ser satisfecha o no. (Monserrat et al., 2021)

Perspectivas de la motivación

Como menciona (Barcia & Mendoza, 2019, p. 5) La motivación es un aspecto relevante en las diversas áreas de la vida entre ellas la laboral, por lo tanto, analizando las bases teóricas de la motivación se puede plantear, que existen tres perspectivas fundamentales respecto de la motivación:

- a). **Conductista.** esto juega un papel muy importante dentro de las recompensas de la motivación.
- b). **Humanista.** Son las capacidades de un ser humano para que se pueden desarrollar.
- c). **Cognitiva.** Esta relacionado en el poder del pensamiento.

Dimensión 1. Factores motivacionales

Según, Huamanchumo (2018) afirma que están vinculados a los sentimientos relacionados al crecimiento, desarrollo personal, reconocimiento, y las necesidades de autorrealización, que tiene una mayor responsabilidad.

Los motivadores incluyen sentimientos relacionados con el crecimiento personal, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que

dependen de las tareas que realiza un individuo, siendo el aprendizaje la principal fuente de desarrollo personal y social. Los factores de motivación, sin embargo, están directamente relacionados con el puesto de cada puesto. Como tal, impactan positivamente en los niveles de productividad y en la búsqueda de excelentes posiciones.

La motivación laboral se refiere a la capacidad de una empresa para mantener a los empleados comprometidos con el máximo rendimiento y, por lo tanto, con el logro de los objetivos establecidos por la empresa. En este sentido, explicaremos qué son los motivadores intrínsecos y extrínsecos, ya que estos pueden determinar el comportamiento de una persona y cómo este se relaciona con su desempeño laboral.

Indicadores

Motivación intrínseca. Es generado por motivadores internos de las personas, como la propia satisfacción personal del empleado. Con esta motivación, las empresas no pueden ejercer influencia. La motivación intrínseca es la forma de encontrar la realización dentro de ti mismo. La motivación intrínseca puede ser la curiosidad o asumir nuevos desafíos (Rodríguez, 2018).

La motivación intrínseca surge del interior de cada individuo, independiente de cualquier tipo de estímulo externo. Al satisfacer esta motivación, cosecharás las recompensas de la intimidad pura: amor propio, realización personal, independencia, fuerza interior, confianza en uno mismo, etc. (Reyes, 2017).

Huamanchumo (2018) indica que la motivación intrínseca es un comportamiento impulsado por deseos internos o internos. En otras palabras, es la motivación para realizar un comportamiento que proviene de uno mismo y no del

exterior. Esto significa que la motivación proviene completamente del interior, en lugar de fuerzas externas como la motivación, la compensación o el elogio. La teoría de la motivación intrínseca se basó originalmente en necesidades humanas como el hambre, la sed y las necesidades psicológicas básicas. Está relacionado con la psicología social y la teoría de la autodeterminación, un marco para el estudio de la motivación que sugiere que las personas logran la autodeterminación cuando se satisfacen sus necesidades de competencia, conexión y autonomía.

Motivación extrínseca. Se trata de aquella motivación laboral que es inducida por elementos externos al sujeto, como un aumento de salario o un reconocimiento público. Es en este tipo de motivación donde la empresa debe actuar, incentivando la motivación del empleado con distintas técnicas que comentaremos más adelante. La motivación extrínseca implica evitar el castigo externo o buscar recompensas. Los factores externos que motivan a los miembros del equipo pueden incluir recompensas extrínsecas, como los incentivos de ventas o los méritos de desempeño (Rodríguez, 2018).

La motivación extrínseca, en cambio, es el conjunto de acciones que llevas a cabo para conseguir una recompensa externa. El ejemplo más común es el económico, pero la motivación extrínseca no es solamente la búsqueda de un aumento de sueldo. La motivación extrínseca busca la validación personal por parte de un tercero: los elogios o los refuerzos psicológicos son aspectos clave de la motivación extrínseca (Reyes, 2017).

Huamanchumo (2018) afirma que es aquella que proviene desde fuera, ajena al usuario y que se basa en recompensas negativas, o positivas, pero que están fuera del control de la persona que realiza este tipo de acciones. Por ejemplo, trabajar

exclusivamente por dinero. Es decir, no nos gusta nuestro trabajo, pero trabajamos para ganar más dinero. Es una cosa que está fuera de nuestro control, porque es una persona externa la que decide si nos mantiene como empleados, y es una necesidad subyacente en el individuo de competencia social y autodeterminación. Es decir, aquellas conductas que se realizan en ausencia de cualquier contingencia externa aparente se consideran intrínsecamente motivadas. La realización de la actividad es un fin en sí mismo y su realización permite al sujeto sentirse autónomo y competente, fundamental para el buen desarrollo de la autoestima sana.

Dimensión 2. Reconocimientos salariales

Mosquera (2019) menciona que el reconocimiento a empleados está estrechamente vinculado con su satisfacción laboral.

Es una estrategia que se utiliza para expresar aprecio, motivar a los empleados y reforzar el comportamiento deseado en la empresa. El objetivo del reconocimiento laboral es alentar a los empleados y poner en evidencia su buen desempeño y resultados comerciales positivos. Para que el reconocimiento laboral sea exitoso, debe realizarse de forma personal, ya que cada uno de los empleados tiene distintas habilidades y logros que deben ser valorados. A la hora de implementar un reconocimiento a un empleado es vital la sinceridad, ya que las personas detectan cuando un reconocimiento no es genuino. Debes ser muy específico y recalcar por qué lo estás elogiando. Esto ayudará a que tus empleados sepan lo que están haciendo bien y continúen haciéndolo.

El reconocimiento laboral es cualquier iniciativa empresarial encaminada a valorar el trabajo de los empleados o cualquier conducta que haya redundado en

beneficio del negocio. Existen diferentes tipos de reconocimiento laboral y, contrariamente a lo que suele darse por sentado, no todas las contrapartidas han de ser económicas.

Indicadores

Monetarios. Martínez (2018) señala que los programas de recompensas monetarias incluyen premios monetarios o tangibles. Algunos de los más comunes son: Incrementos salariales; bonos; comisiones; desarrollo profesional remunerado y oportunidades de capacitación; planes de jubilación y asistencia sanitaria; tiempo libre pagado; planes de reparto de utilidades; pago por mérito; convenio de descuento con otras empresas: alimentos sin coste; tarjetas de regalo.

No monetarios. A continuación, enumeramos algunos de los ejemplos de programas de reconocimiento laboral no monetario: Promoción de empleo; estar a cargo del equipo de trabajo; seguridad adicional, como consultas médicas generales en planta; lugar de estacionamiento; trofeo o medalla al mérito; desarrollo profesional interno; certificado de logros; horarios de trabajo y ubicaciones flexibles; nuevo espacio de oficina; días de descanso; almuerzo con el gerente o director ejecutivo (Yelise et al., 2020).

Desempeño laboral

Definición de desempeño laboral

Como menciona Bautista (2021) citado en (Villavicencio, 2022) En el desempeño del trabajo, los individuos demuestran sus capacidades laborales integradas como sistema, conocimientos, habilidades, experiencia, sentimientos,

actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen al logro de los resultados deseados, congruentes con la tecnología, la producción y los recursos de la empresa. requisitos de servicio. (Pág. 38)

Por otra parte Lluncor (2021) citado en Villavicencio, (2022) menciona demostrar el desempeño laboral como un pilar de la eficacia y el éxito empresarial, por lo que a los directivos no solo les interesa medirlo, sino también mejorar el desempeño de sus colaboradores. En este sentido, el desempeño laboral se basa en los comportamientos observados o aquellas acciones realizadas por los colaboradores que se pueden medir por sus capacidades y el grado de aporte que brindan a la empresa. (Pág. 38)

Además, medina(2017) citado en (Bautista et al., 2020) define que a nivel nacional, de toda la entidades peruanas, solo el 30% de ellas, promueven capacitaciones para sus trabajadores luego de haber realizado la medición de sus desempeños, no lo realizar por evitar gastos, sin embargo, no se dan cuenta que es una inversión que le pueda ayudar a obtener unos resultados óptimos, ya que en la capacitación proporcionarían informaciones a los trabajadores para que puedan mejorar su desempeño laboral, esto brindaría beneficios para el trabajador con la finalidad de tener un buen desempeño en cada uno en su área y así crecer como organización.

Importancia del desempeño laboral

Se entiende como sinónimo de eficiencia empresarial, por lo que es necesario a través de actividades de formación, integración de equipos o Herramientas que realmente permitan un cambio positivo (Mirabal, 2017).

De manera similar, el desempeño laboral se asoció con una sensación de estabilidad, Porque les hace sentir seguros y confiados en el desempeño de sus actividades. Sí Relevante porque resulta ser un indicador de si los trabajadores están realizando sus tareas funciona en consecuencia, si no sucede como se esperaba, debe usar el nuevo Estrategias para lograr objetivos (Rivero, 2019).

Está directamente relacionado con la satisfacción laboral y la productividad porque si Hay un buen ambiente de trabajo y la mejor cultura organizacional, esto se repetirá en un buen ambiente desempeño de los trabajadores porque los hace sentir cómodos (Vargas y Flores, 2019).

El liderazgo en el desempeño laboral

En primer lugar, una persona categorizada como líder tiene la función de dirigir a los demás para lograr o lograr metas. Asimismo, un líder guía al equipo y marca las normas a cumplir de acuerdo al contexto y propósito, por lo que, si la empresa desea ganar visibilidad, necesita de este tipo de personas para elevar al equipo y motivarlos (Escandón y Hurtado, 2016). Asimismo, genera compromiso con las entidades, ya que su finalidad es que los colaboradores se reúnan para realizar determinadas tareas y las realicen de manera óptima a partir de la retroalimentación, lo que mejora las acciones y aumenta el desempeño de los empleados (Fierro y Villalva), 2017).

Según Campos et al., liderazgo. (2019) Puede haber beneficios, sin embargo, son evidentes cuando, dentro de un grupo, las personas aceptan esta colaboración y

deciden trabajar juntas. En otras palabras, para que el liderazgo muestre resultados positivos, debe haber "tratos".

Evaluación al Desempeño

En las empresas, la evaluación del desempeño tiene varios fines. Es así que, la administración evalúa para una toma de decisiones generales de RRHH, que ayudan en, ascensos, transferencias y despidos. (Robbins, 2004) citado en (Monserrat et al., 2021, p. 3) entonces podemos decir que el desempeño laboral cumple el propósito de retroalimentar a los trabajadores, hay casos que el soporte para la distribución de recompensas para los trabajadores.

Capacitación

Día a día las organizaciones verifican que, los RRHH son los activos más importantes y la base cierta de la ventaja competitiva en un plan de desarrollo estratégico, esto significa que, existe mayor inversión en la capacitación. Por ende, la capacitación en todos los niveles constituye una de las mejores inversiones del RRHH y una principal fuente en el bienestar para los trabajadores. (Monserrat et al., 2021, p. 5)

Dimensión 1. Iniciativa del personal

Según, Diaz (2019) indica que la iniciativa, anticiparse a los hechos, ser responsable por lo que suceda y decidir en cada momento. Un modo de tomar más conciencia de nuestro propio grado de pro actividad, según Stephen Covey (2019), consiste en examinar en qué invertimos nuestro tiempo y nuestra energía. También te invitamos a comparar tu comportamiento con el descrito por el profesor de la

Universidad de Harvard, David McClelland, para las personas proactivas y emprendedoras.

La iniciativa personal es que debe de ser una conducta pro-organización, es decir, debe afectar de manera positiva en los resultados a corto plazo de la organización. De esa forma, no sería una conducta de iniciativa personal, por ejemplo, preparar una fiesta sorpresa de cumpleaños a un compañero de trabajo en horario laboral, aunque nadie nos haya pedido que la organicemos (conducta autoiniciada), anticipemos el acontecimiento (proactividad) y superemos todas las barreras que conlleva dicha preparación, ya que esa conducta no es pro-organización, porque no se beneficia a los objetivos a corto o largo plazo de la organización.

Indicadores

Productividad. En un entorno empresarial emprendedor, la productividad se define como el resultado de las acciones que deben tomarse para lograr el objetivo Empresa y buen ambiente de trabajo, considerando la relación entre los recursos Invertir para lograr metas y sus resultados (Emprende Pyme, 2016).

Considerando que la definición del término clave "productividad" no es más que la relación Entre lo que se produce y los medios utilizados, por ejemplo, mano de obra, materiales, Energía, etc. (Real Academia Española, 2018).

Se puede observar que la productividad no depende de un solo factor, y que ambos Afecta a las materias primas, las máquinas, el clima y el entorno de trabajo, etc.

Técnicamente la productividad se define como una medida económica que permite calcular cuántos bienes y servicios se produjeron por cada factor utilizado. La productividad es la capacidad de hacer más tareas en menos tiempo, por lo que, si una empresa es capaz de mejorar su productividad, significa que el valor de sus productos

crece a una tasa más alta que con la que crecen las materias primas con las que está creando dicho producto, por lo que estaríamos hablando de una productividad en planta.

Cuando nos preguntamos qué es la productividad debemos tener en cuenta que una empresa no puede ser productiva si su estrategia no es clara, si no se comparten sus objetivos con su personal, si hay falta de una estructura y si las responsabilidades no se comparten.

Iniciativa. La iniciativa es la capacidad profesional para proponer, desarrollar o idear proyectos propios. Es una cualidad importante para el empleo pues permite adelantarse a los acontecimientos, desarrollando ideas innovadoras. Es importante que nunca pensemos que la idea que proponemos es incoherente o que tiene poco sentido; así nunca podremos ser personas con iniciativa. Lo principal para tener iniciativa es perder el miedo a ser rechazado porque cualquier idea es mejor que no tener ninguna (Huaita y Luza, 2018).

La principal característica de la iniciativa personal es que se trata de una conducta laboral que se define como autoiniciada, por lo tanto, no es necesario que alguien diga que se debe hacer y no forma parte de las obligaciones o requerimientos, por lo que, frente a los objetivos establecidos, se hablan en este caso de los objetivos autoimpuestos; si bien es posible que las ideas y los objetivos ya hayan sido descritos con anterioridad, pero nunca puestos en práctica en ese contexto (Cajo, 2018).

La iniciativa emprendedora se define como la capacidad de una persona para transformar ideas en acciones. Si lo extrapolamos al ámbito de la creación de empresas, la iniciativa emprendedora se manifiesta en la actitud, la motivación y la

capacidad de un individuo para identificar una oportunidad de negocio y producir un nuevo valor en el mercado. Tener iniciativa emprendedora va asociado a la habilidad de planificar y gestionar un proyecto de creación de empresa para alcanzar los objetivos propuestos, además de ser una persona innovadora, creativa, motivada, orientada a la acción y valiente, con capacidad para arriesgar y agotar todos los recursos hasta hacer realidad el anhelado sueño de una idea de negocio. Porque sí, tener iniciativa emprendedora es arriesgado, pero puede ser muy gratificante si se alcanza el éxito, ya que es clave para generar riqueza económica, crecimiento e innovación (Torres, 2019).

III. HIPÓTESIS

En la presente investigación: Propuesta de mejora en la motivación del personal y en el desempeño laboral en el micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco 2022. No se formulará hipótesis por tratarse de un estudio descriptivo.

La presente encuesta es descriptiva y por lo tanto no se formulan hipótesis, dado que solo se describe cada variable, motivación y desempeño laboral, por lo que no hay necesidad de hacer suposiciones, de acuerdo Espinosa (2018), afirman en su revista que, en el trabajo descriptivo, no es considerar suposiciones.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El diseño es el plan o estrategia de nuestra investigación para obtener la información que se desea con la finalidad de responder al planteamiento del problema. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

No experimental porque es el estudio que se realizó sin la manipulación de los variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para posteriormente analizarlos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

(Hernández & Mendoza, 2018) Indica que “el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.37). Por lo tanto, el tipo de investigación fue de un enfoque cuantitativo, Ya que se midió y cuantifico numéricamente las variables con respecto a las encuestas obteniendo datos numéricos.

Con estudios descriptivos se busca determinar las características, propiedades y los perfiles de personas, grupos, comunidades, objetos o cualquier otro fenómeno que se someterá a un análisis. Es decir, únicamente pretender medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, su finalidad no es identificar la relación entre estas dos o más. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Los diseños de investigación de corte transversal recolectan datos en un solo momento, y tiempo único, es decir, permite estimar la magnitud y características de las variables en un momento dado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

4.2.Población y muestra

Población:

Para la variable motivación y rendimiento laboral la población estará conformada por los 10 trabajadores estables de la empresa mecánica multiservicios David´s-5 EIRL. Sullana. Según López & Sandoval (2016) la población de una encuesta consta de todos los elementos (personas, cosas, organismos, registros médicos) involucrados en el fenómeno definido y definido en el análisis del problema de la encuesta. Las poblaciones tienen la propiedad de ser estudiadas, medidas y cuantificadas.

Muestra:

Para la variable motivación y rendimiento laboral, se consideró una muestra probabilística de los 10 trabajadores estables de la empresa mecánica multiservicios David´s-5 EIRL. Sullana, los cuales representan a la totalidad de la población de estudio. Según López y Sandoval (2016) la muestra probabilística es aquella en la que todos los elementos del universo tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra. Según López y Sandoval (2016) la muestra probabilística es aquella en la que todos los elementos del universo tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra.

Criterios de inclusión:

Para la variable motivación y rendimiento laboral:

Se considerará a los trabajadores estables en la MYPE, sin distinción de género: Masculino o femenino.

Criterios de exclusión:

Para la variable motivación y rendimiento laboral:

Se excluye personal recién contratado en función administrativa.

Se excluye a trabajadores en calidad de practicantes en el área administrativa o quienes no se encuentren en planilla.

4.3. Definición y operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Items	Fuente	Escala
Motivación del personal	La motivación es muy importante a la hora de aprender porque está directamente relacionada con el carácter del alumno y el interés por aprender ya que las actividades del profesor no servirán de mucho sin el trabajo del alumno, por lo que se cree que cuanto más motivado esté el alumno cuanto más aprenderá más (Guirado, Ros, & García).	Factores motivacionales	La dimensión de factores motivacionales se medirá con su indicador es: motivación intrínseca, motivación extrínseca. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal.	Motivación intrínseca	¿Realiza trabajos adicionales que contribuyan al crecimiento de la empresa?	Colaboradores	Ordinal
					¿Suele recibir capacitaciones por parte del dueño o gerente?		
				Motivación extrínseca	¿Existe un ambiente de colaboración en la empresa?		
					¿Los cursos de capacitación que recibe, le permiten hacer mejor su trabajo?		
			¿Mantiene una comunicación fluida con el dueño?				
		Reconocimientos salariales	La dimensión de reconocimientos salariales se medirá con su indicador es: monetario, y no monetario. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal.	Monetarios	¿Reconocen su desempeño por alcanzar las metas de la empresa?		
					¿Son remunerados sus horas extras?		
				No monetarios	¿Suele tener oportunidades de ascensos en el año?		
¿Las oportunidades de ascensos se dan constantemente?							
	¿Recibe Usted una Bonificación adicional cuando alcanza sus metas?						

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Items	Fuente	Escala
Desempeño laboral	Villavicencio (2022) en el desempeño del trabajo, los individuos demuestran sus capacidades laborales integradas como sistema, conocimientos, habilidades, experiencia, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen al logro de los resultados deseados, congruentes con la tecnología, la producción y los recursos de la empresa.	Iniciativa del personal	La dimensión de iniciativa del personal se medirá con su indicador es: productividad, iniciativa. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal	Productividad	¿Considera que los productos ofrecidos satisfacen las necesidades del cliente?	Colaboradores	Nominal
					¿El trato con los clientes es cortés?		
					¿Suele explicar detalladamente los productos ofrecidos al Cliente?		
					¿Ayuda al resto de colaboradores a resolver los problemas?		
				Iniciativa	¿Considera que tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?		
¿Utiliza su creatividad para resolver los problemas cotidianos?							

4.4.Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

Técnica:

Según Luque, (2015). La Técnica "es la encuesta que se aplica a la empresa escogida por la muestra mediante el cuestionario, con la finalidad de obtener información sobre todos los aspectos relacionados con la investigación". (p.54) se realizará a los trabajadores de la mype KOKI, 2022.

Instrumento:

El cuestionario es un conjunto de preguntas, preparadas cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación, para que sea contestado por la población o muestra". (abril, 2008, p.15) estura constituido por 18 preguntas tanto de motivación personal y desempeño laboral en la zapatería KOKI.

4.5.Plan de análisis

Se procesó mediante el programa Microsoft Excel 2016 para poder obtener el resultado de nuestra investigación. Se empleó la estadística descriptiva para la interpretación por separado de cada variable, esto de acuerdo a los objetivos planteados de la investigación.

Según Hernández, Fernández y Baptista. (2014). Explica que "En la actualidad el análisis cuantitativo de los datos se lleva a cabo por computadora, ya casi nadie lo hace de forma manual ni aplicando formulas. En especial si hay un volumen considerable de datos". (p. 272).

4.6. Matriz de Consistencia

Título	Enunciado	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población y muestra	Técnica e instrumento	Plan de Análisis
Propuesta de mejora en la motivación del personal y en el desempeño laboral en la micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco 2022	¿Cuál es la propuesta de mejora de la motivación del personal y en el desempeño laboral en la micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco 2022?	<p>Objetivo General Establecer una propuesta de mejora de la motivación del personal y en el desempeño laboral en el micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco 2022.</p> <p>Objetivos Específicos 1. Determinar las características de los factores motivacionales del personal en el micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco 2022 2. Determinar las características de los reconocimientos salariales que percibe el personal en el micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco 2022 3. Determinar las características de la iniciativa del personal en el micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco 2022 4. Elaborar un plan de mejora de la motivación del personal y desempeño laboral en el micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco 2022</p>	La presente encuesta es descriptiva y por lo tanto no se formulan hipótesis, dado que solo se describe cada variable, motivación y desempeño laboral, por lo que no hay necesidad de hacer suposiciones, de acuerdo Espinosa (2018), afirman en su revista que, en el trabajo descriptivo, no es considerar suposiciones.	<p>VARIABLE 1 Motivación del personal</p> <p>VARIABLE 2 Desempeño laboral</p>	Diseño de la investigación no experimental -transversal descriptivo de propuesta	<p>Población y Muestra</p> <p>Se utilizo una prueba censal compuesta por 10 colaboradores de la de micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>	<p>Se utilizaron los siguientes programas informáticos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft • Word • Microsoft Excel • Turnitin • SPSS

4.7.Principios éticos

Los principios éticos que se aplicaron en el presente trabajo de investigación, están en concordancia al Código de ética para la Investigación de la ULADECH católica en su versión 003, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0916-2020-CU-ULADECH católica de fecha 29-10-2020.

Protección a las personas: Al momento de realizar el cuestionario se aplicó dicho principio, respetando la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad del encuestado.

La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitara cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

Este principio no sólo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Libre participación y derecho a estar informado: En relación a este principio, el encuestado que fue partícipe del estudio tuvo que ser informado de los propósitos y finalidades de la investigación, mediante la solicitud de autorización y el consentimiento informado.

Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que

desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

Beneficencia no maleficencia: Se ofreció un buen trato con fines de investigación, sin ningún otro motivo, al encuestado.

Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia: Se tomó las precauciones para disminuir los errores, para cual el investigador tuvo que estudiar y ampliar sus conocimientos, de igual forma se informó al encuestado que podrá tener conocimiento de los resultados de la investigación.

El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

Integridad científica: Se respetó el procedimiento de acuerdo a las normas de la Universidad los Ángeles de Chimbote y de los autores científicos, fuentes que respaldaron los procedimientos y criterios de la investigación, para no alterar los resultados y estas puedan ser confiables, de utilidad para mejorar algunas debilidades de la empresa en estudio.

La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional.

La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación.

Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

V. RESULTADOS

5.1.Resultados

Tabla 1

Características de los factores motivacionales del personal en la micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco 2022

Motivación	n	%
<i>¿Realiza trabajos adicionales que contribuyan al crecimiento de la empresa?</i>		
Siempre	0	00.00
Casi siempre	0	00.00
A veces	5	50.00
Casi nunca	3	30.00
Nunca	2	20.00
Total	10	100.00
<i>¿Suele recibir capacitaciones por parte del dueño o gerente?</i>		
Siempre	2	20.00
Casi siempre	4	40.00
A veces	4	40.00
Casi nunca	0	00.00
Nunca	0	00.00
Total	10	100.00
<i>¿Existe un ambiente de colaboración en la empresa?</i>		
Siempre	1	10.00
Casi siempre	5	50.00
A veces	3	30.00
Casi nunca	1	10.00
Nunca	0	00.00
Total	10	100.00

Continúa...

Tabla 1

Características de los factores motivacionales del personal en la micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco 2022

Motivación	n	%
<i>¿Los cursos de capacitación que recibe, le permiten hacer mejor su trabajo?</i>		
Siempre	2	20.00
Casi siempre	3	30.00
A veces	4	40.00
Casi nunca	1	10.00
Nunca	0	00.00
Total	10	100.00
<i>¿Mantiene una comunicación fluida con el dueño?</i>		
Siempre	6	60.00
Casi siempre	1	10.00
A veces	3	30.00
Casi nunca	0	00.00
Nunca	0	00.00
Total	10	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores de la micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco (2022).

Tabla 2

Características de los reconocimientos salariales que percibe el personal en la micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco 2022

Reconocimientos salariales	n	%
¿Reconocen su desempeño por alcanzar las metas de la empresa?		
Siempre	4	40.00
Casi siempre	2	20.00
A veces	3	30.00
Casi nunca	1	10.00
Nunca	0	00.00
Total	10	100.00
¿Son remunerados sus horas extras?		
Siempre	6	60.00
Casi siempre	4	40.00
A veces	0	00.00
Casi nunca	0	00.00
Nunca	0	00.00
Total	10	100.00
¿Suele tener oportunidades de ascensos en el año?		
Siempre	1	10.00
Casi siempre	0	00.00
A veces	7	70.00
Casi nunca	2	20.00
Nunca	0	00.00
Total	10	100.00
¿Las oportunidades de ascensos se dan constantemente?		
Siempre	0	00.00
Casi siempre	0	00.00
A veces	1	10.00
Casi nunca	2	20.00
Nunca	7	70.00
Total	10	100.00
¿Recibe Usted una Bonificación adicional cuando alcanza sus metas?		
Siempre	7	70.00
Casi siempre	3	30.00
A veces	0	00.00
Casi nunca	0	00.00
Nunca	0	00.00
Total	10	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores de la micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco (2022).

Tabla 3

Características de la iniciativa del personal en la micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco 2022

Iniciativa personal	n	%
¿Considera que los productos ofrecidos satisfacen las necesidades del cliente?		
Siempre	2	20.00
Casi siempre	6	60.00
A veces	2	20.00
Casi nunca	0	00.00
Nunca	0	00.00
Total	10	100.00
¿El trato con los clientes es cortés?		
Siempre	8	80.00
Casi siempre	1	10.00
A veces	1	10.00
Casi nunca	0	00.00
Nunca	0	00.00
Total	10	100.00
¿Suele explicar detalladamente los productos ofrecidos al Cliente?		
Siempre	6	60.00
Casi siempre	3	30.00
A veces	1	10.00
Casi nunca	0	00.00
Nunca	0	00.00
Total	10	100.00
¿Ayuda al resto de colaboradores a resolver los problemas?		
Siempre	7	70.00
Casi siempre	2	20.00
A veces	1	10.00
Casi nunca	0	00.00
Nunca	0	00.00
Total	10	100.00

Continúa...

Tabla 3

Características de la iniciativa del personal en la micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco 2022

Iniciativa personal	n	%
¿Considera que tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?		
Siempre	8	80.00
Casi siempre	1	10.00
A veces	1	10.00
Casi nunca	0	00.00
Nunca	0	00.00
Total	10	100.00
¿Utiliza su creatividad para resolver los problemas cotidianos?		
Siempre	5	50.00
Casi siempre	3	30.00
A veces	2	20.00
casi nunca	0	00.00
Nunca	0	00.00
Total	10	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores de la micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco (2022).

Tabla 4

Resumen del plan de mejora de la motivación del personal y desempeño laboral en la micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco 2022

Indicadores	Problema encontrado	Causas del problema	Consecuencias	Acción de mejora	Responsable	Presupuesto
Motivación intrínseca	El 50% de los colaboradores afirman que a veces realiza trabajos adicionales que contribuyan al crecimiento de la empresa.	Falta de interés por parte de los colaboradores, el líder de la empresa no brinda con exactitud sus funciones, y no tiene motivación.	Pérdidas económicas, ambiente laboral desagradable, disminución de clientes.	Elaborar un plan de incentivos intrínseca, para motivar a los colaboradores, donde ellos puedan divertirse, conocerse, con sus compañeros de trabajo, tener una comunicación amigable, también podría brindar reuniones donde se brinde las funciones diarias de cada uno de ellos, con el cual cada uno se va sentir tranquilo y satisfecho.	Propietario	S/. 8000.00
No monetarias	El 70% de los colaboradores afirman que las oportunidades de ascensos nunca se dan constantemente.	El propietario no brinda constantes ascensos en la empresa, debido a que no hay más puesto de trabajo, y las pocas veces que se brinda solo son para los colaboradores más antiguos.	Personal desmotivado, pérdidas financieras, mal clima laboral, falta de interés para legar a cumplir con los	Brindar capacitaciones, charlas motivacionales y reuniones para informar sobre las áreas, funciones de trabajo, donde el personal tenga conocimiento de la situación empresarial, asimismo se debe brindar las políticas y reglamento de la empresa, para que el colaborador conozca más de cerca la realidad empresarial, objetivos,	Propietario	S/. 3000.00

			objetivos y metas.	metas, y estrategias a lograr mensualmente.		
Iniciativa	El 50% de los colaboradores afirma que siempre utiliza su creatividad para resolver los problemas cotidianos.	Falta de creatividad por parte de los colaboradores, para resolver problemas e inconvenientes que se presenten diariamente cuando no se encuentra el propietario o administrador de la empresa.	Cientes insatisfechos, pérdidas económicas, mala reputación, perdidas de clientes.	Elaborar y brindar capacitaciones semestrales a los colaboradores de ventas y caja, donde se pueda enseñar técnicas de atención, manejo de problemas, inteligencia emocional, para poder resolver problemas que se puedan presentar, con la finalidad que el cliente quede completamente satisfecho.	Propietario	S/. 5000.00

Fuente. Investigador

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1. Características de los factores motivacionales del personal en la micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco 2022.

El 50% de los trabajadores de la venta de calzados KOKI E.I.R.L., mencionan que a veces realiza trabajos adicionales que contribuyan al crecimiento de la empresa, estos resultados se relacionan con las investigaciones realizadas por los autores; León (2020) determinó que el 60% de los trabajadores toman la iniciativa en el momento adecuado para poder desempeñarse mejor en su campo de trabajo; toman cualquier iniciativa porque los representantes de la empresa no les permiten ser autónomos. Esto demuestra que los empleados de las micro y pequeñas empresas tienen la capacidad de resolver o agilizar cualquier trámite que sea beneficioso para la empresa a través de sus propias habilidades.

El 40% de los trabajadores de la venta de calzados KOKI E.I.R.L., mencionan que casi siempre, reciben capacitaciones por parte de la empresa, estos resultados se relacionan con las investigaciones realizadas por los autores Gordón (2018) determinó que el 53% de los colaboradores logró adaptarse rápidamente a los cambios en la empresa, así mismo, contrastó con los hallazgos de Guarnizo (2019), quien determinó que el 52% de los colaboradores de la empresa tuvo dificultad para adaptarse rápidamente y desempeñarse bien. Esto demuestra que los empleados pequeños y micro son capaces de adaptarse rápidamente a los cambios repentinos que pueden ocurrir en la empresa.

El 60% de los trabajadores de la venta de calzados KOKI E.I.R.L., mencionan que casi siempre, reciben capacitaciones por parte de la empresa, estos resultados se

relacionas con las investigaciones realizados por los autores A veces, dicen, tienen la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios que pueden ocurrir en la empresa. Este resultado es consistente con los hallazgos de Gordón (2018), quien determinó que el 53% de los empleados son capaces de adaptarse a los cambios que ocurren en la empresa, y lo hacen rápidamente; nuevamente, esto contrasta con los hallazgos de Guarnizo (2019), que identifican a los empleados de la empresa que tienen dificultad para adaptarse rápidamente y desempeñarse bien en el trabajo. Esto demuestra que los empleados de las pequeñas y microempresas son personas adaptables. Responder rápidamente a los cambios repentinos que puedan ocurrir en la empresa.

Tabla 2. Características de los reconocimientos salariales que percibe el personal en la micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco 2022.

El 40% de los trabajadores de la venta de calzados KOKI E.I.R.L., mencionan que a veces realiza trabajos adicionales que contribuyan al crecimiento de la empresa, estos resultados se relacionas con las investigaciones realizados por los autores Sánchez (2021) quien determinó que el 76% de los trabajadores de la empresa son personas que entienden a sus compañeros cuando este les cuenta sus problemas, aconsejándolos o apoyándolos en lo que puedan; así mismo, coincide con los resultados con Pintado (2021) quien determinó que el 80% de los trabajadores entienden el malestar de sus compañeros cuando este cuentan sus problemas que tienen. Esto demuestra que en la microempresa cuenta con trabajadores que son personas que escuchan y apoyan en momentos a sus compañeros de trabajo cuando tienen ciertos problemas personales o ya sea problemas en la misma empresa.

El 60% de los trabajadores de la venta de calzados KOKI E.I.R.L., mencionan que a veces realiza trabajos adicionales que contribuyan al crecimiento de la empresa, estos resultados se relacionan con las investigaciones realizadas por los autores, León (2020) quien determinó que el 65% de los trabajadores de la empresa en todo momento muestran una actitud positiva para realizar su trabajo con excelente desempeño. Esto demuestra que los trabajadores de la microempresa casi siempre muestran una actitud positiva a los clientes y a sus demás compañeros; la cual es excelente porque es un apoyo para el logro de los objetivos de la organización.

Tabla 3. Características de la iniciativa del personal en el micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco 2022.

Los productos ofrecidos satisfacen las necesidades de los clientes: 60% dijo casi siempre, 40% siempre. De manera directa y concreta, por qué es tan importante que el cliente esté satisfecho con su compra se basa en que el negocio depende de las ventas, del grado de consumo, lo que determinará el éxito o fracaso del negocio. Además de ofrecer productos de alta calidad, la empresa también debe garantizar su tráfico de clientes, ya que esto le permitirá superar a sus competidores cercanos. En este sentido, este tipo de gestión debe ir acompañada de un servicio 5 estrellas con el fin de hacer felices y enamorar a los clientes, lo que a su vez multiplica las ventas, por lo que es importante mantener a los clientes satisfechos.

Sea cortés en el trato con los clientes: el 40% dijo siempre, el 40 % dijo casi siempre. Se puede decir que la amabilidad es un excelente complemento para un excelente servicio. Lo que se puede brindar, hay que escuchar las opiniones de los clientes y hacerles sentir que son importantes. Se puede ver hoy en día que las personas

son menos educadas que antes, por lo que las empresas tienen que tratar de dar valor a los clientes, por ejemplo, si un cliente llama, el tono utilizado debe ser cuidadoso, diciendo que debe tratar de ser agradable cuando se comunica. cara a cara o incluso por teléfono y sonreír. Suele explicar detalladamente lo que se ofrece al cliente: 100,00% Dicen que siempre la descripción o información de un producto ayuda a aumentar la probabilidad de venta, por lo que la calidad de la información de venta del producto es muy importante.

Recompensas adicionales cuando se alcanzan las metas: 60% dijo que a veces, estas El dato contrasta con Plaza (2019), que menciona que el 33% no tiene interés económico. Se observó que los trabajadores no recibieron ningún bono adicional por el logro de las metas, y se puede decir que los empleados estaban muy interesados en recibir un reconocimiento monetario adicional, lo que sigue siendo una de las principales motivaciones para que los trabajadores elijan un trabajo, aunque Bien es cierto que, a partir de ahí, cada vez se tienen más en cuenta otros aspectos igualmente importantes como la flexibilidad, la promoción de la salud, la sostenibilidad empresarial o la diversidad y la inclusión. Todos estos son atributos que hacen que los trabajadores elijan una empresa u otra, y son factores que las empresas deben tener en cuenta a la hora de atraer al mejor talento.

VI. CONCLUSIONES

Se concluye que los colaboradores de la micro y pequeña empresa de venta de calzados Koki, tienen motivación intrínseca baja debido a que se encuentran desmotivados, en ese aspecto, sin embargo, cuenta con salarios de remuneración mejoradas que los permiten elevar su motivación ocasionan que realicen sus funciones con efectividad y eficiencia, asimismo se ve reflejado en el desempeño laboral, ya que tratan a los clientes con cortesía, profesionalismo y empatía, y por ende el cliente se siente satisfecho.

Se describe que los factores motivacionales del personal en la micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L es que mantiene una comunicación fluida con el dueño; además muy pocas veces existe un ambiente de colaboración en la empresa; asimismo suele recibir capacitaciones por parte del dueño o gerente; y del mismo modo los cursos de capacitación que recibe le permiten hacer mejor su trabajo; y nunca realiza trabajos adicionales que contribuyan al crecimiento de la empresa.

Los reconocimientos salariales que percibe el personal en la micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L es que recibe una bonificación adicional cuando alcanza sus metas; además son remunerados sus horas extras; de la misma manera les reconocen su desempeño por alcanzar las metas de la empresa; sin embargo solo algunas veces suele tener oportunidades de ascensos en el año; y las oportunidades de ascensos nunca se dan constantemente, debido a que la empresa es pequeña y no cuentan con variar áreas, o puestos de trabajos disponibles.

Se determina que la iniciativa del personal en la micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L es que el trato con los clientes es cortés; también tiene buena relación con sus compañeros de trabajo; y sobre todo ayuda al resto de colaboradores a resolver los problemas; asimismo suele explicar detalladamente los productos ofrecidos al cliente con el cual quedan completamente satisfechos y contentos; sin embargo no utiliza su creatividad para resolver los problemas cotidianos que se presentan en la empresa ya que solo esperar al administrador, el cual genera mal estar en los clientes causando perdidas de clientes y sobre todo disminución en la rentabilidad; pero los productos ofrecidos satisfacen las necesidades del cliente mediante la buena calidad garantizada de cada uno de ellos.

De la misma forma se elaboró un plan de mejora para el propietario, brindando estrategias, y técnicas para implementar en la empresa Koki, y sobre todo es suma importancia y beneficio para los colaboradores ya que permitirá incrementar su motivación, el cual se verá reflejado en el desempeño laboral, y por ende en la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

Elaborar un plan de incentivos intrínseca, para motivar a los colaboradores, donde ellos puedan divertirse, conocerse, con sus compañeros de trabajo, tener una comunicación amigable, también podría brindar reuniones donde se brinde las funciones diarias de cada uno de ellos, con el cual cada uno se va sentir tranquilo y satisfecho.

Brindar capacitaciones, charlas motivacionales y reuniones para informar sobre las áreas, funciones de trabajo, donde el personal tenga conocimiento de la situación empresarial, asimismo se debe brindar las políticas y reglamento de la empresa, para que el colaborador conozca más de cerca la realidad empresarial, objetivos, metas, y estrategias a lograr mensualmente.

Elaborar y brindar capacitaciones semestrales a los colaboradores de ventas y caja, donde se pueda enseñar técnicas de atención, manejo de problemas, inteligencia emocional, para poder resolver problemas que se puedan presentar, con la finalidad que el cliente quede completamente satisfecho.

Implementar y aplicar el plan de mejora, para verse reflejado en la empresa, ya que permitirá un incremento de motivación de los colaboradores, aumento de clientes, mejoras de la rentabilidad empresarial.

PLAN DE MEJORA

Plan de mejora de la motivación del personal y desempeño laboral en la micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco 2022.

1. Datos Generales

Nombre o razón social: Venta de calzados Koki E.I.R.L.

Dirección: Jirón Huallayco 118 Huánuco.

Nombre del Representante: SERNA CRUZADO YHORSI.

2. Misión

Producir y comercializar calzado industrial y escolar, cumpliendo con estándares de calidad nacional e internacional velando por satisfacer las necesidades del mercado. Ofrecer un ambiente de trabajo agradable además de ofrecer nuevas oportunidades para mejorar la condición de vida de todos los colaboradores y consecuentemente de sus familias, así contribuir en el desarrollo del país.

3. Visión

Ser una organización que suministre calzado de trabajo, seguridad industrial y escolar, con calidad, eficiencia y competitividad, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes en el mercado nacional, contribuyendo con la construcción de un mejor país, minimizando la afectación del medio ambiente y creando principios de responsabilidad social.

4. Objetivos Empresariales

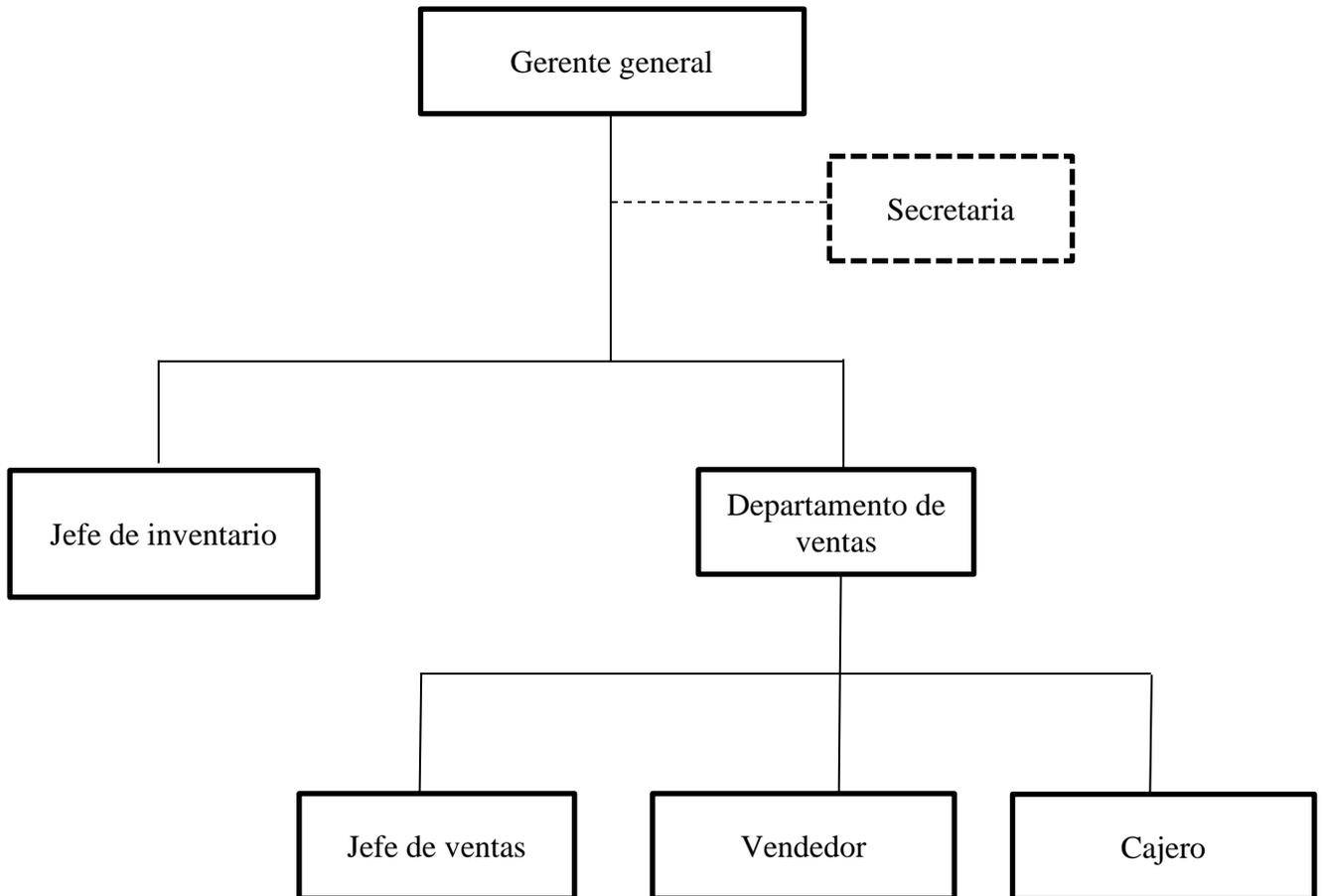
- Contar con precios accesibles para nuestros clientes.
- Elevar nuestra cartelera de clientes.
- Contar con la mejor atención hacia nuestros clientes.
- Posicionarnos como la mejor tienda online en venta de calzado de cuero peruano para bebés, niños y niñas
- Contar con los mejores calzados de niños y bebés.
- Brindar calzados de muy buena calidad.

5. Productos

Nos orientamos a la producción y comercialización de calzado e indumentaria como unidades básicas de negocio; concebidas para abastecer los diferentes mercados y canales de comercialización.

La empresa cuenta con una estructura sectorizada, que de manera conjunta fusiona profesionalismo, capital de trabajo e innovación en el desempeño de las actividades; para brindar garantía de calidad en todos sus desarrollos.

6. Organigrama de la empresa



6.1. Descripción de funciones

Cargo	Gerente general
Descripción del puesto	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planificar, organizar, dirigir, controlar y coordinar eficientemente las actividades administrativas, económicas, financieras y de recursos humanos de la empresa, diseñando estrategias que permitan el logro de los objetivos empresariales, encaminado al cumplimiento de las metas establecidas por la planeación estratégica.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ser el Representante legal, judicial y extrajudicial de la empresa. ➤ Administrar los recursos de la empresa de manera que se cumpla con los objetivos. ➤ Investigar y prever la evolución del mercado y la competencia anticipando acciones que garanticen el posicionamiento de la empresa. ➤ Evaluar la creación de nuevos servicios identificando nuevas oportunidades de negocio. ➤ Recibir y autorizar solicitudes de permisos y horas extras. ➤ Supervisar al personal administrativo y operativo.

Cargo	Contador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tener la capacidad de liderazgo, iniciativa y responsabilidad para el desempeño del cargo, así como criterio y sentido común para realizar la administración eficiente de los recursos económicos y financieros de la empresa.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisar, difundir y aplicar las disposiciones legales y reglamentarias establecidas por los organismos de control superior. ➤ Realizar los registros diarios de las operaciones financieras de la empresa. ➤ Elaborar mensualmente los balances financieros y presentar los informes a los organismos de control. ➤ Participar en la elaboración del presupuesto. ➤ Elaborar los comprobantes de retención, facturas, cheques y pago a proveedores ➤ Coordinar las gestiones de apertura de cuentas, autorizaciones de débito y otros trámites bancarios relacionados con las cuentas manejadas por la empresa. ➤ Revisar la nómina de pago y envió de los mismos al jefe de TT.HH.

Cargo	Jefe de inventarios
Descripción del cargo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Control total de las actividades en bodega verificando que cumpla con los requisitos óptimos para el almacenamiento y conservación de la mercadería.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Programar, dirigir y controlar las actividades de recepción, despacho, registro y control de los bienes y mercadería. ➤ Ingreso de factura de la mercadería entrante. ➤ Supervisar y participar en la codificación de los productos. ➤ Mantener el registro y control de máximos y mínimos de existencias. ➤ Establecer precios de venta del producto. ➤ Realizar reportes de entrada y salida de mercadería. ➤ Supervisar el completo orden de la mercadería donde los productos puedan ser identificados por su codificación.

Cargo	Departamento de ventas
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Experiencia en ventas.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisar la custodia de los fondos de caja chica. ➤ Declaración de impuestos. ➤ Establecer el procedimiento para el control de inventarios de la empresa. ➤ Revisar los informes de inventarios continuamente. ➤ Guardar la confiabilidad de la información manejada por el departamento. ➤ Elaborar los roles de pago. ➤ Realizar otras tareas asignadas por el jefe inmediato.

Cargo	Jefe de ventas
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dirigir, organizar y controlar el departamento de ventas estableciendo metas y objetivos para el desarrollo de la empresa.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Preparar estrategias comercial y planes de venta

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Participar en los procesos de reclutamiento y selección de vendedores ➤ Planificar, controlar y dar seguimiento a las actividades de sus vendedores. ➤ Proporcionar capacitación y apoyo en las gestiones de ventas ➤ Realizar reuniones con el equipo de ventas para conocer quejas ysugerencias. ➤ Realizar la medición del nivel de ventas de sus trabajadores. ➤ Receptar los comentarios de los clientes.
--	---

Cargo	Vendedor
Descripción del puesto	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Confiar en sí mismo y en sus habilidades, ser creativo, cortés, responsable y honesto; establecer un nexo entre el cliente y la empresa, contribuir en la solución de problemas.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Brindar buena atención a los clientes. ➤ Mantener en orden su lugar de asignación. ➤ Tener precaución al ingresar información para generar la factura. ➤ Revisar la mercadería que ingresa a la empresa. ➤ Revisar la mercadería que sale de la empresa. ➤ Ordenar la mercadería para su exhibición. ➤ Asistir a las juntas o reuniones del departamento de ventas. ➤ Asistir a las capacitaciones.

Cargo	Cajera
Descripción del puesto	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Administrar y controlar el dinero que ingresa y sale de caja, tener buena disposición para atender al público, ser responsable, organizado y tolerar el trabajo bajo presión.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibir y cobrar el dinero diario de ingresos por diferentes conceptos. ➤ Verificar la salida de los productos facturados, constatar los valores en caso de existir dudas. ➤ Entregar las facturas a los clientes. ➤ Enviar detalladamente el dinero para los depósitos diarios con la persona encargada. ➤ Realizar los reportes diarios de ingresos y gastos. ➤ Detallar los diferentes medios de pago para evitar faltantes o sobrantes.

6.2. Diagnostico Empresarial

Factores Internos	Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Brindar atención personalizada en todo momento. ➤ Ubicación adecuada. ➤ Garantía y seguridad ➤ Calzados de todo tipo niños, damas y caballeros. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aprendizaje lento por parte de los trabajadores. ➤ Carencia de planes o estrategias. ➤ Costo de mantenimiento elevados.
Factores Externos		
Oportunidades	Estrategia FO	Estrategia DO
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Demanda de clientes que buscan los calzados. ➤ Aumento de actividad económica. ➤ Aumento de clientes nuevos por tema de la escolaridad. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aprovechar que la demanda de venta de calzados crece para implantar mejores modelos de calzados. ➤ Ofrecer promociones a los clientes y así aumentar la venta. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dar prioridad a las capacitaciones de los trabajadores con respecto en buen trato a los clientes personalizados. ➤ Crear planes estratégicos para llevar una mejor gestión administrativa.
Amenazas	Estrategia FA	Estrategia DA
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aumento de competencia en el mercado del rubro. ➤ Crisis económica y a causa de ello los clientes prefieren calzados chinos. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Utilizar la atención personalizada como un atractivo y seguir complementando para que captando clientes. ➤ Utilizar el capital de trabajo obtenido para invertir y mantenerse en el mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Captar a trabajadores con la experiencia requerida en el rubro y capacitarlos para una mejora continua. ➤ Implantación de planes estratégicos para que haya una mejora dentro de la zapatería, así mismo incentivar sus compras de los consumidores.

7. Indicadores de Gestión

Indicadores	Evaluación de los indicadores en las MYPES
Motivación intrínseca	El propietario de la empresa de calzados, no realiza ningún tipo de motivación a sus colaboradores menos, realiza motivación intrínseca, el cual ocasiona fuertes desmotivaciones entre los colaboradores, permitiendo desacuerdo en los tratos o tramites que puedan tener.
No monetarias	El propietario de la empresa de calzados, no brinda ascensos o incentivos mediante un canje el cual va permitir que los colaboradores se sientan satisfechos.
Iniciativa	El propietario de la empresa de calzados, no brinda iniciativa a los colaboradores, para que ellos puedan desempeñarse de la mejor manera, sin embargo en la empre no brinda capacitaciones, o reuniones donde indiquen las funciones a realizar cada miembro de la organización.

8. Problemas

Indicadores	Problema	Causas del problema
Motivación intrínseca	El 50% de los colaboradores afirman que a veces realiza trabajos adicionales que contribuyan al crecimiento de la empresa.	Falta de interés por parte de los colaboradores, el líder de la empresa no brinda con exactitud sus funciones, y no tiene motivación.
No monetarias	El 70% de los colaboradores afirman que las oportunidades de ascensos nunca se dan constantemente.	El propietario no brinda constantes ascensos en la empresa, debido a que no hay más puesto de trabajo, y las pocas veces que se brinda solo son para los colaboradores más antiguos.
Iniciativa	El 50% de los colaboradores afirma que siempre utiliza su creatividad para resolver los problemas cotidianos.	Falta de creatividad por parte de los colaboradores, para resolver problemas e inconvenientes que se presenten diariamente cuando no se encuentra el propietario o administrador de la empresa.

9. Establecer soluciones

9.1. Establecer acciones

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Motivación intrínseca	El 50% de los colaboradores afirman que a veces realiza trabajos adicionales que contribuyan al crecimiento de la empresa.	Elaborar un plan de incentivos intrínseca, para motivar a los colaboradores, donde ellos puedan divertirse, conocerse, con sus compañeros de trabajo, tener una comunicación amigable, también podría brindar reuniones donde se brinde las funciones diarias de cada uno de ellos, con el cual cada uno se va sentir tranquilo y satisfecho.
No monetarias	El 70% de los colaboradores afirman que las oportunidades de ascensos nunca se dan constantemente.	Brindar capacitaciones, charlas motivacionales y reuniones para informar sobre las áreas, funciones de trabajo, donde el personal tenga conocimiento de la situación empresarial, asimismo se debe brindar las políticas y reglamento de la empresa, para que el colaborador conozca más de cerca la realidad empresarial, objetivos, metas, y estrategias a lograr mensualmente.
Iniciativa	El 50% de los colaboradores afirma que siempre utiliza su creatividad para resolver los problemas cotidianos.	Elaborar y brindar capacitaciones semestrales a los colaboradores de ventas y caja, donde se pueda enseñar técnicas de atención, manejo de problemas, inteligencia emocional, para poder resolver problemas que se puedan presentar, con la finalidad que el cliente quede completamente satisfecho.

9.2. Estrategias que se desean implementar

N°	Acción de mejora	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Elaborar un plan de incentivos intrínseca, para motivar a los colaboradores, donde ellos puedan divertirse, conocerse, con sus compañeros de trabajo, tener una comunicación amigable, también podría brindar reuniones donde se brinde las funciones diarias de cada uno de ellos, con el cual cada uno se va sentir tranquilo y satisfecho.	Falta de compromiso del propietario, por desconocimiento y recursos económicos.	1 mes	Efectividad al momento de realizar sus funciones, armonía ente los compañeros.	Buscar personal experto para realizar un plan de incentivos.
2	Brindar capacitaciones, charlas motivacionales y reuniones para informar sobre las áreas, funciones de trabajo, donde el personal tenga conocimiento de la situación empresarial, asimismo se debe brindar las políticas y reglamento de la empresa, para que el colaborador conozca más de cerca la realidad empresarial, objetivos, metas, y	Falta de presupuesto y conocimiento del propietario.	1 mes	Efectividad al momento de realizar las funciones de la empresa, buen clima laboral.	Requerimiento y búsqueda de un administrador con experiencia en realizar planes de motivación para el rendimiento laboral.

	estrategias a lograr mensualmente.				
3	Elaborar y brindar capacitaciones semestrales a los colaboradores de ventas y caja, donde se pueda enseñar técnicas de atención, manejo de problemas, inteligencia emocional, para poder resolver problemas que se puedan presentar, con la finalidad que el cliente quede completamente satisfecho.	El propietario no tiene conocimiento, le falta realizar un plan de estrategias para conseguir mejorar su empresa.	3 meses	Efectividad en las metas y estrategias empresariales, cumplimiento de los objetivos.	Reunión con personas expertas en planificación de empresas, para realizar una reingeniería.

9.3. Implementación de estrategias

N°	Estrategias	Recursos Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Elaborar un plan de incentivos intrínseca, para motivar a los colaboradores, donde ellos puedan divertirse, conocerse, con sus compañeros de trabajo, tener una comunicación amigable, también podría brindar reuniones donde se brinde las funciones diarias de cada uno de ellos, con el cual cada uno se va sentir tranquilo y satisfecho.	Propietario, administrador contratado para realizar la planificación, personal.	S/. 8000.00	Laptops, computadoras, infraestructura y la misma empresa, documentos de la empresa Propietario, administrador contratado para realizar la planificación.	siempre
2	Brindar capacitaciones, charlas motivacionales y reuniones para informar sobre las áreas, funciones de trabajo, donde el personal tenga conocimiento de la situación empresarial, asimismo se debe brindar las políticas y reglamento de la empresa, para que el colaborador conozca más de cerca la realidad empresarial, objetivos, metas, y estrategias a lograr mensualmente.	Propietario, administrador contratado para realizar el plan de incentivos	S/. 3000.00	Laptops, computadoras, documentos de la empresa.	siempre
3	Elaborar y brindar capacitaciones semestrales a los	Propietario, personal calificado en	S/. 5000.00	Laptops, computadora, infraestructura,	siempre

	colaboradores de ventas y caja, donde se pueda enseñar técnicas de atención, manejo de problemas, inteligencia emocional, para poder resolver problemas que se puedan presentar, con la finalidad que el cliente quede completamente satisfecho.	planificación de incentivos, colaborador encargado		empresa, y todo el material necesario para la elaboración del diseño.	
--	--	--	--	---	--

10. Cronograma de actividades

N°	Tarea	Inicio	Final	Enero - Diciembre
1	Elaborar un plan de incentivos intrínseca, para motivar a los colaboradores, donde ellos puedan divertirse, conocerse, con sus compañeros de trabajo, tener una comunicación amigable, también podría brindar reuniones donde se brinde las funciones diarias de cada uno de ellos, con el cual cada uno se va sentir tranquilo y satisfecho.	16/04/2023		
2	Brindar capacitaciones, charlas motivacionales y reuniones para informar sobre las áreas, funciones de trabajo, donde el personal tenga conocimiento de la situación empresarial, asimismo se debe brindar las políticas y reglamento de la empresa, para que el colaborador conozca más de cerca la realidad empresarial, objetivos, metas, y estrategias a lograr mensualmente.	16/05/2023		
3	Elaborar y brindar capacitaciones semestrales a los colaboradores de ventas y caja, donde se pueda enseñar técnicas de atención, manejo de problemas, inteligencia emocional, para poder resolver problemas que se puedan presentar, con la finalidad que el cliente quede completamente satisfecho.	16/06/2023		

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arispe, C. (2018). La investigación científica. Guayaquil, Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador
- Acevedo (2018). Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal operativo de campo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote 2018. [Tesis de pregrado, Universidad San Pedro].
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/15338>
- Apaza, O. (2018). Factores motivacionales y desempeño laboral en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac, Perú – 2016. *Investigación Valdizana*, 11(3), 168–177.
- Barcia Briones, M. F., & Mendoza Pillajo, C. T. (2019). La motivación laboral en la estabilidad Psicológica. *Revista Observatorio de La Economía Latinoamericana*, 1–15. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/09/motivacion-laboral.html>
- Bazán, I. (2020). La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Etral Sac en la Ciudad de Trujillo, 2020. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25296/Sanchez%20Bazan%2C%20Irving%20Jair.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Universidad Peruana Unión, Lima, Perú, 1*, 121.
- Bautista, D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54 - 60.
<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bohórquez (2020), E. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital

- humano como factor clave en una organización en los trabajadores del GAD Municipal del Canton- Salinas, Ecuador. Revista Scielo; 12 (3) 385 – 390.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S22018-36202020000300385
- Castillo, K. (2020). Motivación en Trabajadores municipales de Casma en época de Pandemia por Covid-19, Ancash, 2020. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62838>
- Cadena, Y. (2019). La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la provincia de pichincha. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador] <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2877/1/77044.pdf>
- Caldas, K., y Villanueva, M. (2020). Tesis Motivación y Desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de transporte, Lima, 2020. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30341>
- Calderón, M. (2021). La comunicación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Huarmey 2021. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65656>
- Campos, M. (2018). Clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la autoridad administrativa del agua Huarmey Chicama-2018. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28669>
- Callata, L., y Gonzales, G. (2017). Dimensiones de motivación y productividad laboral

- en trabajadores del municipio de la Joya, Arequipa, 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional De San Agustín]
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4565/PScacalm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calderón, J. (2017). Motivación y satisfacción laboral en la empresa Joe banana de la ciudad de la paz. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional De San Agustín]
<https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/11201>
- Córdova, K. (2018). Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las MYPE de servicio rubro restaurantes, distrito de Chulucanas, año 2018. [Tesis de pregrado, Universidad Uladech Católica los Ángeles de Chimbote].
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/300>
- Correa, F. (2018). Caracterización de desempeño laboral y competitividad de las mypes sector servicio rubro talleres de confección de ropa en el distrito Tumbes, 2018. 89 [Tesis de pregrado, Universidad Uladech Católica los Ángeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/22059>
- Cruz, O. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa SENATI – Chimbote. [Tesis de pregrado, Universidad San Pedro].
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2675092?offset=3220>
- Cribillero, O. (2019). Cultura organizacional y desempeño laboral de los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65966>
- Hernández, S. R., & Mendoza, T. C. P. (2018). *Metodología de la investigación - Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* <https://www.ebooks7->

24.com:443/?il=6443.,

Herrera, D. (2020). Instrumentos de financiamiento para las micro, pequeñas y medianas empresas en América Latina y el Caribe durante el Covid-19. *Bip*, 49. <https://publications.iadb.org/es/instrumentos-de-financiamiento-para-las-micro-pequenas-y-medianas-empresas-en-america-latina-y-el>

Lazaro Quispe, M. Y. (2022). LA MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MICRO EMPRESA MULTISERVICIOS QUILLABAMBA E.I.R.L, EN LA CIUDAD DE AYACUCHO, 2022. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*, 112. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25901/CALIDAD_MICROEMPRESA_RIVERA_HUANACARI_JUDITH_MELINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Monserrat, E., Lince, V., Santos, H. B., & Rivero, L. C. (2021). *LA MOTIVACIÓN COMO FACTOR DE INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA DOCENTE DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE TANTOYUCA.*

Plaza, M. (2019). Motivación y desempeño laboral del personal administrativo del Consejo de la Judicatura del cantón Esmeraldas, periodo junio a diciembre 2019. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2373/1/VERDESOTO%20PLAZA%20MAR%c3%8dA%20JOS%c3%89.pdf>

Peña Rivas, H. C., & Villón Perero, S. G. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Científic*, 3(7), 177–192. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>

- Susanibar la Torre, F. L. (2020). Relación entre motivación y desempeño laboral en trabajadores de tres empresas contratistas para campamentos mineros en Moquegua 2020. *Universidad San Ignacio de Loyola*, 1–124. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10643/1/2020_Susanibar La Torre.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10643/1/2020_Susanibar_La_Torre.pdf)
- Sakamoto, N. (2021). Propuesta de mejora de motivación laboral y atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2021. [Tesis de pregrado, Universidad Uladech Católica los Ángeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/28501>
- Rojas, P., y Velázquez, F. (2018). Tesis Motivación laboral y productividad de los trabajadores del Banco Falabella Chimbote, 2018. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28668/Rojas_TPA Vel%c3%a1squez_RFM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28668/Rojas_TPA_Vel%c3%a1squez_RFM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Santa Cruz, D. (2019). Motivación y productividad laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad San Pedro, Chimbote 2019. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46952>
- Torres, G. (2019). Capacitación y desempeño laboral de las micro y pequeñas empresas, sector construcción: caso empresa contratistas generales cautivo - Yarinacocha, 2019. [Tesis de pregrado, Universidad Uladech Católica los Ángeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/27492>

Velarde (2019). Los efectos de la motivación en la productividad de los trabajadores en CYJ Constructores y Contratistas S.A.C., Lima 2017. [Tesis de Maestría, Universidad San Ignacio de Loyola].
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3340/1/2017_RojasJuli%C3%A1n.pdf

Villavicencio Rosales, L. A. (2022). PROPUESTA DE MEJORA EN LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL Y SU DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA SERVICIOS MÚLTIPLES E CESCAR´S E.I.R.L, DISTRITO CHIMBOTE, 2022. In *universidad católica los ángeles de chimbote*.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25901/CALIDAD_MICROEMPRESA_RIVERA_HUANACARI_JUDITH_MELINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexo

Anexo 1: Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año								Año							
		2020								2021							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración 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				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						
11	Redacción del pre informe de Investigación.										X	X	X	X			

Anexo 2: Presupuesto

PRESUPUESTO			
(Expresado en nuevo soles)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros (*)			
· Impresiones	S/0.10	300	S/30.00
· Fotocopias	S/0.05	200	S/10.00
· Empastado	S/25.00	2	S/50.00
· Papel bond A-4 (500 hojas)	S/12.00	2	S/24.00
· Usb	S/30.00	1	S/30.00
· Libros de investigación	S/230.00	2	S/460.00
· Libros	S/150.00	2	S/300.00
· Cuaderno	S/25.00	1	S/25.00
· Resaltador	S/4.00	1	S/4.00
· Lapiceros	S/1.00	2	S/2.00
SERVICIOS			
· Uso de Turnitin	S/50.00	2	S/100.00
Sub total			S/1,035.00
Gastos de viaje	S/10.00	16	S/160.00
· Pasajes para recolectar información	S/6.00	15	S/90.00
Sub total			S/250.00
Total de presupuesto desembolsable			S/1,285.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicios			
· Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	S/30.00	4	S/120.00
· Búsqueda de información en base de datos	S/35.00	2	S/70.00
· Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	S/40.00	4	S/160.00
· Publicación de artículo en repositorio institucional	S/50.00	1	S/50.00
Sub total			S/400.00
Recurso humano			
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)	S/63.00	4	S/252.00
Sub total			S/252.00
Total de presupuesto no desembolsable			S/652.00
Total (S/.)			S/1,937.00

Anexo 3: Cuadro de sondeo

Cuadro de MYPES en investigación

Número de RUC:	10470762697 - SERNA CRUZADO YHORSI		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 47076269 - SERNA CRUZADO, YHORSI		
Nombre Comercial:	- Afecto al Nuevo RUS: SI		
Fecha de Inscripción:	09/11/2012	Fecha de Inicio de Actividades:	09/11/2012
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	-		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4721 - VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS Secundaria 1 - 5510 - ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS Secundaria 2 - 9609 - OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS PERSONALES N.C.P.		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	RECIBO POR HONORARIOS BOLETA DE VENTA		

Fuente: SUNAT

Anexo 4: Consentimiento informado

Consentimiento Informado



PROPUESTA DE MEJORA EN LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL Y EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA SECTOR SERVICIO RUBRO VENTA DE CALZADOS CASO: KOKI E.I.R.L., EN EL DISTRITO DE HUÁNUCO 2022.

YO, YHORSI SERNA CRUZADO, Identificado con DNI N° 47076269, Con mi empresa venta de calzados KOKI E.I.R.L. Acepto participar voluntariamente en el presente estudio, porque se me explicó y comprendo el propósito de investigación. Mi participación consiste en responder con veracidad y llenar de forma escrita las preguntas planteadas en el cuestionario.

El (a) investigado (a) se compromete a guardar la confidencialidad y anonimato de mis datos, los resultados se informaran de modo general, guardando en reserva la identidad de las personas encuestadas.

Por lo cual autorizo mi participación voluntaria y firmo este documento como señal de conformidad.

FIRMA DE LA INVESTIGADORA

FIRMA DE PARTICIPANTE

Anexo 5: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

Encuesta sobre la motivación del personal y el desempeño laboral en la mediana y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: koki E.I.R.L.

Estimado (a) participante:

La presente encuesta forma parte de un proyecto de investigación cuyo propósito es la recopilación de información sobre la motivación del personal y el desempeño laboral en la mediana y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: koki E.I.R.L. Cabe mencionar que la encuesta solo es para fines académicos, por lo cual será anónima. Le pido que conteste cada ítem con la mayor claridad posible respecto al tema, es preciso mencionar precisar que no hay respuesta correcta ni incorrecta. De antemano, muchas gracias por su participación.

Respuestas

[1] Nunca	[2] Casi nunca	[3] A veces
[4] Casi siempre	[5] Siempre	

Ítems	Respuestas				
	1	2	3	4	5
1 ¿Realiza trabajos adicionales que contribuyan al crecimiento de la empresa?					
2 ¿Suele recibir capacitaciones por parte del dueño o gerente?					
3 ¿Los cursos de capacitación que recibe, le permiten hacer mejor su trabajo?					
4 ¿Mantiene una comunicación fluida con el dueño?					
5 ¿Reconocen su desempeño por alcanzar las metas de la empresa?					
6 ¿Son remunerados sus horas extras?					
7 ¿Suele tener oportunidades de ascensos en el año?					
8 ¿Las oportunidades de ascensos se dan constantemente?					
9 ¿Considera que los productos ofrecidos satisfacen las necesidades del cliente?					

10	¿El trato con los clientes es cortés?					
11	¿Suele explicar detalladamente los productos ofrecidos al Cliente?					
12	¿Recibe Usted una Bonificación adicional cuando alcanza sus metas?					
13	¿Existe un ambiente de colaboración en la empresa?					
14	¿Ayuda al resto de colaboradores a resolver los problemas?					
15	¿Considera que tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?					
16	¿Utiliza su creatividad para resolver los problemas cotidianos?					

Muchas Gracias por su colaboración...

Sullana, enero de 2023

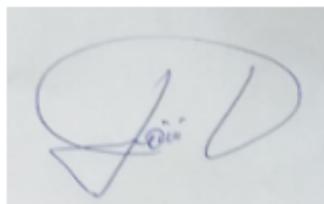
Anexo 6: Validación del instrumento

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **EDDIE JERRY DAVILA SANCHEZ**, identificado con DNI **22418703**, con el grado de **Doctor en Gestión Pública**. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento de recolección de datos: **Encuesta de motivación del personal y desempeño laboral**, elaborado por la estudiante FARFAN ESPINOZA, LILIANA, para efecto de su aplicación a los sujetos de la muestra seleccionada para el trabajo de investigación: que se encuentra realizando. **PROPUESTA DE MEJORA EN LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL Y EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA SECTOR SERVICIO RUBRO VENTA DE CALZADOS CASO: KOKI E.I.R.L., EN EL DISTRITO DE HUANUCO 2022.**

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Huánuco, 18 de enero del 2023



Eddie Jerry Dávila Sánchez

CORLAD: N° 1142

Variables: motivación del personal y desempeño laboral

Items relacionados con la variable	Validez de Contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones	
	El item corresponde a alguna dimensiones de la variables		El item contribuye a medir el indicador planteado		El item permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
¿Realiza trabajos adicionales que contribuyan al crecimiento de la empresa?	X		X		X			X
¿Suele recibir capacitaciones por parte del dueño o gerente?	X		X		X			X
¿Los cursos de capacitación que recibe, le permiten hacer mejor su trabajo?	X		X		X			X
¿Mantiene una comunicación fluida con el dueño?	X		X		X			X
¿Reconocen su desempeño por alcanzar las metas de la empresa?	X		X		X			X
¿Son remunerados sus horas extras?	X		X		X			X
¿Suele tener oportunidades de ascensos en el año?	X		X		X			X
¿Las oportunidades de ascensos se dan constantemente?	X		X		X			X
¿Considera que los productos ofrecidos satisfacen las necesidades del cliente?	X		X		X			X
¿El trato con los clientes es cortés?	X		X		X			X
¿Suele explicar detalladamente los productos ofrecidos al Cliente?	X		X		X			X
¿Recibe Usted una Bonificación adicional cuando alcanza sus metas?	X		X		X			X
¿Existe un ambiente de colaboración en la empresa?	X		X		X			X
¿Ayuda al resto de colaboradores a resolver los problemas?	X		X		X			X
¿Considera que tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?	X		X		X			X
¿Utiliza su creatividad para resolver los problemas cotidianos?	X		X		X			X
¿Realiza trabajos adicionales que contribuyan al crecimiento de la empresa?	X		X		X			X
¿Suele recibir capacitaciones por parte del dueño o gerente?	X		X		X			X
¿Los cursos de capacitación que recibe, le permiten hacer mejor su trabajo?	X		X		X			X
¿Mantiene una comunicación fluida con el dueño?	X		X		X			X



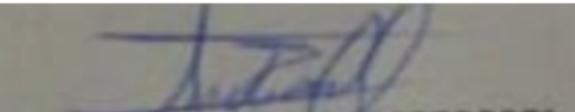
Eddie Jerry Dávila Sánchez

CORLAD: N° 1142

Yo, JULIÁN SPENCER GARCÍA APAC, identificado con DNI 23164566, con el grado de **Magister**. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento de recolección de datos: **Encuesta motivación del personal y desempeño laboral**, elaborado por la estudiante FARFAN ESPINOZA, LILIANA, para efecto de su aplicación a los sujetos de la muestra seleccionada para el trabajo de investigación: PROPUESTA DE MEJORA EN LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL Y EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA SECTOR SERVICIO RUBRO VENTA DE CALZADOS CASO: KOKI E.I.R.L., EN EL DISTRITO DE HUÁNUCO 2022 que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

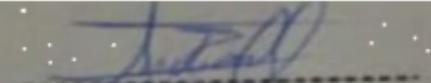
Huánuco, 19 de enero del 2023



.....
Lic. Julian S. Garcia Apac
CLAB. 82781

Variables: motivación del personal y desempeño laboral

Ítems relacionados con la variable	Validez de Contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones	
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variables		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	SI	NO
¿Realiza trabajos adicionales que contribuyan al crecimiento de la empresa?	X		X		X			X
¿Suele recibir capacitaciones por parte del dueño o gerente?	X		X		X			X
¿Los cursos de capacitación que recibe, le permiten hacer mejor su trabajo?	X		X		X			X
¿Mantiene una comunicación fluida con el dueño?	X		X		X			X
¿Reconocen su desempeño por alcanzar las metas de la empresa?	X		X		X			X
¿Son remunerados sus horas extras?	X		X		X			X
¿Suele tener oportunidades de ascensos en el año?	X		X		X			X
¿Las oportunidades de ascensos se dan constantemente?	X		X		X			X
¿Considera que los productos ofrecidos satisfacen las necesidades del cliente?	X		X		X			X
¿El trato con los clientes es cortés?	X		X		X			X
¿Suele explicar detalladamente los productos ofrecidos al Cliente?	X		X		X			X
¿Recibe Usted una Bonificación adicional cuando alcanza sus metas?	X		X		X			X
¿Existe un ambiente de colaboración en la empresa?	X		X		X			X
¿Ayuda al resto de colaboradores a resolver los problemas?	X		X		X			X
¿Considera que tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?	X		X		X			X
¿Utiliza su creatividad para resolver los problemas cotidianos?	X		X		X			X
¿Realiza trabajos adicionales que contribuyan al crecimiento de la empresa?	X		X		X			X
¿Suele recibir capacitaciones por parte del dueño o gerente?	X		X		X			X
¿Los cursos de capacitación que recibe, le permiten hacer mejor su trabajo?	X		X		X			X
¿Mantiene una comunicación fluida con el dueño?	X		X		X			X


 Lic. Julian S. Garcia Apac
 CLAB. 02781

Yo, José Luis Claudio Pérez, identificado con DNI **22520222**, con el grado de **Magister en gestión y negocios**. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento de recolección de datos: **Encuesta motivación del personal y desempeño laboral**, elaborado por la estudiante FARFAN ESPINOZA, LILIANA, para efecto de su aplicación a los sujetos de la muestra seleccionada para el trabajo de investigación: **PROPUESTA DE MEJORA EN LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL Y EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA SECTOR SERVICIO RUBRO VENTA DE CALZADOS CASO: KOKI E.I.R.L., EN EL DISTRITO DE HUÁNUCO 2022**.que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Huánuco, 20 de enero del 2023



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES - CHIMOTE
FILA HUÁNUCO
Mgtr. José Luis Claudio Pérez

Mg. Claudio Pérez José Luis

CORLAD: 08975

Variables: motivación del personal y desempeño laboral

Ítems relacionados con la variable	Validez de Contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones	
	El ítem corresponde a alguna dimensiones de la variables		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	SI	NO
¿Realiza trabajos adicionales que contribuyan al crecimiento de la empresa?	X		X		X			X
¿Suele recibir capacitaciones por parte del dueño o gerente?	X		X		X			X
¿Los cursos de capacitación que recibe, le permiten hacer mejor su trabajo?	X		X		X			X
¿Mantiene una comunicación fluida con el dueño?	X		X		X			X
¿Reconocen su desempeño por alcanzar las metas de la empresa?	X		X		X			X
¿Son remunerados sus horas extras?	X		X		X			X
¿Suele tener oportunidades de ascensos en el año?	X		X		X			X
¿Las oportunidades de ascensos se dan constantemente?	X		X		X			X
¿Considera que los productos ofrecidos satisfacen las necesidades del cliente?	X		X		X			X
¿El trato con los clientes es cortés?	X		X		X			X
¿Suele explicar detalladamente los productos ofrecidos al Cliente?	X		X		X			X
¿Recibe Usted una Bonificación adicional cuando alcanza sus metas?	X		X		X			X
¿Existe un ambiente de colaboración en la empresa?	X		X		X			X
¿Ayuda al resto de colaboradores a resolver los problemas?	X		X		X			X
¿Considera que tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?	X		X		X			X
¿Utiliza su creatividad para resolver los problemas cotidianos?	X		X		X			X
¿Realiza trabajos adicionales que contribuyan al crecimiento de la empresa?	X		X		X			X
¿Suele recibir capacitaciones por parte del dueño o gerente?	X		X		X			X
¿Los cursos de capacitación que recibe, le permiten hacer mejor su trabajo?	X		X		X			X
¿Mantiene una comunicación fluida con el dueño?	X		X		X			X


 Mgtr. José Luis Claudio Pérez
Mg. Claudio Pérez José Luis
CORLAD: 08975

Anexo 7: Figuras

VARIABLE: Motivación del personal

Características de los factores motivacionales del personal en la micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco 2022.

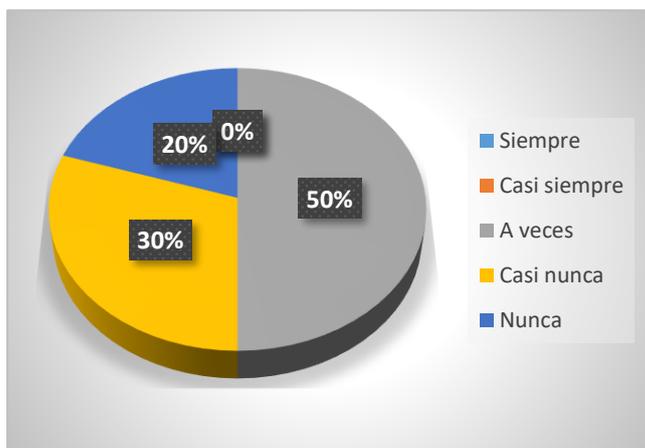


Figura 1 *Realiza trabajos adicionales*

Fuente. Tabla 1

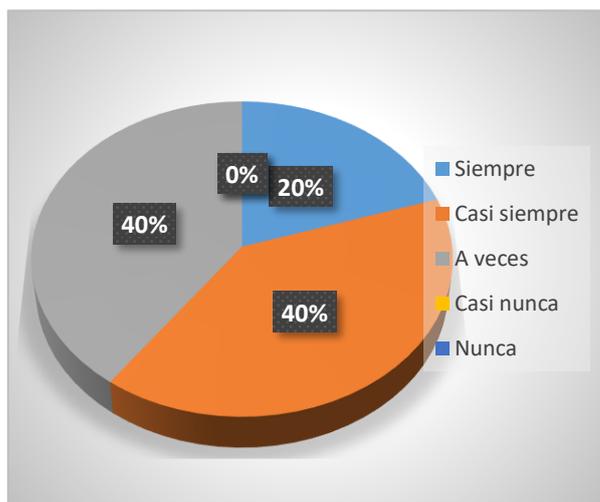


Figura 2 *Suele recibir capacitaciones*

Fuente. Tabla 1

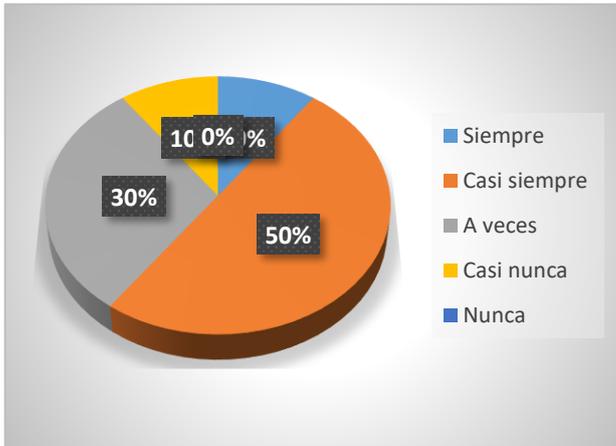


Figura 3 *Existe un ambiente de colaboración*

Fuente. Tabla 1

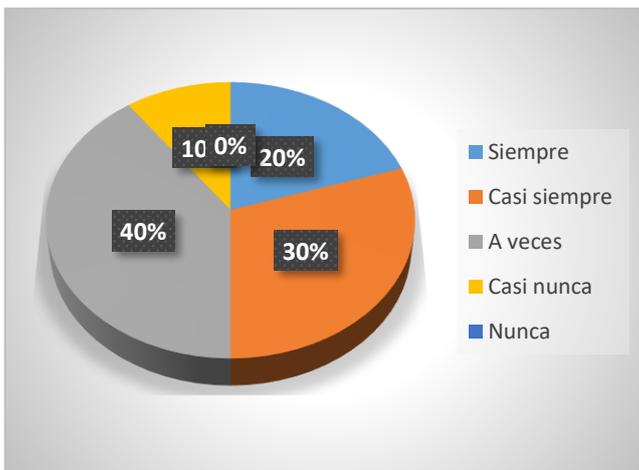


Figura 4 *Los cursos de capacitación que recibe*

Fuente. Tabla 1

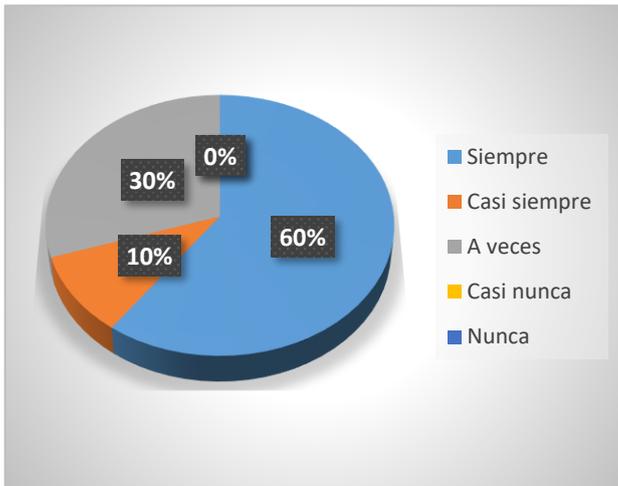


Figura 5 *Mantiene una comunicación fluida*

Fuente. Tabla 1

Características de los reconocimientos salariales que percibe el personal en la micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco 2022.

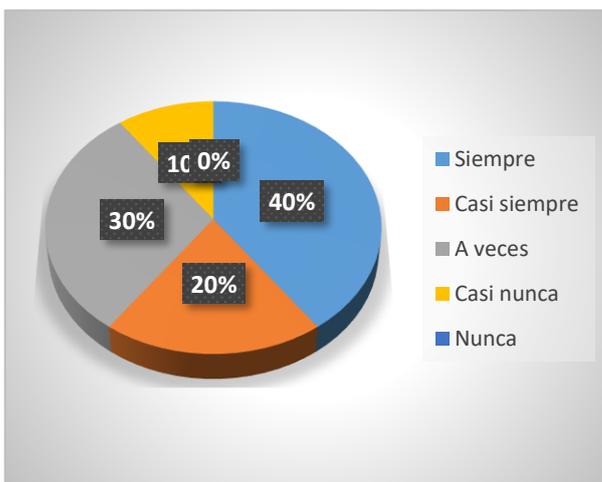


Figura 6 *Reconocen su desempeño*

Fuente. Tabla 2

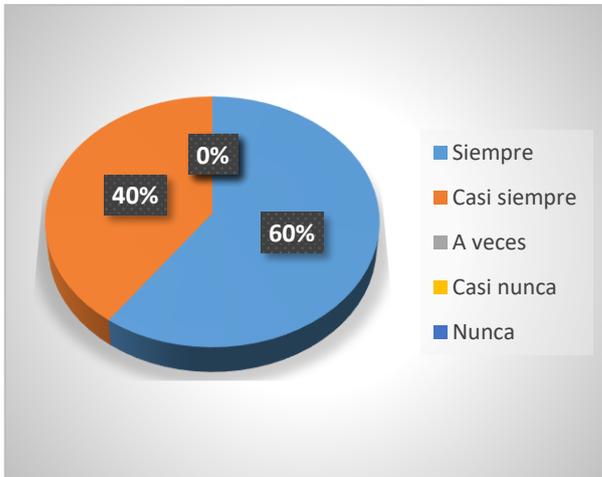


Figura 7 *Son remunerados sus horas extras*

Fuente. Tabla 2

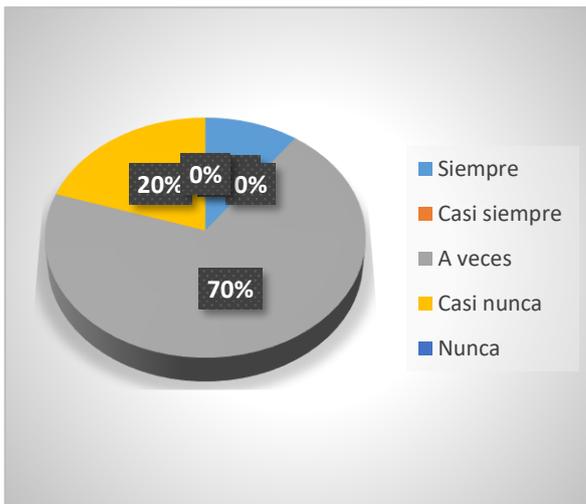


Figura 8 *Suele tener oportunidades de ascensos*

Fuente. Tabla 2



Figura 9 *Las oportunidades de ascensos*

Fuente. Tabla 2

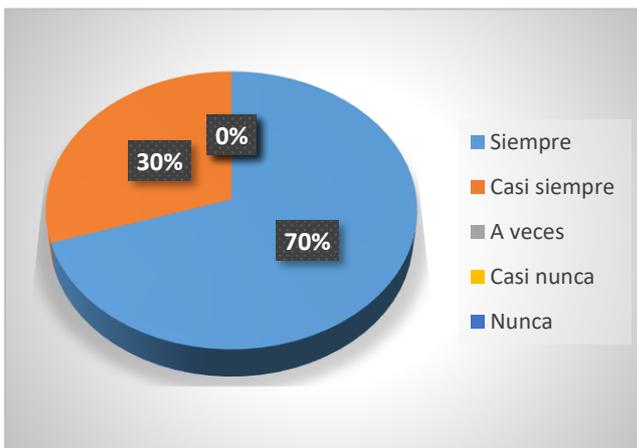


Figura 10 *Recibe Usted una Bonificación adicional*

Fuente. Tabla 2

Variable: Desempeño laboral

Características de la iniciativa del personal en el micro y pequeña empresa sector servicio rubro venta de calzados caso: Koki E.I.R.L., en el distrito de Huánuco 2022.

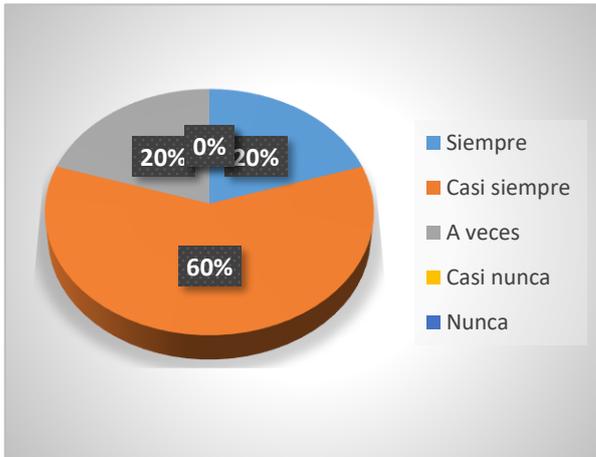


Figura 11 *Considera que los productos ofrecidos*

Fuente. Tabla 3

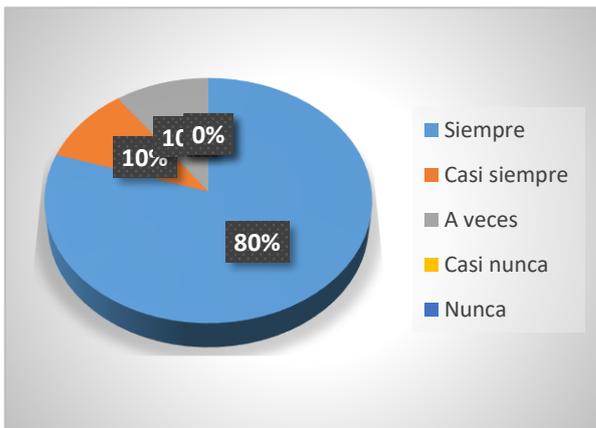


Figura 12 *El trato con los clientes es cortés*

Fuente. Tabla 3



Figura 13 *Suele explicar detalladamente*

Fuente. Tabla 3

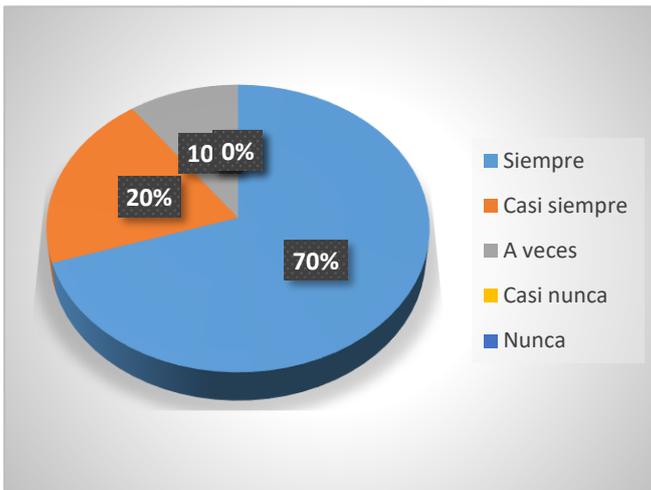


Figura 14 *Ayuda al resto de colaboradores*

Fuente. Tabla 3

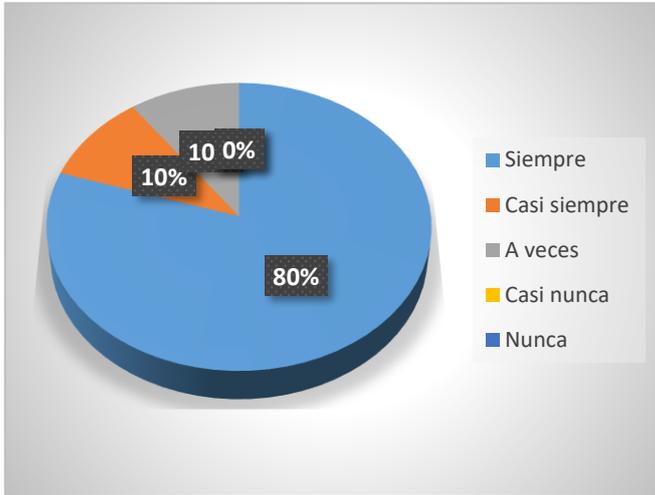


Figura 15 *Considera que tiene buena relación con sus compañeros*

Fuente. Tabla 3

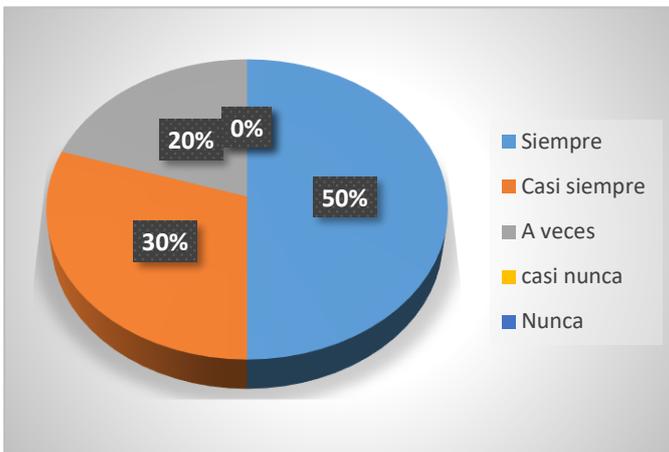


Figura 16 *Utiliza su creatividad para resolver los problemas*

Fuente. Tabla 3

INFORME DE ORIGINALIDAD

10%	10%	0%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uladech.edu.pe	5%
	Fuente de Internet	
2	repositorio.unemi.edu.ec	5%
	Fuente de Internet	

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 4%