



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL  
Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA MICROEMPRESA  
MULTISERVICIOS GALNEY, DISTRITO TUMBES 2023**

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

**AUTOR**

**MOLINA GALVEZ, MARIA LUISA  
ORCID: 0000-0001-6978-2635**

**ASESOR**

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

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2023**



**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ACTA N° 0242-061-2023 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **21:45** horas del día **11** de **Agosto** del **2023** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

**LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL** Presidente  
**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA** Miembro  
**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE** Miembro  
**Mgr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA** Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA MICROEMPRESA MULTISERVICIOS GALNEY, DISTRITO TUMBES 2023**

**Presentada Por :**  
(2111171215) **MOLINA GALVEZ MARIA LUISA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración**.

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

**LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL**  
Presidente

**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA**  
Miembro

**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE**  
Miembro

**Mgr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA**  
Asesor



## CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA MICROEMPRESA MULTISERVICIOS GALNEY, DISTRITO TUMBES 2023 Del (de la) estudiante MOLINA GALVEZ MARIA LUISA, asesorado por ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 7% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

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

Chimbote, 03 de Abril del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman  
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

## DEDICATORIA

Esta investigación va dedicada a mis padres, esposo, hijas y hermanos, que siempre han confiado en mí y en mis habilidades, por apoyarme de manera incondicional.

## AGRADECIMIENTO

A mi casa de estudios Universidad los  
Ángeles de Chimbote – Uladech por  
formar profesionales en base a la ética y  
valores cristianos.

A la dueña de la Microempresa  
Multiservicios “Galney” por  
permitirme realizar esta  
investigación a los trabajadores de su  
negocio de la Ciudad de Tumbes.

A nuestra asesora DTI Mgtr.  
por guiarnos y enseñarnos  
con paciencia y sabiduría a elaborar  
correctamente nuestra investigación.

## ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA .....	I
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS.....	II
TURNITIN .....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO .....	V
ÍNDICE GENERAL.....	VI
ÍNDICE TABLAS .....	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS .....	IX
RESUMEN.....	X
ABSTRACT .....	XI
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
2.1. Antecedentes.....	5
2.2. Bases teóricas de la investigación .....	12
2.3. Hipótesis .....	25
III. METODOLOGÍA.....	26
3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación.....	26
3.2. Población y muestra.....	27
3.3. Variables, Definición y operacionalización.....	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información .....	29
3.5. Método de análisis de datos.....	29
3.6. Aspectos éticos .....	30
IV. RESULTADOS .....	31
V. DISCUSIÓN.....	40
VI. CONCLUSIONES.....	65
VII. RECOMENDACIONES .....	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	68
Anexos.....	75
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	75
Anexo 2: Instrumento de recolección de información.....	76

Anexo 3: Validez del Instrumento.....	77
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento .....	85
Anexo 5: Formato de Consentimiento Informado.....	87
Anexo 6: Documento de aprobación de institución para la recolección de información .....	89
Anexo 7: Evidencia de ejecución .....	90

## ÍNDICE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Características de la motivación intrínseca en la microempresa multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023. ....	31
<b>Tabla 2</b> Características de la motivación extrínseca en la microempresa multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023. ....	34
<b>Tabla 3</b> Características de los patrones del comportamiento del personal en microempresa multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023. ....	35
<b>Tabla 4</b> Características del desempeño laboral en microempresa multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023. ....	37
<b>Tabla 5</b> Propuesta de un plan de mejora de los factores relevantes de la motivación laboral y clima organizacional de la microempresa multiservicios Galney, en el distrito de Tumbes 2023. ....	39



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> - Características de la motivación intrínseca en la microempresa multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023.....	33
<b>Figura 2</b> - Características de la motivación intrínseca en la microempresa multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023.....	34
<b>Figura 3</b> - Características de los patrones del comportamiento del personal en microempresa multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023.....	36
<b>Figura 4</b> - Características del desempeño laboral en microempresa multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023 .....	38

## RESUMEN

El presente estudio Propuesta de Mejora de la Motivación Laboral y Clima Organizacional de la Microempresa Multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023. Tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional de la microempresa multiservicios “Galney”, distrito tumbes 2023. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño no experimental – transversal. Para el recojo de información se utilizó una muestra de 30 trabajadores de la microempresa multiservicio Galney. Se les aplicó un cuestionario estructurado con 19 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo como resultados: que el 90% de los encuestados ayudan a mejorar el trabajo; el 50% de los encuestados manifestaron que de vez en cuando se sienten satisfechos con su economía; el 76.67% siempre son responsables a sus actividades designadas y siempre se identifican con la microempresa demostrando empatía y fidelidad, y el 66.67% de trabajadores siempre utiliza recursos para poder realizar su trabajo adecuadamente y de forma correcta de acuerdo al requerimiento, el 63.33% Manifiestan que casi siempre Cumplen con las actividades programadas según la programación y planificación . Por lo que se concluye que la microempresa “Galney” motiva a sus trabajadores con la finalidad de que pueda tener rentabilidad en su negocio y así poder posicionarse en el mercado.

**Palabras clave:** Clima organizacional, desempeño laboral, padrones de comportamiento.

## ABSTRACT

The present study Proposal for the Improvement of Labor Motivation and Organizational Climate of the Microenterprise Multiservicios Galney, District Tumbes 2023. Its general objective was: Establish a proposal for the improvement of labor motivation and organizational climate of the microenterprise multiservicios "Galney", district tumbes 2023. The research was quantitative, descriptive, non-experimental - traversal design. A sample of 30 workers from the Galney multiservice microenterprise was used to collect information. A structured questionnaire with 19 questions was applied to them through the survey technique obtaining as results: 90% of the respondents help to improve the work; 50% of the respondents stated that from time to time they feel satisfied with their economy; 76.67% are always responsible to their designated activities and always identify with the microenterprise showing empathy and loyalty, and 66.67% of workers always use resources to perform their work properly and correctly according to the requirement, 63.33% state that they almost always comply with the scheduled activities according to programming and planning. Therefore, it is concluded that the microenterprise "Galney" motivates its workers so that it can have profitability in its business and thus be able to position itself in the market.

Key words: Organizational climate, work performance, behavioral patterns.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las micro y pequeñas empresas (MyPes) juegan un papel importante en la economía de nuestro país y del mundo, ya que juegan un papel importante en la creación de empleo, la inclusión social, la innovación, la competitividad y la lucha contra la pobreza. De hecho, en conjunto, los Mypes representan el 47% del empleo latinoamericano. (Guzmán, 2018)

Las micro y pequeñas empresas (Mypes) son importantes porque contribuyen a la producción del Producto Bruto Interno (PBI), una persona natural o jurídica forma una unidad económica con la finalidad de realizar actividades económicas como ventas de bienes o servicios. (Canepa, 2022)

En Perú, según la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho), las MyPes concentraron el 95% de las estructuras empresariales y ocuparon el 26,6% de las EAP en 2020. En el mismo año, el número de MyPes cayó un 48,8 % con respecto a 2019 debido a las restricciones al libre desarrollo de negocios ante el COVID-19.(Comex Perú, 2021)

En España, durante la pandemia afecto a muchas Mypes; lo cual redujo la cifra de 3.417.00 compañías a 2.927.231. Esto ha obligado a varias Mypes cambiar a modificar su negocio, haciendo frente a retos para poder mantenerse en el mercado por ende implementaron innovaciones digitales como las redes sociales. Lo que ha generado que muchos de los trabajadores pierdan su trabajo y otros de ellos trabajen desde casa. (CincoDías, 2021)

Con respecto a la investigación de la microempresa multiservicios “GALNEY”, siendo esta una empresa que se dedica a realizar servicios, podemos decir que existe problemas con la eficiencia de los trabajadores de la empresa; lo que perjudica enormemente a esta. Se ha detectado que los trabajadores no se sienten motivados al realizar sus actividades dentro de su puesto de trabajo; esto puede ser influenciado por el ambiente en donde se desarrollan las actividades.

El problema que sucede con la motivación laboral en las Mypes es que no les dan la importancia al trabajador para que se sienta comprometido con la empresa, puesto que ellos ayudan a cumplir las metas u objetivos de la organización. De tal manera guarda

relación con el clima laboral, puesto que, si los trabajadores realizan sus actividades en un ambiente en malas condiciones, estos bajarán su desempeño y compromiso con la organización.

Por lo tanto, en México, al menos 4.5 millones de trabajadores entre 20 y 40 años reportaron algún tipo de depresión provocada por problemas profesionales en sus respectivas actividades que redujeron su productividad en un 40%. En un país como los EE. UU., representa una pérdida anual de \$ 250 mil millones, ya que un empleado deprimido que se siente incómodo en un entorno laboral tiene tres veces más probabilidades de incurrir en costos debido a la baja productividad que cualquier otra condición médica. (Piedra, 2020)

La consecuencia de estos problemas que las Mypes frecuentan respecto a la motivación laboral y clima organizacional puede ser una de las tendencias que ha surgido con el auge de las redes sociales, se llama renuncia silenciosa lo cual preocupa a la Mypes, Esta tendencia ha ganado mayor relevancia en E.E.U.U, y puede llegar a los demás países. Esto se genera por la disminución de productividad, distracción en las actividades, efecto dominó con los trabajadores, entre otros.

El ambiente de trabajo tiene un impacto inmediato y directo en el desempeño y la motivación. También crea un nivel más profundo de capacidad de respuesta que afecta el compromiso con la empresa. Señala Rosana Patricia Vargas Masías, PAE Profesora de Gestión Avanzada de Recursos Humanos de ESAN Su clima, y la implementación de políticas que viabilicen la satisfacción sostenida en el tiempo. (Talledo, 2019)

El clima organizacional ha tenido mayor importancia con el pasar del tiempo, actualmente las organizaciones buscan mejorar el ambiente a los trabajadores, con la finalidad de que estos aumenten la productividad de la empresa y así cumplir con las metas u objetivos de la organización. (Marrero et al., 2021)

En el departamento de Tumbes, donde se realizó la investigación se encuentra ubicada la microempresa multiservicios “Galney”, la cual realiza distintos servicios; dicho negocio tiene problemas en la motivación laboral y clima organizacional, por lo que, esto genera una mala atención de los empleados a los clientes; para ello se estudiará a la empresa Multiservicio Galney para poder identificar los problemas más comunes y así ayudarlos a resolver esos problemas que perjudican a la microempresa.

Por lo antes expuesto se planteó la siguiente pregunta de investigación:

Cuál es la Propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional de la microempresa multiservicios Galney, distrito tumbes 2023

Asimismo, se planteó los siguientes problemas específicos:

¿Cuáles son las características de la motivación intrínseca en la microempresa multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023?

¿Cuáles son las características de la motivación extrínseca en la microempresa multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023?

¿Cuáles son las características de los patrones del comportamiento del personal en microempresa multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023?

¿Cuáles las características del desempeño laboral en microempresa multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023?

¿Cuál es la Propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional de la microempresa multiservicios Galney, distrito tumbes 2023?

En el campo de la justificación de la presente investigación se justificó en lo práctico, porque utilizó mecanismos que permitieron conocer y encaminar los aspectos de la motivación laboral y clima organizacional.

Se justificó teóricamente porque contiene una apertura de conocimiento de motivación laboral y clima organizacional teniendo como base el uso de herramienta práctica y de bajo costo que utilizan en sus empresas en el distrito de Tumbes utilizando todos los procesos internos.

Tuvo una justificación metodológica para la aplicación sistematizada del proceso de la investigación encaminada a la detención de datos cuantitativas que determinaron las características sin vulneración alguna y se recogieron los datos en un solo momento en este caso de la microempresa multiservicios “Galney”.

Institucionalmente este estudio será de beneficio para la universidad, puesto que servirá de aportes para la biblioteca constituyéndose en una base de consultas para próximas investigaciones que realicen a futuras generaciones de estudiantes, además permitirá a la MyPe el manejo de negocio motivando al cambio, para una mejor prestación de los servicios.

Se justifica profesionalmente, a la medida en que me permitía obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general:

- Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional de la microempresa multiservicios “Galney”, distrito tumbes 2023.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos.

- Describir las características de la motivación intrínseca en la microempresa multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023.
- Describir las características de la motivación extrínseca en la microempresa multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023.
- Describir las características de los patrones del comportamiento del personal en microempresa multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023.
- Describir las características del desempeño laboral en microempresa multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023.
- Elaborar una propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional de la microempresa multiservicios “Galney”, distrito tumbes 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### Antecedentes Internacionales

##### Variable 1 – Motivación Laboral

Rodríguez et al. (2020) para obtener el grado de maestría, de la Universidad Autónoma de Coahuila, México. titulada *Diagnóstico del Impacto de la Motivación Laboral como Medio para Incrementar la Productividad. Estudio de Caso: Empresa TSR de Saltillo, Coahuila, México* tuvo como objetivo general Determinar el impacto de la motivación laboral como factor predictor de mayor nivel de productividad de los trabajadores a través del diagnóstico en la empresa TSR de Saltillo. La metodología usada fue cuantitativa, tipo descriptivo correlacionar. Para la obtención de información se utilizó la encuesta, siendo la población y muestra fueron 12 trabajadores. De los resultados obtenidos se pudo concluir que el 58.33% de los trabajadores no reciben motivación por parte de sus superiores, el 83.3% manifiestan desaliento en la relación con sus compañeros de trabajo, por consiguiente, la mayoría de los trabajadores de la empresa TSR de Saltillo cuentan con una motivación media al desempeñar sus actividades y una gran parte de los trabajadores manifestaron que consideran como factor motivacional: la oportunidad de ascenso, buen salario, reconocimiento, bonos de productividad por semana, buen liderazgo y ambiente laboral.

Cadena, (2019) En su investigación para obtener el grado de maestría en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, titulada *Análisis de los Factores que Influyen sobre la Motivación Laboral en los empleados de la Fundación FASINARM* tuvo como objetivo general Determinar los factores que inciden en la motivación laboral de los colaboradores de Fundación FASINARM. La metodología utilizada fue cuantitativa, diseño transversal - no experimental, siendo la población y muestra de 64 personas. De los resultados se tiene que el 83% del personal es de sexo femenino, el 41% del personal es licenciado, el 67% tiene 10 años de experiencia, el 95% considero que el salario es un factor muy importante, el 95% considera que es importante el pago de los beneficios sociales como la estabilidad laboral, el 67% considera que el clima laboral es un factor importante, el 33% está de acuerdo que el trabajo es agotador, el 57% considera que el trabajo es agotador, el 100% considera que se encuentra satisfecho con su trabajo.



Concluyendo que el personal que labora en fundación FASINARM ama lo que hace y se identifica con los valores de la institución, para la mayoría de los encuestados opinó que está influyendo positivamente en la vida de las personas con la labor que realizan, Uno de los principales problemas por los que atraviesa la institución es la falta de recursos económicos, para cubrir necesidades importantes o prioritarias como: más docentes especializados, tecnología, seguridad en patios, climatización, recepción/información y consultoría jurídica.

### **Variable 2 – Clima Laboral**

Ochoa et al., (2022) En su investigación para obtener el título de tecnólogo en la Unidades Tecnológicas de Santander, titulada *Caracterización del Clima Laboral de las Papelerías en Bucaramanga Caso mi Pymes* tuvo como objetivo determinar las principales características del clima laboral de las papelerías en Bucaramanga. La metodología de investigación fue descriptiva, con una población de 240 papelerías y una muestra de 108 papelerías, aplicando una encuesta de 21 preguntas, haciendo uso de la escala de Likert. Obteniendo como resultados que el 59.9% señaló que no está satisfecho con la ayuda laboral que recibe por parte de sus compañeros, el 64.7% no ayuda a sus compañeros en sus centros de labores, el 70% no está satisfecho con la comunicación con sus jefes, el 56.8% no tiene participación en las decisiones laborales, 51% no reciben reconocimiento por parte de sus jefes, el 67.8% esta insatisfechos con el salario recibido, el 58.8% esta insatisfecho con el trabajo que realiza, Concluyendo que las variables que incidieron en mayor proporción de la productividad de los trabajadores de las papelerías, como lo fueron la comunicación y la satisfacción evidenciando así que la falta de organización en el 50% de las papelerías hace que la comunicación sea complicada, el 33% de los encuestados no recibieron capacitación por parte de los líderes, el 44% casi nunca recibe reconocimiento por parte de sus jefes, mientras el 35% de los encuestados no le plantean los problemas a sus jefes, por ende es cabo en organizaciones que posean estas características es la provocación de miedo hacia los trabajadores por parte de los administrativos por medio de despidos o sanciones y cuyo único propósito es la sensación de dominio y poder que esto puede llegar a generar. Sin duda este sistema

tiene como resultado la productividad, pero basada en el miedo lo cual la hace poco viable y difícil de mantener con el tiempo.

Bravo, (2020) La investigación para obtener el grado de Licenciado en Administración en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, titulada *Clima Laboral en los Talleres Automotrices Especializados en el Área de Climatización, en la Ciudad Santo Domingo* tuvo como objetivo Determinar el clima laboral que existe en los talleres de climatización automotriz que se encuentran operando en la ciudad de Santo Domingo. Para efectos de aquello, se planteó un alcance de carácter descriptivo mediante una metodología cuantitativa la cual estuvo complementada por una investigación de campo. Los resultados que se obtuvieron permitieron caracterizar a ese sector, donde se puede conocer el índice de preparación que tienen los dueños de los talleres, la cantidad de trabajadores y la actividad que realizan en los talleres, así como también conocer si solo es taller de servicio o se dedican también a la venta de repuestos. Por otra parte, la evaluación de los factores para determinar el clima laboral que existe denota que, la comunicación, la empatía, la línea de supervisión, la compatibilidad laboral y la motivación que existe en este sector están relacionado para conseguir un clima laboral que, generalmente, está dentro de un sistema de camaradería que da sensación de familiaridad. Así mismo, se pudo conocer la forma de remuneración que existe, la cual es por porcentaje por cada trabajo realizado; no obstante, esto indica un problema futuro, ya que con este sistema es inexistente la obligación patronal.

Gómez et al., (2019) La investigación para obtener el Título en Administración en la Universidad Cooperativa De Colombia, titulada *Clima Laboral y Estilos de Liderazgo en el Área de Producción en la Empresa Ci Multiservicios de Ingeniería 1a S.A. en Barrancabermeja* tuvo como objetivo general Determinar la influencia que ejercen los tipos de liderazgo en el clima organizacional y la comunicación interna del área de producción de la empresa C.I. Multiservicios de Ingeniería 1A S.A. La metodología utilizada fue cuantitativa, de diseño no experimental de tipo transversal; se aplicó una encuesta a una muestra de 10 trabajadores. Concluyendo que, en la evaluación del clima laboral, el personal encuestado determinó que era un clima laboral con opciones de mejora, en esto se ve reflejado lo positivo del tipo de liderazgo que ejercen

el personal encargado del área operativa y es una fortaleza para mejorar el clima laboral a óptimo.

## **Antecedentes Nacionales**

### **Variable 1 – Motivación Laboral**

Lázaro, (2022) En su investigación para obtener el Título Profesional de Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; tiene como título *La Motivación para el Desempeño Laboral de los Trabajadores en la Micro Empresa Multiservicios Quillabamba E.I.R.L, en la Ciudad de Ayacucho, 2022* tuvo como objetivo general: Describir las características de la motivación para el desempeño laboral de los trabajadores en la micro empresa Multiservicios Quillabamba E.I.R.L, en la ciudad de Ayacucho, 2022 con el cual da respuesta al siguiente interrogante: Cuáles son las características de la motivación para el desempeño laboral de los trabajadores en la micro empresa Multiservicios Quillabamba E.I.R.L, en la ciudad de Ayacucho, 2022 La investigación es de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental-transversal, para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario conformado de 15 preguntas cerradas, obteniendo los siguientes resultados, El 100% son varones, Él 83 % siempre practica la comunicación con sus compañeros en su centro de trabajo, Según la información obtenida de los encuestados, se puede apreciar que el 100% A veces ha recibido el reconocimiento y elogio por parte administrador en su centro de trabajo, Se puede apreciar que el 43% señalo que casi siempre existe un ambiente favorable con sus compañeros de trabajo, también el 100% siempre se sienten motivado en su centro de trabajo. La investigación concluye que el total de los trabajadores conocen el término de la motivación y el desempeño laboral, que la motivación intrínseca, extrínseca, eficiencia y eficacia que son mayormente reconocidos y son incentivados económicamente y con una buena responsabilidad social.

Alanya, (2021) En su investigación para obtener el Título Profesional de Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; tiene como título *Motivación Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas Rubro Alquiler de Maquinarias Pesadas: Caso Multiservicios Lg E.I.R.L., Distrito Jesús Nazareno, Ayacucho, 2021*

tiene como objetivo general Describir la motivación laboral, para ello tome como referencia el libro de Chiavenato; y antecedentes internacionales, nacionales y locales. La metodología de la presente investigación es de tipo descriptivo, de nivel cuantitativo, con un diseño no experimental-transversal, con una población y muestra de 10 trabajadores, a los cuales se les aplico la técnica de encuesta, mediante el instrumento de cuestionario que consta de 29 preguntas cerradas. A medida de la investigación, se percibía que las motivaciones son diversas entre los cuales figuran las emociones, también podemos decir que uno de las principales causas que mueve esas emociones es el entorno en donde laboran. De acuerdo con lo investigado en las micro y pequeñas empresas de rubro alquiler de maquinarias pesadas, en la Empresa Multiservicios LG E.I.R.L., sí conocen el tema, pero no lo aplican porque piensan que es un gasto y no una inversión. La investigación me ha permitido, además, destacar los principales puntos que tienen en común las diversas teorías acerca de la motivación laboral y aquellos que ocasionan mayor importancia. La motivación laboral es aquella energía interna que induce a estar motivado, es la fuerza o impulso interno que nos mueve a realizar o mantener una determinada tarea, ocupando de forma voluntaria y deseada nuestros recursos físicos o mentales para poder lograrla.

Gonzales, (2018) En su investigación para obtener el grado de Licenciado en Administración en la Universidad César Vallejo; tiene como título *Motivación laboral y comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa de transporte Multiservicios e Inversiones Chimpum Callao SA, Carabayllo, 2018*. Tiene como objetivo determinar la Influencia de la motivación laboral en el comportamiento organizacional. Los factores son motivación intrínseca y motivación extrínseca, asimismo el comportamiento organizacional será medido por: desempeño, satisfacción laboral y desarrollo personal. El de investigación es aplicada y el método hipotético deductivo, con un diseño no experimental, con una población de 150 colaboradores, con una muestra de 63 colaboradores. El instrumento que se utilizo fue el cuestionario. Los resultados obtenidos sirvieron para la elaboración de conclusiones y recomendaciones para determinar la Influencia de la motivación laboral en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa Multiservicios e Inversiones Chimpun Callao S.A., Carabayllo, 2018.

## Variable 2 – Clima Laboral

Alarcón & Rodas, (2021) En su investigación para obtener el grado de Licenciado en Administración en la Universidad Privada del Norte, titulada *Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del Área de Ventas en el Servicentro Multiservicios Sbs S.R.L. En Trujillo, 2020* tiene como objetivo principal determinar de qué manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en el Servicentro Multiservicios SBA S.R.L. en Trujillo, 2020. Por lo tanto, se tomaron en cuenta las definiciones de cultura organizacional y desempeño laboral. Ambas variables se trabajaron con las dimensiones correspondientes con autores validados científicamente. La metodología de investigación fue del tipo no experimental, con característica correlacional y con corte transversal. Las poblaciones de 30 colaboradores por lo que se utilizó una muestra poblacional. Para el caso del instrumento de este tuvo la característica de usar la escala de Likert con valores del 1 al 5. Los resultados muestran un coeficiente de correlación de Pearson con un valor positivo de 0.665; por lo tanto, podemos afirmar que el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en el Servicentro Multiservicios SBA S.R.L. en Trujillo, 2020

Portocarrero, (2021) En su investigación para obtener el grado de licenciado en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; titulada *Clima Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro Comercialización de Golosinas: Caso Golocentro Ucayali E.I.R.L., Distrito Callería, Ucayali, 2021* tuvo como objetivo general: identificar las características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de golosinas: Caso Golocentro Ucayali E.I.R.L., distrito Callería, Ucayali, 2021. La metodología fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo. Para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 8 trabajadores de la empresa E& Golocentro Ucayali E.I.R.L., a quienes se les aplicó un cuestionario con 17 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: el 50.00% de los colaboradores tienen una edad de 18 a 30 años, el 62.50% son género masculino, el 37.50% nunca el líder de la empresa enseña y predica con el ejemplo a su personal, el 50.00% falta de incentivos económicos que le brinda la empresa a sus trabajadores y el 50.00% falta de comunicación asertiva entre el jefe y los

colaboradores.. Se concluye que la empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L, está dirigiendo de forma empírica, debido a que desconocen temas empresariales fundamentales como es el tema del clima laboral, además les parece complicado adaptarse al empleo de técnicas administrativas, esto ocasiona que sus negocios no sean rentables y su crecimiento se encuentre paralizado.

Coronel et al., (2019) En su investigación para obtener el grado de licenciado en Administración, Universidad Peruana de las Américas; titulada *Clima Laboral y Calidad de Servicio en la Empresa ATC Multiservicios E.I.R.L - Lima-Perú* tuvo como objetivo general determinar la relación y los problemas que se presentan entre el Clima Laboral y la Calidad de Servicio en el área de Call Center, ATC Multiservicios E.I.R.L. La metodología utilizada fue descriptiva; se aplicó una encuesta a una muestra de 120 trabajadores. Concluyó que el clima laboral influye de manera significativa en la calidad de servicio en la empresa ATC Multiservicios, se pudo encontrar algunos factores que afectan directamente en el clima laboral como son: la motivación, el ambiente laboral, la comunicación, la rotación de personal y la falta de capacitación, este clima laboral negativo que se ha generado a afectado en la calidad de servicio, en temas de compromiso, actitud, competencia y empatía.

### **Antecedentes locales**

#### **Variable 1 – Motivación Laboral**

Soto, (2023) En su investigación para obtener el grado de Licenciada en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; titulada *La Motivación para Mejorar el Rendimiento Laboral de los Colaboradores de Empresa Mecánica Multiservicios David'S-5 Eirl. Sullana, 2022* tuvo como objetivo general determinar las principales características de la motivación para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores de empresa mecánica multiservicios David's-5 EIRL. Sullana, 2022; con el cual da respuesta a la siguiente interrogante: Cuáles son las principales características de la motivación para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores de empresa mecánica multiservicios David's-5 EIRL Sullana, 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 40 preguntas cerradas, la población y muestra para la variable motivación y rendimiento laboral fueron 15 colaboradores. Después del análisis de los datos obtenidos se tiene que el 80% de los colaboradores afirman que están completamente de acuerdo que tienen una profesión que le genera muchos beneficios, el 53% de los colaboradores afirman que trabajar en equipo es más eficaz para lograr buenos resultados, y concluye que los colaboradores de empresa mecánica multiservicios David's-5, afirman que la empresa reconoce su labor profesional; además se sienten seguros y estables en su empleo; asimismo reciben un trato justo en su trabajo, y la empresa a menudo realiza actividades sociales para integrar a todos sus colaboradores; por otro lado los bonos extras que recibe en su empleo satisfacen sus necesidades; ya que gana lo suficiente en su actual empleo para atender a los que dependen de él.

Aún no existe investigaciones sobre el tema Motivación Laboral y Clima Organizacional.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **Variable 1 - Motivación Laboral**

El término motivación laboral se refiere a la capacidad de las empresas para motivar a sus empleados, crear un sentido de pertenencia, ofrecer oportunidades de ascenso, un salario justo, reconocer su trabajo y fomentar el trabajo en equipo.

En la actualidad, la motivación en el lugar de trabajo está definido como el proceso de activar, dirigir, motivar y mantener una relación personal consecución de los objetivos previstos; para ello, el trabajo presencial, es importante conocer la causa del estímulo comportamiento humano, porque al manejar aspectos como la motivación, los administradores pueden manipular estos elementos para que sus organizaciones funcionen bien, los miembros se sienten más satisfechos. (Livias, 2017)

La motivación laboral es clave para incrementar la productividad del negocio y el trabajo en equipo en las diferentes actividades que se realizan, además de que cada integrante se sienta realizado en su lugar de trabajo y acorde con los valores de la empresa. Esta es la mejor manera de que los empleados se vean a sí mismos como una parte importante de la empresa y den todo por ella.

## Teorías de la Motivación

### Teoría de la Jerarquía de Necesidades de A. Maslow

Esta teoría es la más conocida y fue propuesta por Abraham H. Maslow, se refiere a una pirámide que sirve para explicar e ilustrar la teoría: las necesidades más básicas y esenciales se encuentran en la base, mientras que las más grandes se encuentran en la cúspide. El ser humano busca ascender en la pirámide y para lograrlo, debe satisfacer necesidades cada vez más complejas y que requiere más tiempo para ser satisfechas. Cada categoría en la pirámide tiene necesidades similares. (Padovan, 2020)

Estas son las necesidades que tenemos como seres humanos, según Maslow:

- **Necesidades fisiológica o primer nivel.** Son las que necesitamos para sobrevivir se conocen como necesidades fisiológicas o de primer nivel. Incluyen comida, agua, aire, vivienda, sueño y otros aspectos.
- **Las necesidades de seguridad o de segundo nivel.** son las cuestiones estables del entorno físico y emocional, como beneficios, pensión, un lugar de trabajo seguro, prácticas laborales justas, dinero (en el sentido de sentirnos seguros porque tenemos dinero para una emergencia), etc.
- **Necesidad Social o tercer nivel.** se refiere a cuestiones que involucran la aceptación social, como la amistad o la cooperación en el trabajo. De acuerdo con la Pirámide de Maslow, queremos sentirnos parte de un grupo. Esto se debe a que la sensación de pertenencia nos ayuda a evitar problemas como la soledad, la ansiedad y la depresión
- **Las necesidades de autoestima o de cuarto nivel.** Están relacionadas con la autoestima y el estatus. En este nivel, según la teoría de las necesidades humanas, nuestra motivación es tener el reconocimiento de otras personas, alcanzar un alto estatus, ganarse respeto y sentirnos importantes.
- **Las necesidades de autorrealización o de quinto nivel.** Se refieren a mejorar y alcanzar nuestro máximo potencial como personas. Esta es la sección de la Pirámide de Maslow que se refiere a deseos de mejorar como profesionales, padres, deportistas y otros aspectos de la vida. Las necesidades de autoestima, también conocidas como necesidades de cuarto nivel, están relacionadas con la autoestima y



el estatus. En este nivel, según la teoría de las necesidades humanas, nuestra motivación es tener el reconocimiento de otras personas, alcanzar un alto estatus, ganarse respeto y sentirnos importantes.

### **Teoría “X” y “Y” de McGregor**

En la actualidad, las teorías X e Y son consideradas un referente en las ciencias administrativas, la motivación y el estudio de las relaciones interpersonales, principalmente en el contexto de la relación jefe-colaborador. (Madero et al., 2018)

Douglas McGregor encontró dos actitudes en las personas que pudieron analizar y relacionar con aspectos del comportamiento humano y la motivación. Estas actitudes se conocieron como la teoría X y la teoría Y, y tienen características diferentes, como, por ejemplo: Necesitas ser amenazado para aumentar tu productividad laboral Haces las tareas de tu trabajo porque te gustan, porque quieres hacerlas bien y porque te satisface saber que las has hecho

### **Teoría X**

Se parte del viejo dicho del garrote y la zanahoria y la presunción de mediocridad de la población, se cree que las personas tienen una inclinación natural hacia el ocio y que el trabajo es una forma de castigo, como se dice en la canción "trabajar" es tan malo que hasta te pagan". Esto plantea dos críticas para la organización: supervisión y motivación.(Madero et al., 2018)

### **Premisas de la Teoría X**

- El ser humano típico no disfruta del trabajo y buscará evitarlo a toda costa, lo que conduce a la segunda.
- En pocas palabras, los trabajadores son como los caballos: no trabajan si no se les espuelea.
- El individuo típico evitará cualquier responsabilidad, tiene poca ambición y quiere seguridad por encima de todo, por lo que es necesario que la fuercen, controlen, dirijan y amenacen con castigos para que se esfuercen por lograr los objetivos de la empresa.

## Teoría Y

Los directivos de la Teoría Y creen que los empleados se encuentran en su trabajo una fuente de satisfacción y se esforzarán siempre por lograr los mejores resultados para la empresa, por lo que las empresas deben permitir que sus empleados desarrollen sus habilidades para lograr dichos resultados.(A. García & Obando, 2018)

### Supuestos de la Teoría Y

- No es necesaria la coacción, la fuerza o las amenazas para que las personas se esfuercen por lograr los objetivos de la empresa; el desgaste físico y mental en el trabajo es tan normal como en el juego o el descanso.
- Los trabajadores se comprometen con los objetivos empresariales cuando reciben recompensas por sus logros. La mejor recompensa, que puede ser el resultado del esfuerzo hecho para lograr los objetivos de la empresa, es la satisfacción del ego.
- El ser humano típico aprenderá no solo a aceptar responsabilidades, sino también a buscarlas.
- La mayoría de las personas tienen un alto nivel de creatividad, imaginación e ingenio que les permitirá dar solución a los problemas de la organización.

### Tipos de Motivación en el Trabajo

- **Extrínseca:** Se produce cuando el impulso hacia la acción se genera por factores externos, como un aumento del salario, un ascenso o el reconocimiento público. Estos reconocimientos harán que los trabajadores estén más motivados, por lo que, se desempeñarán mejor en sus actividades.
- **Intrínseca:** Es aquella motivación que nace a partir de factores internos, es decir, cuando te esfuerzas por conseguir algo por mera satisfacción personal. Es la necesidad del trabajador de sentirse realizado, así mejorar en su trabajo; esto influye el ambiente laboral y herramientas adecuadas para poder desempeñarse en sus funciones.
- **Motivación Trascendente:** Esta motivación habla sobre el trabajador en la cual se sienten motivados a realizar su trabajo por su propia voluntad, esto es reflejado por el individuo sobre los beneficios que re reciben terceras personas.

## Cómo Impulsar la Motivación Laboral

Para impulsar la motivación laboral, se necesita conocer las necesidades y deseos que cada uno de los trabajadores tienen. Esta motivación puede ser impulsada por los siguientes elementos:

- **Establecer un Propósito para el equipo de trabajo.** Motivar a los miembros de equipos a con un incentivo, para que puedan cumplir con los objetivos planteados de la empresa.
- **Diseñar equipos equilibrados.** Relacionar a los trabajadores por conocimiento y personalidad, haciendo un clima laboral agradable para poder desempeñar sus actividades sin ningún problema.
- **Retar a los miembros del equipo.** Las personas por su naturaleza han desarrollado un mecanismo de supervivencia conocido como huida. Por tanto, cuando se presente una situación de riesgo se puede huir del peligro o abordar el problema. Es por ello que se debe presentar retos estimulantes a los equipos de trabajo.
- **Los miembros deben tener responsabilidad.** La directiva debe definir lo que cada miembro del equipo puede hacer y cómo hacerlo, pero siempre teniendo presente cierta autonomía. La responsabilidad tiene implícito el poder tomar decisiones y hacer los cambios necesarios de forma proactiva.
- **Poseer un alto sentido de compañerismo.** Los equipos de trabajo más eficaces tienen un sentido sostenido, adecuado y funcional de la labor que realizan, pero teniendo muy presente la importancia de las relaciones interpersonales para conseguir la estima, respecto y confianza mutua por parte del resto de integrantes.
- **Generar crecimiento.** Cada miembro del equipo es consciente de las habilidades que han aprendido, por ello buscan oportunidades que les ayude agregar conocimiento tanto personal como para el equipo.
- **Utilizar un liderazgo orientador-facilitador.** Un buen líder actúa como potenciador de la motivación y posee la habilidad de ayudar a sacar lo mejor de cada uno para contribuir al objetivo del equipo.(Ayala, 2022)

## **Dimensión 1 - Motivación Intrínseca**

La motivación intrínseca sucede cuando el individuo se encuentra motivado para realizar las tareas, esto resulta de forma voluntaria; a diferencia de la motivación extrínseca que se refiere a que el individuo trabaja por una recompensa. Así mismo la persona trabaja para obtener una respuesta emocional, lo cual pueda superar sus beneficios externos.(Vistin, 2019)

En general, una motivación intrínseca es aquella que surge en una persona cuando elige tomar una determinada acción por su propia iniciativa y en el momento exacto que desea hacerlo. Desde esta perspectiva, uno de los La autonomía es una característica de la motivación intrínseca. Esto se entiende como la capacidad de elegir y tomar decisiones. Además, la motivación oculta tiene algunos elementos, como la ganancia. Se entiende el éxito como haber completado una acción o tarea, así como el reconocimiento del autor. Es la satisfacción del individuo con las acciones realizadas sin ninguna interferencia externa. (Bello & Bustamante, 2019).

### **Indicadores**

#### **Autorrealización**

La autorrealización o autosatisfacción se refiere al estado de lograr las metas y deseos de uno a través de los propios medios, y el sentido de realización y satisfacción que esto trae a las personas. El término está formado por el latín auto- ("a uno mismo"), realis (verdadero) y -izare (poner en práctica o transformarse en), por lo que puede definirse como realizar un sueño con las propias manos. (Macías & Vanga, 2021a)

La autorrealización es la satisfacción de lograr y alcanzar una o más metas personales que forman parte del desarrollo y potencial humano. A través de la autorrealización, el individuo exhibe al máximo sus capacidades, habilidades o talentos para ser quien quiere ser y hacer lo que quiere hacer. Es decir, se refiere al logro de metas personales a través de las cuales se puede alcanzar la felicidad. (Bohóquez et al., 2020)

#### **Destreza**

La agilidad es la capacidad de hacer algo bien. Muchas veces no se trata de una experiencia nacida sino adquirida. Lo más común es llegar a ser competente a través de un largo proceso. Cuando nos familiarizamos con algo nuevo (por ejemplo, una

herramienta tecnológica), al principio no lo hacemos con precisión. De hecho, es muy común pasar por varios niveles. Fuimos un poco torpes al principio, pero poco a poco nos acostumbramos al aparato. En última instancia, podemos obtener experiencia real.

La destreza es la capacidad de la persona lo cual aprende a realizar actividades con más agilidad, rapidez y eficiente, lo cual le permite a esta persona realizar correctamente su trabajo, la destreza está relacionada con las habilidades que tiene la persona, ya que este es innato; puesto que con el tiempo se convierte en destreza. (Bohóquez et al., 2020)

### **Aprendizaje**

Las personas realmente solo están dispuestas a aprender lo que encuentran significado y lógica en el aprendizaje. Los humanos tienden a rechazar las cosas que no tienen sentido. El único aprendizaje real es el aprendizaje significativo, el aprendizaje significativo. Todos los demás aprendizajes se vuelven puramente mecánicos, rutinarios, temporales, como aprender a aprobar un examen, aprender a ganar una materia. El aprendizaje significativo es un aprendizaje relacional. El significado surge de la relación entre los nuevos conocimientos y los conocimientos previos, las situaciones cotidianas, las propias experiencias, las situaciones reales, etc. (Moretti, 2019)

El aprendizaje es el procedimiento de obtener y cambiar el conocimiento y el comportamiento basado en la experiencia. Es necesario para el desarrollo de nuestra mente y por lo tanto para el desarrollo de nuestro comportamiento. Históricamente, el proceso de aprendizaje ha sido ampliamente estudiado en psicología, se han desarrollado diversas teorías explicativas y se han definido diferentes tipos de aprendizaje. (García et al., 2019)

### **Dimensión 2 - Motivación Extrínseca**

La palabra "motivación extrínseca" se refiere a un tipo de motivación en la que las causas que impulsan a una persona a realizar una determinada tarea o actividad se encuentran fuera de ese individuo; o, por decirlo de otra manera, están influenciadas por circunstancias o factores externos. (Vázquez & López, 2019)

La motivación extrínseca se basa en incentivos externos, y el esfuerzo se enfoca en la obtención de una recompensa externa, como un reconocimiento, un título o una

recompensa en una competición deportiva. Por lo tanto, esta motivación comienza con la obtención de algo y se ejerce por alguien que no es el que hace el esfuerzo, como un maestro, entrenador o familiar. (Napolitano, 2018)

## **Indicadores**

### **Salario**

El salario es fijo y no cambia todos los meses. A la hora de buscar trabajo, si el pago es una cantidad anual, es probable que sea un puesto asalariado. Dado que el salario cubre un año completo, también se incluyen las vacaciones. Los empleados asalariados tienen una cantidad fija de vacaciones pagadas y licencia por enfermedad que puede tomar durante todo el año mientras gana un salario cada vez mayor. (Quintero & Betancur, 2021)

Un sueldo o salario es lo que se le paga a una persona por su trabajo. De esta forma, el empleado se beneficia del tiempo y la energía que dedica a la empresa que lo emplea. Asimismo, puede ver las contribuciones convertidas en formas monetarias. (Pérez et al., 2022)

## **Variable 2 - Clima Organizacional**

Según Bordas (2016) citado por Correa, (2020) señaló que el clima laboral se refiere a un ambiente caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que aparecen de manera relativamente estable en una determinada organización y afectan la actitud, motivación y comportamiento de sus integrantes, y, por tanto, el desempeño de la organización.

El clima organizacional es un conjunto de atributos medibles del ambiente de trabajo percibidos directa e indirectamente por los empleados, que influyen en su motivación y comportamiento. Además, se define como un conjunto de políticas, prácticas y medidas de una organización relacionada con la experiencia de los empleados. En otras palabras, es el ambiente que existe dentro de una organización, que puede ser negativo o positivo. (Pastor, 2018)

## **Importancia del clima organizacional para una organización.**

Como comentamos en el punto anterior el clima organizacional puede afectar el nivel de desempeño de un equipo de trabajo, esto es algo que el área de Recursos Humanos conoce a la perfección, pero, aunque no formes parte de este departamento queremos que sepas a qué se debe la importancia de un buen clima organizacional y las consecuencias de un mal ambiente de trabajo.

**Solución de conflictos:** Cuando las personas que integran nuestro equipo de trabajo no se sienten a gusto en la organización puede provocar que se generen conflictos entre compañeros de trabajo, mismos que pueden escalar con sus superiores o, incluso peor, con clientes. Por otro lado, un buen clima organizacional permite que los conflictos que vayan surgiendo a lo largo de una jornada el equipo se involucre para llegar a una solución entre todos, por lo que la convivencia entre cada persona va a ser más armónica.

**Promueve que se logren objetivos:** De la misma manera, cuando una organización no tiene un clima organizacional adecuado puede sufrir un retraso cuando se habla de alcanzar objetivos, ya que no tienen el entusiasmo ni están en sintonía con el propósito de la empresa. En cambio, si desde un inicio se promueve un buen ambiente laboral, las personas que integran tu equipo de trabajo van a tener una actitud que realmente sea la indicada para ti y tu equipo, lo que logrará que los objetivos de la empresa se puedan alcanzar con mayor facilidad y rapidez.

**Mejora la productividad:** Aunque nos cueste creerlo, si una persona no se siente a gusto respecto al lugar y el ambiente de trabajo en el que se encuentra, le va a costar desarrollar su trabajo, va a tener un ritmo lento y las entregas no van a cumplir con la calidad y las expectativas de la organización. En cambio, si uno está en un ambiente en donde se promueva la comunicación, confianza y compañerismo, el panorama cambia ya que nuestro equipo de trabajo va a encontrarle un gusto extra a sus tareas del día a día. Además, que, en ocasiones, van a sentir curiosidad por las tareas que desempeñan otras áreas y pueden aprender nuevas técnicas y herramientas de ellos y viceversa lo que genera una organización integral en todos sus departamentos.

**Dile adiós a la fuga de talento:** Sabemos que cuando estamos en búsqueda de talento nos arriesgamos a que la persona no se adecúe al ritmo de trabajo, pero has pensado en el ambiente el clima organizacional es otro de los factores que puede impactar en la fuga de talento. Puede que ya manejamos a la perfección la identificación de talento nuevo, el cual compagine con los valores y la forma de trabajo de la organización, pero si el ambiente de trabajo no es el adecuado, si el clima laboral no logra que tu colaborador se sienta en confianza o integrada al equipo es probable que tenga el riesgo de irse.

**Aumento de compromiso:** Como sabemos, en ocasiones las relaciones que se desarrollan dentro de una organización son las responsables de un buen clima organizacional, sin embargo, éstas también ayudan a desarrollar un sentimiento de pertenencia, mismo que va a promover que tus colaboradores sientan que su trabajo genera un cambio o es de importancia. (Mendoza et al., 2019)

### **Importancia de la Motivación Laboral y Clima Organizacional**

El clima organizacional y la motivación son dos importantes indicadores del funcionamiento psicológico del recurso humano en las organizaciones. Las investigaciones vinculadas al tema, reportan una directa asociación entre estas variables y un nivel óptimo de funcionamiento en cada una de ellas en entidades exitosas; además se ha vinculado estos elementos con el desempeño y la satisfacción en el trabajo; constituyendo todos estos, elementos mediatizadores de la relación con el cliente y por lo tanto viabilizan en su expresión la calidad de servicio que se aspira como ideal de funcionamiento. (Macías & Vanga, 2021b)

### **Dimensiones**

#### **Patrones de comportamiento**

Los patrones de conducta son una serie de reacciones y/o modos de pensamiento que una persona experimenta en determinados momentos, es decir, se trata de una conducta adquirida a partir de la experiencia. Estas directrices se aprenden a través de las interacciones con los miembros de la familia y la sociedad, que son responsables de regular el comportamiento de las personas desde el nacimiento, por lo tanto, no son



reglas no escritas de comportamiento. También provienen de las propias experiencias del individuo, y dependiendo de los resultados, se almacenan y se pueden usar para bien o para mal.(Córdova & Benítez, 2019)

### **Desempeño Laboral**

El desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr metas y objetivos la cual tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados. (Velázquez, Aldrin, 2021)

Sin embargo, las organizaciones consideran otros factores de gran importancia, como la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo, ya que, si solo se tomara en cuenta el desempeño del empleado, sería muy difícil determinar de qué manera mejorarlo.(Apaza, 2018)

### **Indicadores**

#### **Responsabilidad**

La palabra responsabilidad tiene muchas definiciones. Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE), se refiere a un deber o deber de carácter moral que surge de la posibilidad de error de una persona en un asunto determinado. La responsabilidad es también la obligación de corregir los errores e indemnizar los daños y perjuicios causados, cuando las circunstancias lo justifiquen.

La responsabilidad es una respuesta que implica cumplir una obligación, tener cuidado al hacer o decidir algo, o un conocimiento claro de que las consecuencias de cumplir o no una obligación son sobre uno mismo, se trata de cómo. Se considera un valor y una característica humana. Esto se refiere a los rasgos positivos en las personas que les permiten involucrarse y hacer lo correcto.

#### **Trabajo en Equipo**

El trabajo en equipo es una tarea realizada por un grupo de miembros con un objetivo común, pero cada miembro desarrolla individualmente una tarea para lograr ese

objetivo. Los equipos se forman para compartir conocimientos, compartir información y estándares, y lograr objetivos comunes gracias a las tareas que realiza cada miembro. (Manjarrez et al., 2019)

El trabajo en equipo es un hábito humano natural. Desde el surgimiento de las primeras sociedades, los humanos han desarrollado la capacidad de conectarse con miembros de clanes y tribus para asegurar la supervivencia, satisfacer necesidades básicas y mejorar las condiciones de vida. El trabajo en equipo es excelente para promover la cohesión entre los miembros de una organización, fortalecer los lazos con la empresa, aumentar la productividad y levantar la moral. (Hilario, 2019)

### **Empatía**

Es la capacidad de comprender los sentimientos y emociones de otras personas, incluso cuando se atraviesan momentos difíciles. Es importante no confundir esto con sentimientos como la compasión. Porque en este último caso, las personas no solo intentan ponerse en el lugar del otro, sino que también intentan acabar con su sufrimiento. Dicho esto, la empatía es un requisito previo para la compasión, pero la compasión también significa poner fin al sufrimiento, lo que la empatía no necesariamente hace.

La empatía es la capacidad de ponerse en el lugar de otra persona a nivel emocional y cognitivo, es decir, conectarse con sus emociones y comprender cómo está pasando por una situación particular.

A través de la empatía, somos capaces de comprender el punto de vista de otra persona y experimentar cómo piensan y sienten los demás. También puede comprender las intenciones de otras personas y predecir sus reacciones y acciones. (Montejano, 2019)

El ambiente de trabajo se refiere al ambiente psicológico, organizacional y humano en el que se dan las relaciones de trabajo y se crean ambientes de trabajo específicos que motivan a los empleados o influyen en el desempeño. A menudo escuchamos que el ambiente de trabajo depende de la actitud de los empleados. Pero en realidad, tiene más que ver con la estrategia de talento y la política de la empresa. (León, 2018)

El ambiente de trabajo se refiere al ambiente psicológico, organizacional y humano en el que se dan las relaciones de trabajo y se crean ambientes de trabajo específicos que motivan a los empleados o influyen en el desempeño. A menudo escuchamos que

el ambiente de trabajo depende de la actitud de los empleados. Pero en realidad, tiene más que ver con la estrategia de talento y la política de la empresa.

### **Eficiencia**

Eficiencia se define como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo o cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos. (El Comercio, 2023)

De acuerdo con el Diccionario de la lengua española (DLE), la eficacia se define como la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Es decir, es un concepto que está relacionado con el resultado que se obtiene de un proceso. En este sentido, si hacemos una aproximación de su significado en entornos profesionales, podríamos calificar como eficaz a aquella persona que es capaz de alcanzar unas metas u objetivos, ya sean autoimpuestos o marcados por un superior, en un tiempo determinado. De esta manera, habría que añadir los objetivos empresariales a la ecuación y acotar un marco de tiempo para su consecución.

### **Eficacia**

Eficacia es el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos.

La eficacia está relacionada con su capacidad para lograr sus objetivos. Lo más importante en este concepto es completar en el tiempo y forma especificados. Para él, el enfoque está en los resultados, no en cómo llegar: cuánto proceso, tiempo, herramientas, costos, ventas, personas y máquinas están involucrados. La eficacia, por tanto, se centra más en el resultado final y menos en los medios necesarios para alcanzarlo. Por lo tanto, no existe una validación de cómo se realizó y se limita a considerar el resultado deseado, aunque implique mayores costos y diferente uso de recursos

### **2.3.Hipótesis**

En la presente investigación Propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional de la microempresa multiservicios GALNEY, Distrito Tumbes 2023, no se planteó hipótesis por ser una investigación de nivel descriptivo. (Monroy & Nava, 2018)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación

##### **Tipo de Investigación**

La investigación se inició con el planteamiento de un problema de investigación, delimitado y concreto; se ocupó de aspectos específicos externos del objeto de estudio y el marco teórico que guío la investigación fue elaborado sobre la base de la revisión de la literatura. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018)

El tipo de estudio fue cuantitativo, ya que se aplicó un cuestionario para cada variable y se cuantificaron los datos obtenidos de las variables. (Monroy & Nava, 2018)

##### **Nivel de la investigación**

La investigación fue de nivel descriptivo por que busco describir situaciones, consiste en la caracterización de un hecho o fenómeno con el fin de establecer su estructura y comportamiento.

Se trató de un estudio que describe propiedades o características del objeto de estudio; en otros términos, la meta del investigador(a) consistió en describir el fenómeno; basada en la detección de características específicas. Además, la recolección de la información sobre la variable y sus componentes, se realizó de manera independiente y conjunta, para luego someterlos al análisis. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018)

Sobre la investigación descriptiva, (Arias & Covinos, 2021) sostiene, que el fenómeno es sometido a un examen intenso, utilizando exhaustiva y permanentemente las bases teóricas para facilitar la identificación de las características existentes en él, para luego estar en condiciones de definir su perfil y arribar a la determinación de la variable.

##### **Diseño de la investigación**

Esta investigación se encuentra dentro del diseño de campo No Experimental – Transversal:

##### **No Experimental**

El diseño de la investigación fue no experimental porque no se va a experimentar con personas solo es observar para luego analizar(Monroy & Nava, 2018)

Será no experimental porque en la investigación: Propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional de la microempresa multiservicios GALNEY,

Distrito Tumbes 2023, no existió manipulación de variable, únicamente se observarán de acuerdo a su realidad, sin intervenciones ni manipulaciones

### **Transversal**

Fue transversal porque acuerdo a (Domínguez et al., 2018) los datos se obtienen en un tiempo determinado.

Fue transversal porque el estudio de investigación: Propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional de la microempresa multiservicios GALNEY, Distrito Tumbes 2023, se desarrolla en un lapso de tiempo establecido, existiendo un inicio y un fin.

## **3.2. Población y muestra**

### **3.2.1. Población**

En cuanto a la población, Trejo (2021) refiere que La población está comprendida por la totalidad de los fenómenos y elementos estudiados, son todos los objetos o sujetos finitos o infinitos ubicados en un determinado espacio, el universo comprende el todo, abarca el 100% de los entes animados e inanimados (...); en la presente investigación se tomó en cuenta a los 30 trabajadores de la microempresa multiservicios “Galney”.

### **3.2.2. Muestra**

Trejo (2021) indica que la muestra Es el sub conjunto de la población seleccionada de tal forma que fue lo más representativo del estudio de investigación (...). En la presente investigación se tiene una muestra finita, por lo cual en la presente investigación se tomó en cuenta el número total de 30 trabajadores de la microempresa multiservicios “Galney” por ser una población pequeña.

### 3.3. Variables, Definición y operacionalización

Variable	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categoría o Valoración
<b>Motivación Laboral</b>	Se describirá la variable motivación laboral de acuerdo a sus dimensiones e indicadores permitiendo determinar sus características respecto al grupo de estudio.(Apaza, 2018)	<b>Motivación Intrínseca</b>	Autorrealización	<b>Likert</b>	Siempre= 5 Casi siempre= 4 A veces = 3 Casi nunca= 2 Nunca= 1
			Comprensión		
			Destreza		
			Aprendizaje		
<b>Clima Organizacional</b>	Se describirá la variable clima organizacional de acuerdo a sus dimensiones e indicadores permitiendo determinar sus características respecto al grupo de estudio. Bordas (2016) citado por (Correa, 2020)	<b>Patrones de comportamiento</b>	Responsabilidad		
			Trabajo en Equipo		
			Empatía		
		<b>Desempeño Laboral</b>	Clima laboral		
			Ascenso Laboral		
			Eficiencia		
			Eficacia		

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

**Técnica:** La técnica que se utilizó para la recolección de Datos fue la encuesta, debido a que se dirigió hacia la población, para conseguir obtener información relevante sobre dicha población. (Domínguez et al., 2018)

**Instrumento:** Se utilizó el cuestionario, Villanueva (2022), nos dice que el cuestionario es Un instrumento para la recolección de datos, rigurosamente estandarizado, que traduce y operacionaliza determinados problemas que son objeto de investigación, este instrumento nos sirvió para medir la calidad de servicio Serv Perf el cual es un cuestionario de 18 preguntas y serán medidos a través de la escala de Likert que tiene una escala de 5 puntos, siendo 1: Nunca; 2: Casi Nunca; 3: De vez en Cuando; 4: Casi Siempre; 5: Siempre y para la captación de clientes se hará la revisión bibliográfica para determinar si la motivación y el clima organizacional es adecuada en los trabajadores.

### 3.5. Método de análisis de datos

Trejo (2021) nos dice que el plan de análisis consiste en concentrar, ordenar y clasificar todos los datos que se obtuvieron por medio de la técnica documental o de campo con el propósito de tener mayor control sobre ellos y manipularlos para allanar el camino hacia el análisis de la información.

Para ordenar, y clasificar los resultados obtenidos se utilizó en primera instancia el programa Word para redactar el trabajo de investigación, utilizando de la mano el programa Mendeley para la elaboración de las citas y referencias bibliográficas, posteriormente se utilizó el programa Excel, el cual se utilizó para realizar la tabulación y las figuras de la información adquirida a través del cuestionario aplicado, posteriormente, se utilizó el programa Turnitin, para visualizar el porcentaje de plagio, el programa Power Point se utilizó para elaborar y presentar las diapositivas para la sustentación del trabajo de investigación, finalmente el programa PDF, para la presentación del trabajo



### 3.6. Aspectos éticos

Los principios éticos que regirán la presente investigación están delimitados por el código de ética estipulado por la Universidad Católica los Ángeles Chimbote y que a su vez cada investigador debe estar comprometido en su aplicación, estos son:

**Protección de las personas:** Durante la investigación se protegió la identidad de las personas que participaron de ella mediante la formulación de la encuesta respetando su privacidad.

**Libre participación y derecho a estar informado:** Se aplicó la encuesta a los participantes luego de haberles informado la finalidad del estudio de la mano con el consentimiento informado, solicitándoles su participación, posteriormente su firma del consentimiento informado

**Beneficencia y no-maleficencia:** con este principio se tuvo un balance riesgo – beneficio positivo y justificado, asegurando el cuidado y el bienestar de los involucrados en la investigación, sin causar daños, ni efectos adversos en el establecimiento en este caso Multiservicios Galney.

**Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad:** No se causó daño al medio ambiente con la presente investigación, por ello se utilizó papel reciclado para la realización de las encuestas con el fin de no contribuir a la contaminación del medio ambiente.

**Justicia:** Se brindará un trato amable tanto al dueño del establecimiento como a nuestros encuestados, sin dar lugar a prácticas injustas, respetando a cada uno de los participantes de la encuesta y al dueño del establecimiento.

**Integridad científica:** Se evitó el engaño en todos los aspectos de la investigación, sin incurrir en plagio de información, procediendo con rigor científico, asegurando así la validez de los métodos, fuentes y datos, garantizando así la veracidad de todo el proceso de investigación.

Se recolectaron datos en la investigación que se realizó con la finalidad de obtener resultados, los cuales se analizaron, tabularon e interpretaron de manera descriptiva, relacionándolo con la variable.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1** Características de la motivación intrínseca en la microempresa multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023.

<b>Motivación intrínseca</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>La empresa brinda asensos</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	1	3.33
De vez en cuando	25	83.33
Casi nunca	3	10.00
Nunca	1	3.33
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>
<b>La empresa brinda pasantías</b>		
Siempre	5	16.67
Casi siempre	13	43.33
De vez en cuando	12	40.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>
<b>La empresa brinda estach para la autorrealización</b>		
Siempre	1	3.33
Casi siempre	3	10.00
De vez en cuando	18	60.00
Casi nunca	6	20.00
Nunca	2	6.67
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>
<b>Recibe capacitaciones relacionadas a su puesto de trabajo</b>		
Siempre	9	30.00
Casi siempre	10	33.33
De vez en cuando	8	26.67
Casi nunca	3	10.00
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>
<b>La empresa apoya o es comprensiva en circunstancias difíciles de enfermedad</b>		
Siempre	6	20.00
Casi siempre	18	60.00
De vez en cuando	5	16.67
Casi nunca	1	3.33
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>
<b>La empresa apoya o es comprensiva en circunstancias difíciles de viajes personales</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	11	36.67
De vez en cuando	16	53.33
Casi nunca	3	10.00

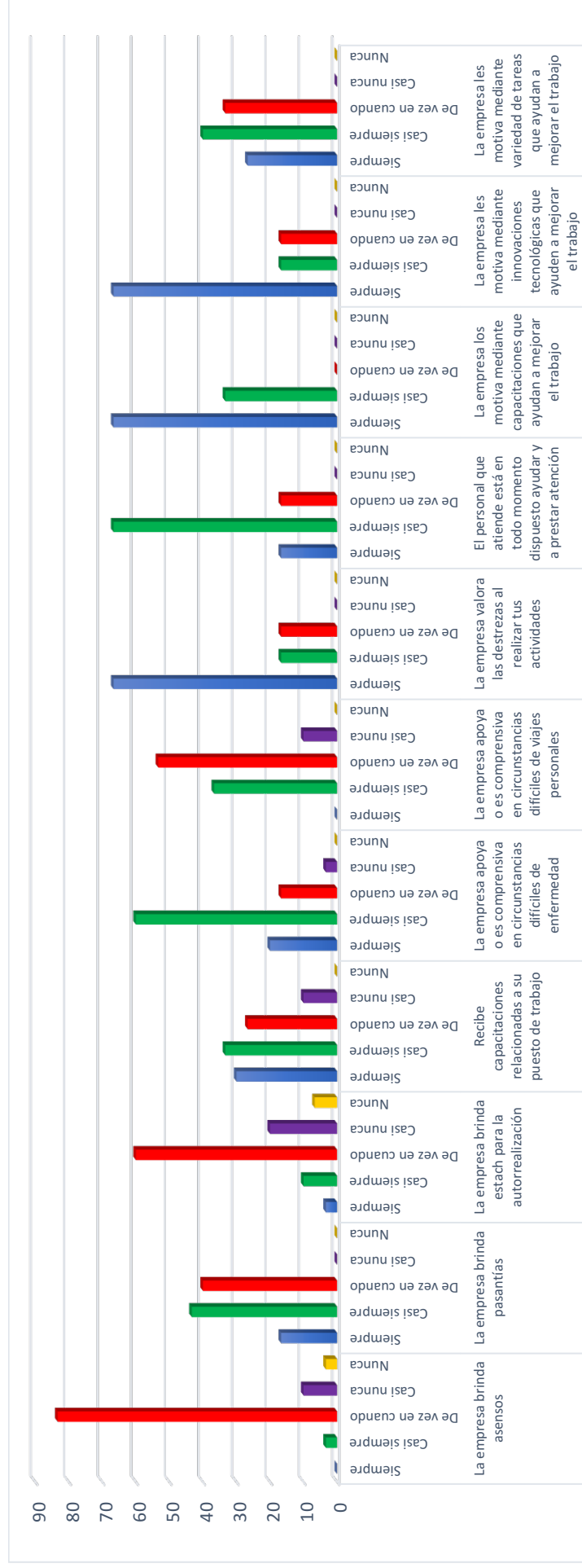
Continua

**Tabla 1** Características de la motivación intrínseca en la microempresa multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023

<b>Motivación intrínseca</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>
<b>La empresa valora las destrezas al realizar tus actividades</b>		
Siempre	20	66.67
Casi siempre	5	16.67
De vez en cuando	5	16.67
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>
<b>El personal que atiende está en todo momento dispuesto ayudar y a prestar atención</b>		
Siempre	5	16.67
Casi siempre	20	66.67
De vez en cuando	5	16.67
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>
<b>La empresa los motiva mediante capacitaciones que ayudan a mejorar el trabajo</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
De vez en cuando	10	33.33
Casi nunca	25	66.67
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>
<b>La empresa les motiva mediante innovaciones tecnológicas que ayuden a mejorar el trabajo</b>		
Siempre	20	66.67
Casi siempre	5	16.67
De vez en cuando	5	16.67
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>
<b>La empresa les motiva mediante variedad de tareas que ayudan a mejorar el trabajo</b>		
Siempre	8	26.67
Casi siempre	12	40.00
De vez en cuando	10	33.33
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

**Nota:** Datos obtenidos del cuestionario aplicado a la microempresa Multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023

**Figura 1 - Características de la motivación intrínseca en la microempresa multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023**



**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta realizada a los trabajadores de la microempresa Galney.

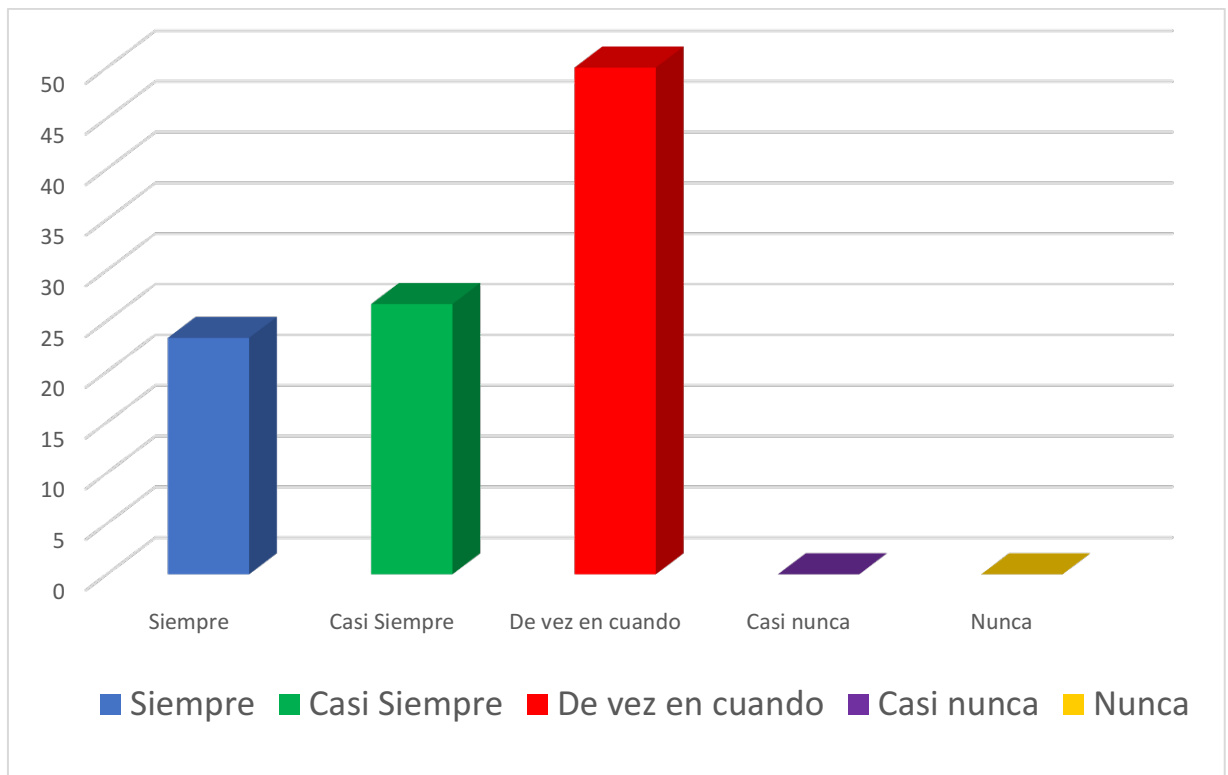
**Interpretación:** el 90% indica que de vez en cuando la microempresa los motiva mediante capacitaciones que ayudan a mejorar el trabajo, el 83.33% considera que de vez en cuando la microempresa brinda ascensos, por otro lado, un 66.67% indica que siempre la empresa les motiva mediante innovaciones tecnológicas que ayudan a mejorar el trabajo y también valora las destrezas al realizar tus actividades

**Tabla 2** Características de la motivación extrínseca en la microempresa multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023.

<b>Motivación intrínseca</b>	N	%
<b>El salario satisface sus expectativas económicas</b>		
Siempre	7	23.33
Casi siempre	8	26.67
De vez en cuando	15	50.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	30	100.00

**Nota:** Datos obtenidos del cuestionario aplicado a la microempresa Multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023

**Figura 2-** Características de la motivación extrínseca en la microempresa multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023



**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta realizada a los trabajadores de la microempresa Galney.

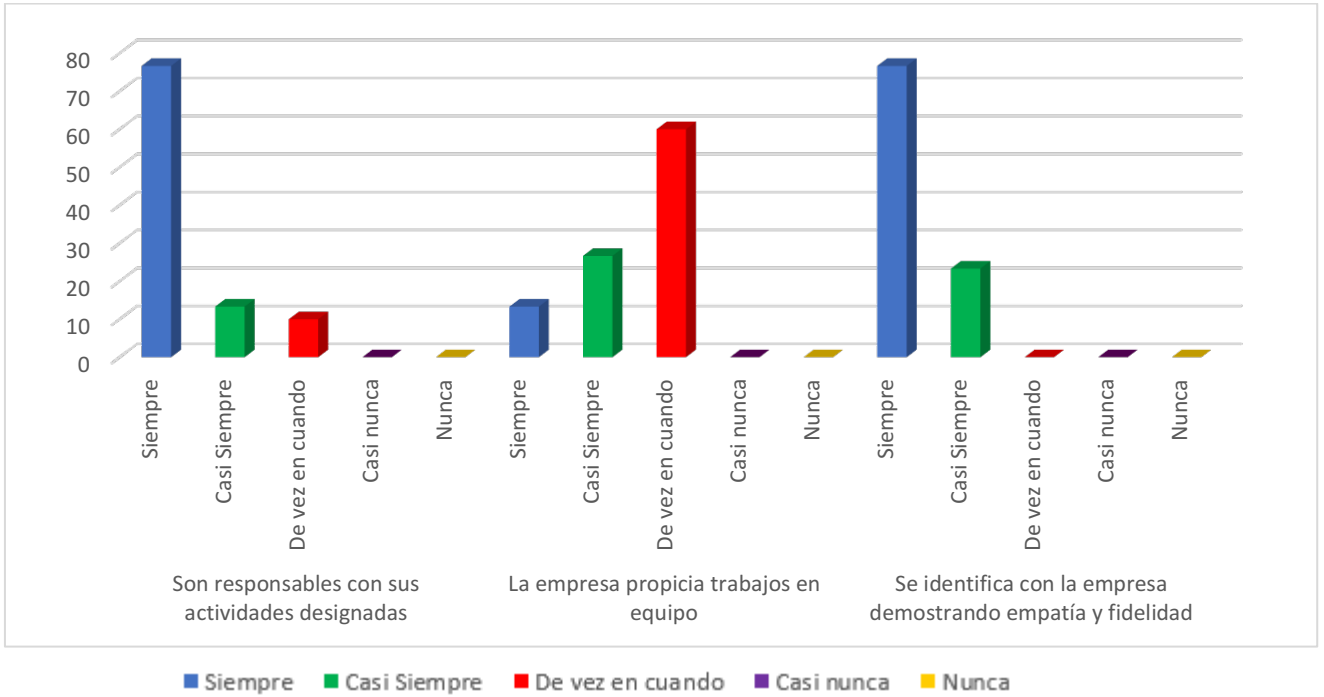
**Interpretación:** El 50% señala que de vez en cuando, los trabajadores se sienten satisfechos en su economía, por otro lado, un 26.67% indica que casi nunca se sienten satisfechos.

**Tabla 3** Características de los patrones del comportamiento del personal en microempresa multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023.

<b>Patrones de Comportamiento</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Son responsables con sus actividades designadas</b>		
Siempre	23	76.67
Casi siempre	4	13.33
De vez en cuando	3	10.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>
<b>La empresa propicia trabajos en equipo</b>		
Siempre	4	13.33
Casi siempre	8	26.67
De vez en cuando	18	60.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>
<b>Se identifica con la empresa demostrando empatía y fidelidad</b>		
Siempre	23	76.67
Casi siempre	7	23.33
De vez en cuando	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

**Nota:** Datos obtenidos del cuestionario aplicado a la microempresa Multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023

**Figura 3-** Características de los patrones del comportamiento del personal en microempresa multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023.



**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta realizada a los trabajadores de la microempresa Galney.

**Interpretación:** El 76.67% siempre son responsables a sus actividades designadas y siempre se identifican con la microempresa demostrando empatía y fidelidad, el 23.33% consideran que casi siempre Se identifican con la empresa demostrando empatía y fidelidad por otro lado, un 13.33% casi siempre son responsable con el trabajo designado y la microempresa y también propicia el trabajo en equipo.

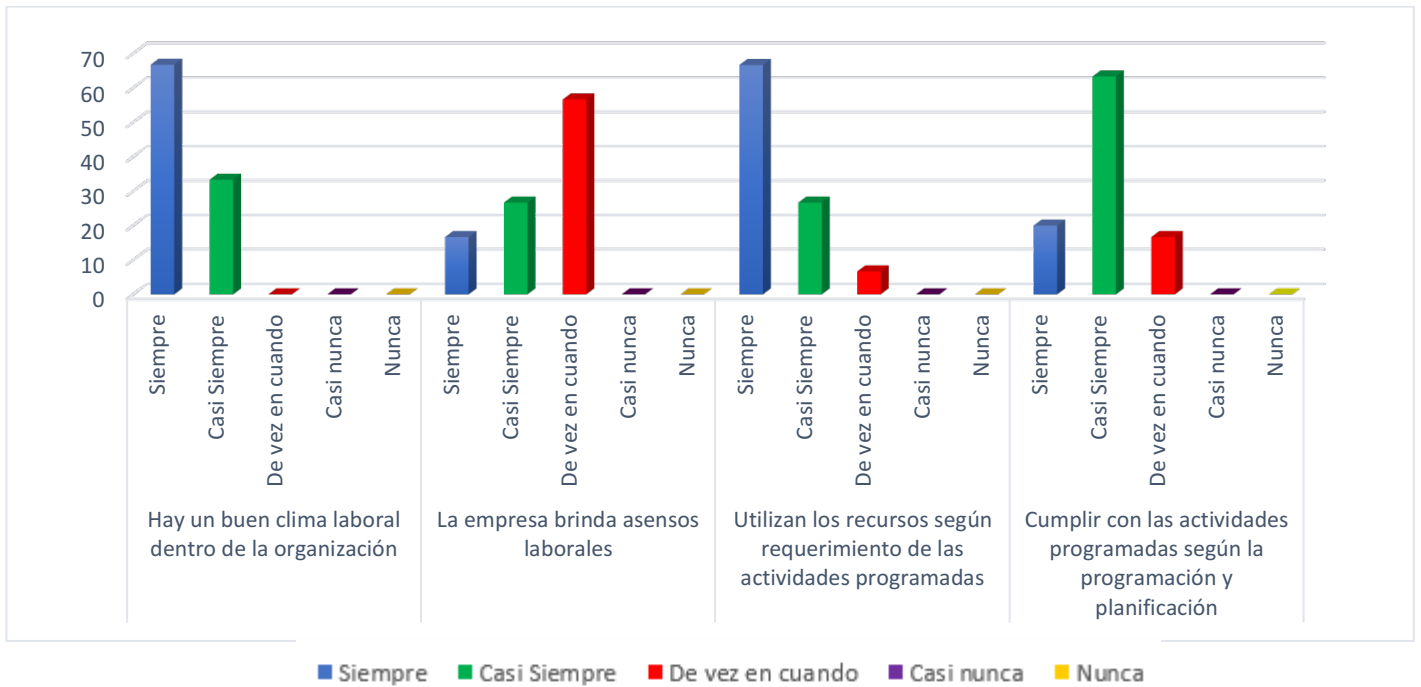
**Tabla 4** Características del desempeño laboral en microempresa multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023

<b>Clima organizacional</b>	N	%
<b>Hay un buen clima laboral dentro de la organización</b>		
Siempre	20	66.76
Casi siempre	10	33.33
De vez en cuando	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>
<b>La empresa brinda asensos laborales</b>		
Siempre	5	16.67
Casi siempre	8	26.67
De vez en cuando	17	56.67
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>
<b>Utilizan los recursos según requerimiento de las actividades programadas</b>		
Siempre	20	66.67
Casi siempre	8	26.67
De vez en cuando	2	6.67
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>
<b>Cumplir con las actividades programadas según la programación y planificación</b>		
Siempre	6	20.00
Casi siempre	19	63.33
De vez en cuando	5	16.67
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

**Nota:** Datos obtenidos del cuestionario aplicado a la microempresa Multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023



**Figura 4 -** Características del desempeño laboral en microempresa multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023



**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta realizada a los trabajadores de la microempresa Galney.

**Interpretación:** El 66.67% siempre utiliza recursos para poder realizar su trabajo adecuadamente y de forma correcta de acuerdo al requerimiento, el 63.33% Manifiestan que casi siempre Cumplen con las actividades programadas según la programación y planificación por otro lado, un 16.7% indica que siempre brindan ascensos laborales.

**Tabla 5** Propuesta de un plan de mejora de los factores relevantes de la motivación laboral y clima organizacional de la microempresa multiservicios Galney, en el distrito de Tumbes 2023.

<b>Variable</b>	<b>Indicador</b>	<b>Problema</b>	<b>Causas del problema</b>	<b>Consecuencias</b>	<b>Acciones de mejora</b>	<b>Responsable</b>	<b>Presupuesto</b>
<b>Motivación Laboral</b>	objetivos	Un considerable porcentaje de trabajadores se inclinaron en asumir la categoría de vez en cuando en motivación intrínseca.	La microempresa Galney motiva muy poco y no capacita constantemente a sus trabajadores, para que estos puedan brindar un buen trato y resolver problemas a los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Bajo rendimiento en el trabajo.</li> <li>-Mal trato a los clientes.</li> <li>-Incumplimiento en las actividades designadas.</li> </ul>	Impulsar capacitaciones, ascensos e incentivos	Administrador	
<b>Clima Organizacional</b>	Objetivos	Un considerable porcentaje de clientes se inclinó a manifestar la categoría de casi siempre dentro de patrones de comportamientos.	La microempresa Galney no hay un ambiente adecuado eso genera que los trabajadores no sean responsables en su totalidad y no se sientan comprometidos e identificados con la microempresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se pongan a jugar, o en el teléfono.</li> <li>- No realicen sus actividades a tiempo.</li> </ul>	Mejorar la motivación y clima laboral de la microempresa “Galney” para que los trabajadores puedan sentirse identificados en su totalidad con el negocio.	Administrador	S/.1,200 Nuevos Soles)

## V. DISCUSIÓN

### Variable: Motivación Laboral

#### Tabla 1

Describir las características de la motivación intrínseca en la microempresa multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023.

**La empresa brinda ascensos** el 83.33% manifestaron que la microempresa de vez en cuando brinda ascensos a los trabajadores (tabla 1) esto coincide coincide con la investigación de Rodríguez et al. (2020) Diagnóstico del Impacto de la Motivación Laboral como Medio para Incrementar la Productividad. Estudio de Caso: Empresa TSR de Saltillo, Coahuila, México, en donde gran parte de los trabajadores encuestados respondieron que consideran un factor motivacional la oportunidad de ascenso, entre otras motivaciones. Así mismo coincide con Lázaro, (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, en donde manifiesta que el 100% de os trabajadores respondieron a veces reciben reconocimiento o elogio por parte de sus superiores; de los resultados obtenidos podemos deducir que es importante que las empresas implementen políticas y prácticas que promuevan el crecimiento de sus empleados, brindando oportunidades de ascenso y reconocer el desempeño y logros de sus trabajadores lo cual puede ayudar a crear un ambiente laboral más positivo y motivador.

**La empresa brinda pasantías** el 43.33% encuestados manifestaron que casi siempre la empresa brinda pasantías (tabla 1) esto coincide con la investigación de Soto, (2023) *La Motivación para Mejorar el Rendimiento Laboral de los Colaboradores de Empresa Mecánica Multiservicios David'S-5 Eirl. Sullana*, 2022, en donde manifiesta que la empresa realiza actividades sociales para integrar a todos sus colaboradores. Rodríguez et al. (2020) Diagnóstico del Impacto de la Motivación Laboral como Medio para Incrementar la Productividad. Estudio de Caso: Empresa TSR de Saltillo, Coahuila, México, en donde gran parte de los trabajadores encuestados respondieron que consideran un factor motivacional la oportunidad de ascenso, entre otras motivaciones, este resultado que se ha obtenido se puede apreciar que las microempresas no les brindan la oportunidad a los trabajadores de realizar pasantías, lo cual esto les ayudaría a

potenciar sus habilidades y capacidades, puesto que las empresas que fomentan el crecimiento y el aprendizaje en sus empleados pueden generar un ambiente laboral más satisfactorio y productivo.

**La empresa brinda estach para la autorrealización** el 60% de los trabajadores manifestaron que de vez en cuando la empresa brinda estach para la autorrealización (tabla 1), esto coincide con la investigación de Alanya, (2021) Motivación Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas Rubro Alquiler de Maquinarias Pesadas: Caso Multiservicios LG E.I.R.L., Distrito Jesús Nazareno, Ayacucho, 2021, en donde nos dice que la energía interna que induce a estar motivado, es la fuerza o impulso interno que nos mueve a realizar o mantener una determinada tarea, ocupando de forma voluntaria y deseada nuestros recursos físicos o mentales para poder lograrla, lo cual no coincide con Coronel et al., (2019) Clima Laboral y Calidad de Servicio en la Empresa ATC Multiservicios E.I.R.L - Lima-Perú en donde manifiesta que la falta de capacitación influye de manera negativa a la microempresa; de los resultados obtenidos se puede apreciar que las microempresas deben capacitar a su personal para que estos se sientan realizados personalmente como profesionalmente.

**Recibe capacitaciones relacionadas a su puesto de trabajo** el 33.33% de los trabajadores manifestaron que casi siempre reciben capacitaciones relacionados a su puesto de trabajo (tabla 1), esto no coincide con la investigación Coronel et al., (2019) Clima Laboral y Calidad de Servicio en la Empresa ATC Multiservicios E.I.R.L - Lima-Perú en donde manifiesta que la falta de capacitación influye de manera negativa a la microempresa; también coincide con Bravo, (2020) Clima Laboral en los Talleres Automotrices Especializados en el Área de Climatización, en la Ciudad Santo Domingo en donde se puede conocer el índice de preparación que tienen los dueños de los talleres, la cantidad de trabajadores y la actividad que realizan en los talleres ; de los resultados obtenidos se puede apreciar que la mayoría de las microempresas no capacitan constantemente a sus trabajadores, sabiendo que la tecnología va avanzando cada vez más y surgen nuevas herramientas.

**La empresa apoya o es comprensiva en circunstancias difíciles de enfermedad** el 60% de los trabajadores manifestaron que casi siempre la empresa los apoya o es comprensiva en circunstancias de enfermedad (tabla 1), esto coincide con la investigación de Ochoa et al., (2022) Caracterización del Clima Laboral de las Papelerías en Bucaramanga Caso mi Pymes en la

ciudad de Bucaramanga en donde se puede evidenciar que la empresa es poco comprensiva respecto a las circunstancias de salud de sus trabajadores, por otro discrepa con Bravo, (2020) Clima Laboral en los Talleres Automotrices Especializados en el Área de Climatización, en la Ciudad Santo Domingo - Ecuador; donde se evidencia que la empresa tiene empatía y comunicación entre sus personal con la finalidad de conseguir un clima laboral donde que generalmente este dentro de un sistema de camaradería de los resultados obtenidos podemos deducir que las microempresas deben de preocuparse más por la salud de sus colaboradores es por ello que deben de apoyarlos y brindarle comprensión puesto que es esencial que las empresas sean conscientes de la importancia de mostrar empatía y brindar apoyo a sus trabajadores en momentos difíciles, como situaciones de enfermedad. Un ambiente laboral comprensivo y solidario puede tener un impacto significativo en la motivación, el bienestar y el rendimiento de los empleados. Es fundamental que las empresas implementen prácticas y políticas que promuevan el cuidado de la salud y el bienestar de su personal para construir un clima laboral positivo y productivo.

**La empresa apoya o es comprensiva en circunstancias difíciles de viajes personales** el 53.33% de los trabajadores manifestaron que de vez en cuando la empresa los apoya o es comprensible en circunstancias difíciles de viajes personales (tabla 1), esto coincide con la investigación de Cadena, (2019) Análisis de los Factores que Influyen sobre la Motivación Laboral en los empleados de la Fundación FASINARM en la ciudad de Guayaquil - Ecuador, donde se evidencia que el 60% de los trabajadores señalaron que la empresa es de vez en cuando comprensiva con sus intereses personales, también coincide con Lázaro, (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* el 70% señala que la empresa es comprensiva en las circunstancias personales de sus empleados; de los resultados obtenidos se puede deducir que las microempresas deben de ser más comprensivos con sus trabajadores puesto que la comprensión y el apoyo de las empresas en asuntos personales son aspectos importantes para la motivación laboral y el bienestar general de los empleados. Cuando los trabajadores sienten que la empresa se preocupa por sus intereses personales y es comprensiva en situaciones difíciles, es más probable que se sientan valorados y motivados en su trabajo.

**La empresa valora las destrezas al realizar tus actividades** El 66.67% de los encuestados manifestaron que siempre la empresa valora las destrezas que ellos tiene al realizar sus actividades (tabla 1) esto coincide con la investigación Lázaro, (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, en donde el 100% siempre se sienten motivado en su centro de trabajo, porque son reconocidos por las actividades que realizan; lo cual no coincide con investigación Alanya, (2021) Motivación Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas Rubro Alquiler de Maquinarias Pesadas: Caso Multiservicios LG E.I.R.L., Distrito Jesús Nazareno, Ayacucho, 2021, en donde nos dice que la energía interna que induce a estar motivado, es la fuerza o impulso interno que nos mueve a realizar o mantener una determinada tarea, ocupando de forma voluntaria y deseada nuestros recursos físicos o mentales para poder lograrla; este resultado obtenido nos muestra que la mayoría de las microempresas no motivan a los trabajadores ni reconocen las habilidades que estos les brinda a la microempresa, es por ello que es importante considerar que la motivación laboral puede ser impulsada tanto por factores externos, como el reconocimiento, como por factores internos, como el interés y la satisfacción intrínseca en el trabajo realizado. Una combinación adecuada de ambos enfoques puede promover un entorno laboral más positivo y productivo.

**El personal que atiende está en todo momento dispuesto ayudar y a prestar atención** el 66.67% de los encuestados manifestaron que casi siempre el personal que atiende está dispuesto a ayudar y prestar atención ya sea a sus compañeros de trabajo así como a los clientes (Tabla 1), esto coincide con la investigación de Cadena, (2019) Análisis de los Factores que Influyen sobre la Motivación Laboral en los empleados de la Fundación FASINARM en donde los trabajadores manifiestan que al sentirse motivados influyen positivamente en la vida de las personas con la labor que realizan; también coincide con Lázaro, (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, en donde el 100% de los encuestados respondieron que se sienten motivados en su centro de trabajo; de estos resultados obtenidos podemos deducir que las microempresa deben motivar a sus trabajadores para que estos puedan estar dispuestos a ayudar sin quejas y prestar atención a los clientes así como también a sus compañeros de trabajo.

**La empresa los motiva mediante capacitaciones que ayudan a mejorar el trabajo** el 66.67% de los encuestados manifestaron que siempre la microempresa motiva a los trabajadores mediante capacitaciones que ayuden a mejorar el trabajo (Tabla 1), lo cual no coincide con la investigación de Coronel et al., (2019) *Clima Laboral y Calidad de Servicio en la Empresa ATC Multiservicios E.I.R.L - Lima-Perú* en donde manifiesta que la falta de capacitación influye de manera negativa a la microempresa, por otro lado coincide con Bravo, (2020) *Clima Laboral en los Talleres Automotrices Especializados en el Área de Climatización, en la Ciudad Santo Domingo* en donde se puede conocer el índice de preparación que tienen los dueños de los talleres, la cantidad de trabajadores y la actividad que realizan en los talleres; de los resultados obtenidos se tiene que la capacitación puede ser un factor importante para la motivación de los trabajadores y el rendimiento laboral, pero su efectividad puede variar según la empresa y su enfoque hacia el desarrollo del personal. Es esencial que las empresas comprendan la importancia de la capacitación y la inversión en el crecimiento de sus empleados para mantenerse competitivas y mantener un entorno laboral satisfactorio.

**La empresa les motiva mediante innovaciones tecnológicas que ayuden a mejorar el trabajo** el 66.67% de los encuestados manifestaron que siempre la microempresa los motiva mediante innovaciones tecnológicas que ayuden a mejorar su trabajo (Tabla 1), lo cual discrepa con coincide con Cadena, (2019) *Análisis de los Factores que Influyen sobre la Motivación Laboral en los empleados de la Fundación FASINARM*, en la ciudad de Guayaquil, quien señala que la Fundación FASINARM que uno de los principales problemas de la empresa es la falta de recursos tecnológicos, discrepando con Soto, (2023) *La Motivación para Mejorar el Rendimiento Laboral de los Colaboradores de Empresa Mecánica Multiservicios David'S-5 Eirl. Sullana, 2022*, en la ciudad de Sullana, quien señala que la empresa multiservicio David'S, no brinda innovaciones tecnológicas a su personal, esto de acuerdo a lo señalado por 85% de sus trabajadores, De los resultados obtenidos se tiene que la microempresa Multiservicios Galney motiva a su personal mediante innovaciones tecnológicas, para mejorar la motivación laboral y el rendimiento de los trabajadores. La disponibilidad de innovaciones tecnológicas adecuadas puede ser un factor motivacional positivo, mejorando la eficiencia y la satisfacción de los trabajadores. Por otro lado, la falta de acceso a recursos tecnológicos puede ser un obstáculo para el desempeño y la motivación de los empleados.

De los resultados se pudo apreciar que los trabajadores se sienten motivados por la microempresa Galney, lo que le permitirá a la microempresa que los trabajadores tengan un mejor trato con los clientes. La motivación Intrínseca es aquella que surge en una persona cuando elige tomar una determinada acción por su propia iniciativa y en el momento exacto que desea hacerlo. Desde esta perspectiva, uno de los La autonomía es una característica de la motivación intrínseca. Esto se entiende como la capacidad de elegir y tomar decisiones. (Bello & Bustamante, 2019).

## **Tabla 2**

Describir las características de la motivación extrínseca en la microempresa multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023

**El salario satisface sus expectativas económicas** el 50% de los encuestados manifestaron que de vez en cuando se sienten satisfechos con su economía; esto coincide con la investigación de Lázaro, (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, en donde manifiesta que el 100% de los trabajadores respondieron a veces reciben reconocimiento o elogio por parte de sus superiores; esto coincide también con Rodríguez et al. (2020) Diagnóstico del Impacto de la Motivación Laboral como Medio para Incrementar la Productividad. Estudio de Caso: Empresa TSR de Saltillo, Coahuila, México, en donde gran parte de los trabajadores encuestados respondieron que consideran un factor motivacional un buen salario, entre otras motivaciones, estos resultados obtenidos nos permiten conocer que la mayoría de las microempresas no les dan algún tipo de reconocimiento a los trabajadores ya sea motivación, un incentivo o ascenso, entre otras motivaciones.

## **Variable: Clima Organizacional**

### **Tabla 03**

Describir las características de los patrones del comportamiento del personal en microempresa multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023.

**Son responsables con sus actividades designadas** 76.67% manifestaron que siempre son responsables a sus actividades designadas esto coincide con la investigación de Cadena, (2019) Análisis de los Factores que Influyen sobre la Motivación Laboral en los empleados de la



Fundación FASINARM según sus resultados obtenidos en donde los trabajadores en donde los trabajadores manifiestan que al sentirse motivados influyen positivamente en la vida de las personas con la labor que realizan también coincide Bravo, (2020) *Clima Laboral en los Talleres Automotrices Especializados en el Área de Climatización, en la Ciudad Santo Domingo* en donde se puede conocer el índice de preparación que tienen los dueños de los talleres, la cantidad de trabajadores y la actividad que realizan en los talleres, de los resultados obtenidos podemos apreciar que es importante para la micro empresa motive a los trabajadores para puedan realizar sus actividades sin ningún problema y sea factible para la microempresa.

#### **Tabla 4**

Describir las características del desempeño laboral en microempresa multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023.

**Hay un buen clima laboral dentro de la organización** El 66.76% de los trabajadores indicaron que siempre hay un buen clima laboral dentro de la organización, coincidiendo con Bravo, (2020) *Clima Laboral en los Talleres Automotrices Especializados en el Área de Climatización, en la Ciudad Santo Domingo – Ecuador*, quien señala que dentro de la organización existe un buen clima laboral puesto que los factores mas resaltantes dentro de la empresa, es la comunicación, al empatía y la compatibilidad laboral, discrepando con Lázaro, (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* quien señala que en la empresa multiservicio Quillabamba E.I.R.L, existe un buen ambiente de trabajo puesto que existe la comunicación, empatía y reconocimiento a sus trabajadores, de los resultados obtenidos se tiene los empleados de la microempresa de multiservicios Galney percibe un ambiente positivo y favorable en su lugar de trabajo. Un buen clima laboral puede ser crucial para la satisfacción y el bienestar de los trabajadores, lo que a su vez puede tener un impacto positivo en su motivación y rendimiento. Es por ello que el fomento de la comunicación efectiva, la empatía y el reconocimiento a los trabajadores puede contribuir a un ambiente laboral más positivo y satisfactorio, lo que a su vez puede aumentar la motivación y el rendimiento de los empleados. Es importante que las empresas consideren estos factores y trabajen en mejorar el ambiente de trabajo para fomentar un entorno productivo y armonioso para su equipo.

**La empresa brinda asensos laborales** El 56.67% de los trabajadores señalan que vez en cuando la microempresa Multiservicios Galney brinda asensos laborales, lo cual coincide con Soto,

(2023) *La Motivación para Mejorar el Rendimiento Laboral de los Colaboradores de Empresa Mecánica Multiservicios David'S-5 Eirl. Sullana, 2022*, quien señala que la empresa Multiservicios David'S-5 brinda beneficios a sus trabajadores siendo uno de ellos la oportunidad de ascender de puesto, asimismo coincide con Coronel et al., (2019) *Clima Laboral y Calidad de Servicio en la Empresa ATC Multiservicios E.I.R.L - Lima-Perú* quien manifiesta que la empresa ATC Multiservicios, brinda a sus trabajadores la oportunidad de ascender dentro de la empresa como forma de la motivación laboral, de los resultados obtenidos se aprecia que la empresa brinda la oportunidad de ascenso a sus trabajadores, teniendo en cuenta que ofrecer oportunidades de ascenso laboral es una práctica que puede fomentar la lealtad y el compromiso de los empleados hacia la empresa, así como promover un ambiente de trabajo positivo. Cuando los trabajadores ven que hay posibilidades de avanzar en su carrera y obtener mayores responsabilidades, es más probable que se sientan valorados y motivados para dar lo mejor de sí en su trabajo

De los resultados obtenidos es importante que la microempresa brinde ascensos, reconocimientos e incentivos, eso motivará al trabajador y podrá desempeñarse mejor en sus actividades. El desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr metas y objetivos la cual tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados. (Velázquez, Aldrin, 2021)

## **PLAN DE MEJORA PARA LA MICROEMPRESA DE MULTISERVICIOS GALNEY, EN EL DISTRITO DE TUMBES 2023.**

### **1. Datos generales**

- **Nombre o razón social:** Micro y pequeñas empresas dedicadas a la realización de copias, impresiones, venta de útiles entre otros
- **Giro de la empresa:** Multiservicios
- **Dirección:** Hilario Carrasco #444
- **Nombre del representante:** Consuelo Gálvez Neyra

### **2. Historia:**

La micro y pequeñas empresas de Tumbes fue creada en el 2018, viendo la necesidad de implementar un negocio de multiservicios puesto que en la zona no había este tipo de servicios, lo cual para la población tenía que ir hasta el centro de la ciudad para poder hacer uso de este tipo de servicios, el negocio pertenece al rubro de multiservicios en donde se realizan copias impresiones, venta de útiles de oficina y escolares y entre otros servicios referente al negocio. Habiendo instituciones públicas cerca como colegios y comisaria, se decidió por crear este pequeño negocio para que tuvieran tanto la población como profesores y policías este servicio cerca de su centro de trabajo y casas; puesto que durante pandemia las clases fueron virtuales y se hubo alta demanda en el negocio.

### **3. Misión**

Ser una microempresa que satisface las necesidades de servicio de nuestros clientes, da una respuesta eficiente, tiene una excelente relación calidad/precio, aporta valor a nuestros clientes estratégicos y agilidad a los usuarios a los que atendemos.

### **4. Visión**

Ser una microempresa de alto potencial, con responsabilidad social, que trabaje de la mano con la calidad y mejora continua. Consolidarnos como líderes de los mercados en los que actuamos, al mismo tiempo que buscamos la satisfacción y el bienestar de clientes y empleados por igual, para lograr así la ampliación de nuestros servicios a nivel nacional.

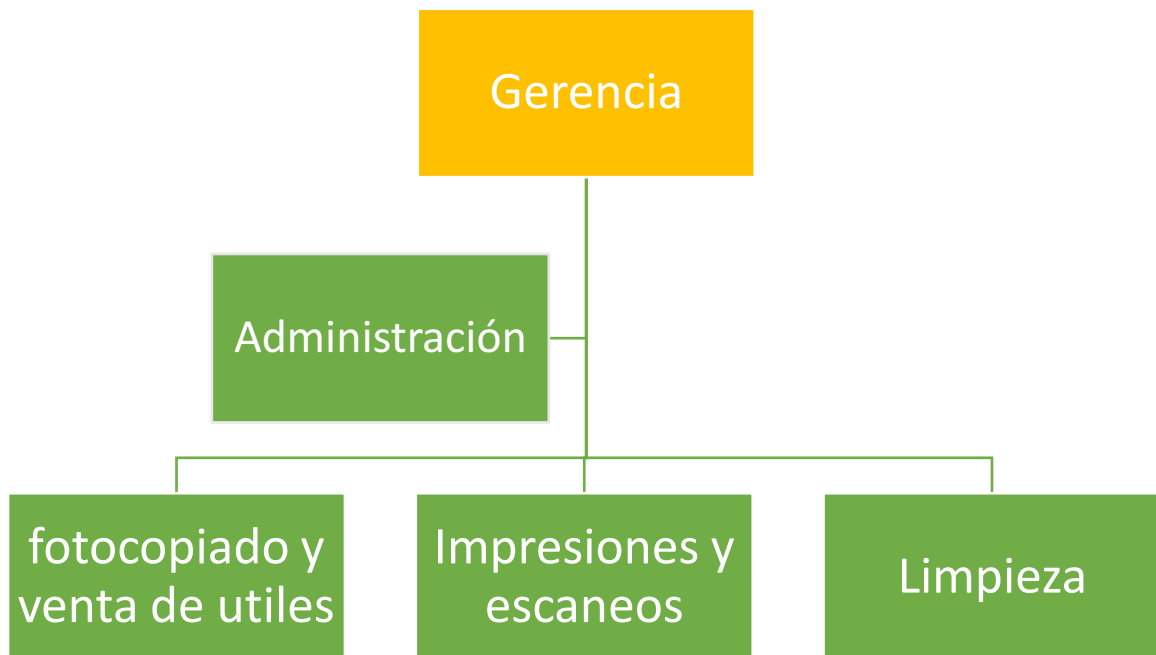
## 5. Objetivos organizacionales

- Trabajar para brindarle un mejor servicio para los clientes.
- Mejorar de forma continua para brindarle mejores servicios a los clientes
- Utilizar la tecnología como una estrategia que permita mejorar la competitividad.
- Realizar estrategias de fidelización que permitan incrementar las ventas en un 25%.
- Utilizar la tecnología como estrategia para aumentar la competitividad.
- Implementé una estrategia de fidelización que incrementó las ventas en un 30%.
- Implementar un sistema de gestión de calidad para ayudar a las empresas a mejorar sus actividades.

## 6. Productos y servicios

Las empresas se encargan principalmente de ofrecer y vender a todos sus clientes especialmente mujeres diferentes prendas de vestir de acorde a su personalidad y perfil, entre ellos están las poleras, los vestidos de verano, los ternos, casacas y pantalones jeans, camisas, buzos, polos, etc. Todo con diseños nuevos o de moda.

## 7. Organigrama



## 6.1. Descripción de Funciones

<b>Gerencia</b>	
<b>Cargo</b>	<b>Gerente general</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Profesional en administración u otras carreras similares</li><li>● Debe tener una buena inteligencia emocional</li><li>● Experiencia en su puesto y habilidad en los negocios.</li><li>● Creatividad en el trabajo en equipo</li><li>● Excelente espíritu emprendedor</li></ul>
<b>Objetivo</b>	Conocer las funciones de la microempresa haciendo un buen uso de los recursos financieros e innovación tecnológica que permitan tener una buena presencia en el mercado.
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Se encarga de tomar las mejores decisiones para el funcionamiento correcto del negocio.</li><li>● Fijar objetivos que marquen el rumbo de la empresa.</li><li>● Liderar a todo el equipo perteneciente a la empresa.</li><li>● Fomentar y mantener una excelente relación con los diferentes proveedores del rubro</li><li>● Supervisar el buen manejo de los productos.</li><li>● Organizar los turnos de trabajo y atender los reclamos de los clientes.</li><li>● Solucionar los riesgos de manera eficaz.</li></ul>

*Nota: Elaboración propia.*

<b>Fotocopiado y Venta de útiles</b>	
<b>Cargo</b>	<b>Supervisor</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Experiencia en el área de supervisor</li> <li>● Técnico o egresado de administración</li> <li>● Facilidad para comunicarse con los demás</li> <li>● Capacidad para liderar al personal</li> <li>● Buen trato a los clientes.</li> <li>● Comprometido con sus actividades</li> <li>● Experiencia en sus funciones administrativas.</li> <li>● Excelente capacidad para redactar los informes financieros, inventario</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	Supervisar al personal que realicen sus actividades correspondientes, que brinden un buen trato a los clientes y llevar el inventario de los recursos que utiliza su área.
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Supervisar al personal</li> <li>● Llevar un control de las actividades realizadas de los trabajadores.</li> <li>● Llevar un control de los recursos que se utilizan en el área.</li> <li>● Manejar de manera eficaz los conflictos</li> <li>● Manejo del personal</li> </ul>

*Nota: Elaboración propia.*

<b>Impresiones y Escaneos</b>	
<b>Cargo</b>	<b>Digitador(a)</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Secundaria Completa</li> <li>● Experiencia laboral</li> <li>● Conocimiento en computación.</li> <li>● Experiencia en ofimática (Word, Excel, Power Point, entre otros)</li> <li>● Excelentes habilidades de comunicación</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	Realizar impresiones adecuadas a lo solicitado por el cliente, hacer un buen uso de los recursos, con la finalidad de ser eficiente.
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Redactar documentos, oficios, entre otros.</li> <li>● Mantener un inventario adecuado</li> <li>● Buena atención al cliente.</li> <li>● Eficiencia y eficacia a realizar su trabajo.</li> <li>● Tener su área ordenada</li> <li>● Cuidar los implementos de trabajo.</li> </ul>

*Nota: Elaboración propia.*



<b>Limpieza</b>	
<b>Cargo</b>	<b>Conserje</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Secundaria completa</li> <li>● Experiencia no menor a 1 año en el puesto.</li> <li>● Llevar un inventario de los recursos que utilice.</li> <li>● Responsabilidad.</li> <li>● Amable.</li> <li>● Capaz de seguir instrucciones.</li> <li>● Capacidad para trabajar en equipo.</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	Mantener todas las áreas limpias y desinfectadas, eficiencia en su trabajo. mantener un ambiente físico higiénico, seguro, confortable y agradable estéticamente.
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conservar en condiciones adecuadas de higiene y con un mínimo de agresión.</li> <li>● Establecer normas preventivas para la conservación de la limpieza.</li> <li>● Establecer procedimientos eficientes de limpieza y de manejo de residuos, manteniendo estándares de calidad previamente</li> </ul>

*Nota: Elaboración propia.*

## 8. Diagnóstico General

<b>ANÁLISIS FODA</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
	<p>O1-Aprovechar el avance de la tecnología.</p> <p>O2- Alta demanda del servicio.</p> <p>O3. Uso del marketing digital.</p> <p>O4- Expandirse a más segmentos de clientes.</p>	<p>A1- impresoras dañadas.</p> <p>A2- Corte de electricidad.</p> <p>A3- Variación de los precios de los recursos que se utilizan.</p>
<b>FORTALEZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS FO</b>	<b>ESTRATEGIAS FA</b>
<p>F1- Poca competencia en el sector.</p> <p>F2-Buena ubicación estratégica.</p> <p>F3- Buen trato a los clientes.</p> <p>F4- Entrega de los servicios a tiempo.</p> <p>F5- Diversidad de servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ampliar servicios para que los clientes se sientan satisfechos. Puesto que se encuentra en una buena ubicación. (F1, O1).</li> <li>● Aplicar estrategias de marketing digital que permitan llegar a</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Desarrollar estrategias que permitan brindarle los servicios a los clientes. (F5, A1, A3)</li> <li>● Implementar una planta de energía alternativa que permita entregar los servicios a tiempo a los clientes. (A2, F4)</li> </ul>

DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
D1-Poco presupuesto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar un software de inventarios que ayude a mejorar todas las compras y Gastos de los recursos que se utilizan. (D6, O2).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acondicionar un espacio estratégico para poder implementar la planta de energías eléctrica. (D2, A2)</li> </ul>
D2-No se tiene un establecimiento propio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar estrategias de</li> <li>• Para incrementar otros medios de pago para así poder llegar a más clientes al mercado. (D4, O4)</li> <li>• Capacitar al personal acerca de los avances tecnológicos para brindarle un mejor servicio. (D5, O1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emplear estrategias que permitan acceder a los recursos que se utilizan con el poco presupuesto que se tiene. (D1, A1, A3).</li> </ul>
D3. Realiza poca publicidad para impactar a sus clientes.		
D4-Falta incrementar los medios de cobro.		
D5-Personal poco capacitado el cual impide brindar una		
D6- Deficiencia en los inventario		

*Nota: Elaboración propia.*

### 9. Indicadores de una buena gestión

Indicadores	Evaluación de indicadores dentro de las Micro y pequeñas empresas
Motivación del personal	Los trabajadores encuestados afirman que reciben muy poca motivación por parte de su superior siempre tienen dificultades el cual impide la implementación de una gestión de calidad en el negocio.
Clima Organizacional	Los microempresarios dieron a conocer que no cuentan con ambientes adecuados para la realización de las actividades y falta trabajo en equipo y empatía.

*Nota: Elaboración propia.*

### 10. Problemas

Indicadores	Problemas encontrados	Surgimiento del problema
Motivación del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>El 90% de los representantes no brinda motivación a sus trabajadores como ascensos, incentivos, entre otras motivaciones.</li> </ul>	La mayor parte de las microempresas deben brindarles a sus trabajadores motivaciones para que puedan realizar sus actividades y estar comprometidos con la microempresa en la que laboran.
Clima Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>El 13.33% de los trabajadores no trabajan en equipo, puesto que la microempresa no propicia ello.</li> </ul>	Los representantes de las microempresas deben fomentar el trabajo en equipo de los trabajadores para que pueda haber un ambiente laboral agradable y puedan sentirse a gusto en el lugar que laboran.

*Nota: Elaboración propia.*

## 11. Establecer soluciones

Indicadores	Problemas encontrados	Acciones de mejora
Motivación intrínseca	Un considerable porcentaje de trabajadores se inclinaron en asumir la categoría de vez en cuando en motivación intrínseca	<p>Para evitar la insatisfacción por parte de los trabajadores la microempresa debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar reuniones periódicas entre la gerencia y los empleados para informar sobre oportunidades de ascensos, pasantías y capacitaciones.</li> <li>• Establecer un canal de retroalimentación donde los empleados puedan expresar sus inquietudes y sugerencias.</li> <li>• Promover una cultura abierta y transparente donde los trabajadores se sientan escuchados y valorados</li> <li>• Diseñar un plan de capacitación para identificar las necesidades de desarrollo de los empleados.</li> <li>• Brindar oportunidades de pasantías y programas de desarrollo para fomentar el crecimiento interno</li> <li>• Proporcionar contratos estables y condiciones laborales favorables para aumentar la confianza y lealtad de los empleados.</li> <li>• Establecer planes de carrera claros para que los empleados visualicen oportunidades de crecimiento dentro de la empresa.</li> <li>• Implementar programas de reconocimiento que celebren los logros y contribuciones de los empleados.</li> <li>• Ofrecer planes de desarrollo personalizados que se alineen con las metas profesionales de cada trabajador</li> </ul>

<p>Patrones de Comportamiento</p>	<p>Un considerable porcentaje de clientes se inclinó a manifestar la categoría de casi siempre dentro de patrones de comportamientos</p>	<p>Para mejorar las dificultades que tienen los trabajadores y el dueño debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizar sesiones de trabajo en equipo para identificar oportunidades de mejora en la colaboración y comunicación interna.</li> <li>• Establecer incentivos o recompensas para los equipos que demuestren un alto nivel de trabajo en equipo y logren objetivos colaborativos.</li> <li>• Fomentar la participación en proyectos o actividades interdepartamentales que promuevan la cooperación y el intercambio de ideas.</li> <li>• Implementar programas de capacitación en habilidades de empatía y comunicación para todo el personal</li> <li>• Establecer un sistema de seguimiento y reconocimiento de empleados que demuestren altos niveles de empatía y fidelidad hacia los clientes.</li> </ul>
-----------------------------------	--	--

*Nota: Elaboración propia.*

### Recursos para la implantación de las estrategias

N°	Estrategias	Recursos Humanos	Recursos Económicos	Recursos Tecnológicos	Tiempo
1	<p>Para evitar la insatisfacción por parte de los trabajadores la microempresa debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar reuniones periódicas entre la gerencia y los empleados para informar sobre oportunidades de ascensos, pasantías y capacitaciones.</li> <li>• Establecer un canal de retroalimentación donde los empleados puedan expresar sus inquietudes y sugerencias.</li> <li>• Promover una cultura abierta y transparente donde los trabajadores se sientan escuchados y valorados</li> <li>• Diseñar un plan de capacitación para identificar las necesidades de desarrollo de los empleados.</li> <li>• Brindar oportunidades de pasantías y programas de desarrollo para fomentar el crecimiento interno</li> <li>• Proporcionar contratos estables y condiciones laborales favorables para aumentar la confianza y lealtad de los empleados.</li> <li>• Establecer planes de carrera claros para que los empleados visualicen</li> </ul>	Representante y trabajadores	S/. 1000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laptop</li> <li>- Internet</li> <li>- Impresora</li> </ul>	4 meses

	<p>oportunidades de crecimiento dentro de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar programas de reconocimiento que celebren los logros y contribuciones de los empleados.</li> <li>• Ofrecer planes de desarrollo personalizados que se alineen con las metas profesionales de cada trabajador</li> </ul>				
2	<p>Para mejorar las dificultades que tienen los trabajadores y el dueño debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizar sesiones de trabajo en equipo para identificar oportunidades de mejora en la colaboración y comunicación interna.</li> <li>• Establecer incentivos o recompensas para los equipos que demuestren un alto nivel de trabajo en equipo y logren objetivos colaborativos.</li> <li>• Fomentar la participación en proyectos o actividades interdepartamentales que promuevan la cooperación y el intercambio de ideas.</li> <li>• Implementar programas de capacitación en habilidades de</li> </ul>	Representante y trabajadores	S/. 2000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laptop</li> <li>- Internet</li> <li>- Impresora</li> </ul>	4 meses



	<p>empatía y comunicación para todo el personal</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Establecer un sistema de seguimiento y reconocimiento de empleados que demuestren altos niveles de empatía y fidelidad hacia los clientes.</li></ul>				
--	--	--	--	--	--

### Cronograma de Actividades

N°	Estrategias	Inicio	Termino	Set.				Octubre				Nov.				Dic.			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	<p>Para evitar la insatisfacción por parte de los trabajadores la microempresa debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Implementar reuniones periódicas entre la gerencia y los empleados para informar sobre oportunidades de ascensos, pasantías y capacitaciones.</li> <li>● Establecer un canal de retroalimentación donde los empleados puedan expresar sus inquietudes y sugerencias.</li> <li>● Promover una cultura abierta y transparente donde los trabajadores se sientan escuchados y valorados</li> <li>● Diseñar un plan de capacitación para identificar las necesidades de desarrollo de los empleados.</li> <li>● Brindar oportunidades de pasantías y programas de desarrollo para fomentar el crecimiento interno</li> <li>● Proporcionar contratos estables y condiciones laborales favorables para aumentar la confianza y lealtad de los empleados.</li> <li>● Establecer planes de carrera claros para que los empleados visualicen oportunidades de crecimiento dentro de la empresa.</li> <li>● Implementar programas de reconocimiento que celebren los</li> </ul>	04-09-2023	30-12-23	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

2	<p>logros y contribuciones de los empleados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ofrecer planes de desarrollo personalizados que se alineen con las metas profesionales de cada trabajador</li> </ul>									
2	<p>Para mejorar las dificultades que tienen los trabajadores y el dueño debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Organizar sesiones de trabajo en equipo para identificar oportunidades de mejora en la colaboración y comunicación interna.</li> <li>● Establecer incentivos o recompensas para los equipos que demuestren un alto nivel de trabajo en equipo y logren objetivos colaborativos.</li> <li>● Fomentar la participación en proyectos o actividades interdepartamentales que promuevan la cooperación y el intercambio de ideas.</li> <li>● Implementar programas de capacitación en habilidades de empatía y comunicación para todo el personal</li> <li>● Establecer un sistema de seguimiento y reconocimiento de empleados que demuestren altos niveles de empatía y fidelidad hacia los clientes.</li> </ul>	04-09-2023	30-12-23	X	X	X	X	X	X	X

## VI. CONCLUSIONES

- **Respecto al objetivo 1:** Se concluye que la microempresa brinda a los trabajadores ascensos para desarrollar su carrera profesional; la mayoría de los trabajadores señalan que la microempresa brinda pasantías con la finalidad de que estos puedan socializar, la mayoría de los trabajadores manifiestan que si brindan stach para la autorrealización y puedan sentirse realizados, la mayoría de los trabajadores manifiestan que recibe capacitaciones relacionados a su puesto de trabajo esto se debe al avance tecnológico y deben de estar al tanto para poder brindarles un buen servicio al cliente, La mayoría de los trabajadores señalan que la microempresa apoya o es comprensiva en circunstancia difíciles de enfermedad dado que problemas la microempresa debe brindarles comprensión y apoyo a sus trabajadores, la mayoría de los trabajadores manifiestan que la microempresa apoya o es comprensiva en circunstancias difíciles de viajes personales mientras los viajes sean para resolver problemas o por una enfermedad la microempresa está dispuesta ayudar a sus trabajadores, Los trabajadores siempre son valorados por destrezas al realizar sus actividades, casi siempre los trabajadores están dispuestos a ayudar ay prestar atención , los trabajadores manifiestan que siempre la empresa los motiva mediante innovaciones tecnológicas que ayudan a mejorar el trabajo , los trabajadores manifestaron que casi siempre la microempresa los motiva mediante tareas que ayudan a mejorar el trabajo. Se considera que la microempresa debe preocuparse mas por sus empleados, esto es debido a que ellos realizan las actividades mismas del negocio y debe motivarlos constantemente para que puedan tener un mayor rendimiento en la microempresa.
- **Respecto al objetivo 2:** Se llegó a la conclusión que la mayoría de los trabajadores señalan que siempre son responsables con sus actividades designadas, de vez en cuando la empresa propicia trabajos en equipo, siempre se identifica con la empresa demostrando empatía y fidelidad., lo cual demuestra que estaban comprometidos con la empresa. Se considera que la microempresa debe de dar incentivos y bonos a los trabajadores, sabiendo que actualmente la economía del país no alcanza.

- **Respecto al objetivo 3:** Se llegó a la conclusión que la mayoría de los trabajadores manifiestan que siempre hay un buen clima laboral dentro de la organización, de vez en cuando La empresa brinda asensos laborales, siempre utilizan los recursos según requerimiento de las actividades programadas, casi siempre la empresa cumple con las actividades programadas según la programación y planificación.
- **Respecto al objetivo 4:** Se concluye que la mayoría de los trabajadores señalan que la microempresa Galney tiene muy pocos ambientes adecuados para que los trabajadores puedan realizar sus actividades con total facilidad y eficiente.

## VII. RECOMENDACIONES

- Implementar un programa de desarrollo y promoción interna: Dado que la mayoría de los trabajadores consideran que la empresa brinda ascensos de manera ocasional, se sugiere establecer un programa formal de desarrollo y promoción interna. Esto permitirá que los empleados vean claramente las oportunidades de crecimiento dentro de la organización y se sentirán más motivados al saber que su esfuerzo y desempeño serán reconocidos y recompensados con ascensos y mayores responsabilidades. Asimismo, fomentar la autorrealización y el crecimiento personal: La empresa debería aumentar la frecuencia con la que brinda estímulos para la autorrealización. Esto podría lograrse a través de programas de capacitación, talleres, seminarios y oportunidades para que los empleados exploren sus intereses y habilidades. La autorrealización es un poderoso motor de motivación y satisfacción laboral. Motivar a los trabajadores con incentivos, excursiones, entre otras motivaciones para que el personal se sienta a gusto en el negocio.
- Implementar un sistema de incentivos y reconocimientos: Aunque la mayoría de los trabajadores considera que el salario satisface sus expectativas económicas, es fundamental brindar incentivos adicionales y reconocimientos para recompensar el desempeño sobresaliente y motivar a los empleados a seguir esforzándose. Los incentivos pueden ser en forma de bonificaciones, premios o reconocimientos públicos por logros destacados.
- Organizar actividades, proyectos o reuniones específicas que involucren la colaboración entre diferentes departamentos o áreas de la empresa. Estas actividades pueden ayudar a desarrollar habilidades de comunicación, cooperación y resolución de problemas en conjunto, lo que mejorará la eficiencia y productividad del equipo.
- Fortalecer los programas de desarrollo profesional y oportunidades de crecimiento interno, dado que la mayoría de los trabajadores percibe un buen clima laboral y que de vez en cuando la empresa brinda ascensos laborales, se sugiere enfocarse en fortalecer los programas de desarrollo profesional y oportunidades de crecimiento interno para los empleados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alanya, K. (2021). *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas rubro alquiler de maquinarias pesadas: caso multiservicios LG E.I.R.L., distrito Jesús Nazareno, Ayacucho, 2021.*  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22854/MOTIVACION\\_LABORAL\\_ALANYA\\_CARRERA\\_KEIKO.pdfsequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22854/MOTIVACION_LABORAL_ALANYA_CARRERA_KEIKO.pdfsequence=1&isAllowed=y)
- Alarcon, C., & Rodas, V. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de colaboradores del área de ventas.*  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30440/Alarcon%20Ruiz%2c%20Claudia%20Elizabeth-Rodas%20Romero%2c%20Viena%20Patricia.pdfsequence=1&isAllowed=y>
- Apaza, O. A. (2018). Factores motivacionales y desempeño laboral en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac, Perú – 2016. *Investigación Valdizana*, 11(3), 168–177. <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/120>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación* (Enfoques Consulting EIRL, Ed.). <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Ayala, J. (2022). *Centennials: su motivación laboral* (Pluma Digital Ediciones, Ed.; 1st ed.). <https://elibro.net/es/lc/bibliouc/titulos/226281>
- Bello, J., & Bustamante, Y. (2019). Es posible incrementar extrínsecamente la motivación intrínseca laboral In *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas*.  
<http://hdl.handle.net/10757/628119>
- Bohóquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). *La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización* [Universidad Península de Santa Elena]. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1599/1606>
- Bravo, K. (2020). *Clima laboral en los talleres automotrices especializados en el área de climatización, en la ciudad Santo Domingo.*  
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/14509/1/PIUSDADM003-2021.pdf>
- Canepa, M. (2022). *La importancia de las MYPES en el Perú - Idealex.*  
<https://idealex.press/la-importancia-de-las-mypes-en-el-peru/>
- CincoDías. (2021). *Situación actual de las pymes en España | Pyme | Cinco Días.*  
[https://cincodias.elpais.com/cincodias/2021/08/30/pyme/1630305068\\_884311.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2021/08/30/pyme/1630305068_884311.html)

- Comex Perú. (2021). *A 2020, el 39% de los emprendedores MYPE en el Perú contaban con al menos un producto financiero formal*. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/a-2020-el-39-de-los-emprendedores-mype-en-el-peru-contaban-con-al-menos-un-producto-financiero-formal>
- Córdova, Luisa, & Benítez, E. (2019). *Detección de patrones de comportamiento humano en ambientes inteligentes: Un Mapeo Sistemático de Fuentes Secundarias*. [https://web.archive.org/web/20200507034821id\\_/http://www.iadisportal.org/components/com\\_booklibrary/ebooks/201914C042.pdf](https://web.archive.org/web/20200507034821id_/http://www.iadisportal.org/components/com_booklibrary/ebooks/201914C042.pdf)
- Coronel, H., Castillo, H., & Teixeira, D. (2019). *clima laboral y calidad de servicio en la empresa ATC multiservicios E.I.R.L - Lima-Perú*. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/635/tesis%20final%2013.05%20%281%29.pdfsequence=1&isAllowed=y>
- Correa, G. (2020). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de una clínica en Lima Metropolitana* [Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/2c69f94b-c58f-4fa2-a7ad-83a02c5cce7e/content>
- De Cadena, N. (2019). *Análisis de los Factores que Influyen sobre la Motivación Laboral en los empleados de la Fundación FASINARM*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12116/1/T-UCSG-POS-MAE-225.pdf>
- Desempeño laboral: Qué es, cómo medirlo y mejorarlo*. (n.d.). Retrieved July 13, 2023, from <https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/>
- Dominguez, M. C., Medina, M. del C., Martínez, M. I., & López, E. (2018). Metodología de investigación para la educación y la diversidad. In *UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia*. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. <https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/106003>
- El Comercio. (2023). *La diferencia entre eficiencia y eficacia* | *ECONOMIA* | *GESTIÓN*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/eficiencia-eficacia-diferencias-eficaz-eficiente-significado-conceptos-nnda-nnlt-249921-noticia/>
- García, A., & Obando, E. (2018). *Técnicas de motivación, según la teoría X y la teoría Y de Mc Gregor para mejorar la productividad laboral de la empresa eco Logi-k Perú SAC* [Universidad Autónoma del Perú].



<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/513/Garcia%20Martinez%2c%20Andres%20y%20Obando%20Ochoa%2c%20Eduardo.pdfsequence=3&isAllowed=y>

García, N., Mediana, C., & Villanueva, P. (2019). *La Motivación y Su Influencia En El Desempeño Laboral de Los Colaboradores del Área De Almacén En LA EMPRESA FOREVER KIDS COMPANY E.I.R.L. LIMA CERCADO, 2018* [Universidad Peruana de las Ámericas].

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/516/LA%20MOTIVACI%c3%93N%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%c3%91O%20LABORAL%20DE%20LOS%20COLABORADORES%20DEL%20%c3%81REA%20DE%20ALMAC%c3%89N%20EN%20LA%20EMPRESA%20FOREVER%20KIDS%20COMPANY%20E.I.R.L.%20LIMA%20CERCADO%2c%202018.pdfsequence=1&isAllowed=y>

Gómez, A., Ahumada, A., & Sánchez, V. (2019). *CLIMA LABORAL Y ESTILOS DE LIDERAZGO EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA CI MULTISERVICIOS DE INGENIERÍA 1A S.A. EN BARRANCABERMEJ* [UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA].

<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/149999ba-74b9-4224-a434-fc51930c9c70/content>

Gonzales, N. (2018). *Motivación laboral y comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa Multiservicios e Inversiones Chimpum Callao S.A., Carabayllo, 2018.*

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51200/Gonzales\\_SNDP-SD.pdfsequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51200/Gonzales_SNDP-SD.pdfsequence=2&isAllowed=y)

Guzmán, Carlos. (2018). *Mypes: por qué son importantes para la economía peruana - PQS.* <https://pqs.pe/actualidad/economia/mypes-por-que-son-importantes-para-la-economia-peruana/>

Hernández-Sampieri, & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta.* Mcgraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)

- Hilario, S. (2019). *Coaching de equipos* (Editorial ICB, Ed.; 1st ed.).  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/225273>
- Lazaro, M. (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.*  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/30542/COMUNICACION\\_DESEMPEÑO\\_LAZARO\\_QUISPE\\_MAYDA\\_YESENIA.pdfsequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/30542/COMUNICACION_DESEMPEÑO_LAZARO_QUISPE_MAYDA_YESENIA.pdfsequence=3&isAllowed=y)
- León, C. (2018). *Caracterización del Clima Laboral y Gestión de Calidad de las Mypes del Sector Servicio Rubro Hospedajes en el Distrito de Tumbes, 2018* [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6082/CLIMA\\_CALIDAD\\_LEON\\_SOTO\\_CESAR\\_ATILIO.pdfsequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6082/CLIMA_CALIDAD_LEON_SOTO_CESAR_ATILIO.pdfsequence=3&isAllowed=y)
- Livias, E. (2017). “*Relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los Operarios del Área Logística de la Empresa Guzmán Distribuciones S.A.C de la Ciudad de Trujillo 2017*” [Universidad Privada del Norte].  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11648/Livias%20Sanchez%20Emiliano%20Am%c3%a9rico.pdfsequence=4&isAllowed=y>
- Macías, E., & Vanga, M. (2021a). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26, 94.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa>
- Macías, E., & Vanga, M. (2021b). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 548–567.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulocodigo=8890444&info=resumen&idioma=ENG>
- Madero, S. M., Rodríguez, D. R., & I. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *CienciaUAT*, 13(1), 95–107. <https://doi.org/10.29059/CIENCIAUAT.V13I1.1014>
- Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (2019). *LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LOS HOTELES EN EL CANTÓN QUEVEDO, ECUADOR.* <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>

- Marrero, Y., Souto, L., & Marrero, Y. (2021). *Importancia del clima organizacional y las dimensiones que lo componen*. <https://www.gestiopolis.com/importancia-del-clima-organizacional-y-las-dimensiones-que-lo-componen/>
- Mendoza, L., Leyva, P., Santiesteban, E., & Velázquez, K. (2019). *Estimulación de la motivación: una alternativa para lograr su desarrollo* (Editorial Académica Universitaria (Edacun), Ed.; 1st ed.). Editorial Académica Universitaria (Edacun). <https://elibro.net/es/ereader/uladech/151751page=1>
- Monroy, M., & Nava, N. (2018). *Metodología de la investigación* (Lapislázuli, Ed.; 1<sup>o</sup> Edición). Grupo Editorial Exodo. <https://elibro.net/es/lc/learningbyhelping/titulos/172512>
- Montejano, S. (2019). *Qué es la empatía y cómo desarrollarla*
- Moretti, B. (2019). La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del gobierno regional sede central Tumbes, 2018 [Universidad César Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2946859>
- Napolitano, G. (2018). *Motivación en el ámbito laboral: El caso de Procter & Gamble*. 40. [https://www.google.com.co/books/edition/Motivación\\_en\\_el\\_ámbito\\_laboral\\_El\\_cas/L1r1BQAAQBAJhl=es-419&gbpv=1&dq=motivacion+empresarial&printsec=frontcover](https://www.google.com.co/books/edition/Motivación_en_el_ámbito_laboral_El_cas/L1r1BQAAQBAJhl=es-419&gbpv=1&dq=motivacion+empresarial&printsec=frontcover)
- Ochoa, K., Rueda, W., & Tinjacá, J. (2022). *Caracterización del clima laboral de las papelerías en Bucaramanga caso mi Pymes* [Universidad Tecnológicas de Santader]. <http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/11362/F-DC-125%20Informe%20Final%20karen%20ochoa%20F.pdfsequence=1&isAllowed=y>
- Padovan, I. (2020). *Teorías de la Motivación Aplicada a la práctica* [Universidad Nacional del Cuyo]. [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf)
- Pastor, A. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos de una Empresa Privada de Combustibles e Hidrocarburos, Lima 2017* [Universidad San Ignacio de Loyola]. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018\\_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf)
- Pérez, J., Fol, R., & Campero, E. (2022). *Sueldos y salarios* (Tax Editores Unidos, Ed.; 3era Edición). <https://elibro.net/es/ereader/uladech/218460page=1>

- pie, V. (2020). *Satisfacción laboral, hacia una teoría mexicana de motivación* • gestipolis. <https://www.gestipolis.com/satisfaccion-laboral-hacia-una-teoria-mexicana-de-motivacion/>
- Portocarrero, P. (2021). *CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO COMERCIALIZACIÓN DE GOLOSINAS: CASO GOLOCENTRO UCAYALI E.I.R.L., DISTRITO CALLERÍA, UCAYALI, 2021.* [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/29008/CLIMA\\_LABORAL\\_PORTOCARRERO\\_LUCERO\\_PERCY\\_MANUEL.pdfsequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/29008/CLIMA_LABORAL_PORTOCARRERO_LUCERO_PERCY_MANUEL.pdfsequence=1&isAllowed=y)
- Quintero, L., & Betancur, J. (2021). *Factores para el diseño de políticas de salario emocional.* [https://www.funlam.edu.co/uploads/fondoeditorial/660\\_Factores\\_para\\_el\\_diseno\\_de\\_politicas\\_de\\_salario\\_emocional.pdf](https://www.funlam.edu.co/uploads/fondoeditorial/660_Factores_para_el_diseno_de_politicas_de_salario_emocional.pdf)
- Rodriguez, A., Segura, X., Elizondo, M., Moreno, R., & Montalvo, J. (2020). Diagnóstico del impacto de la motivación laboral como medio para incrementar la productividad. Estudio de caso: Empresa TSR de Saltillo, Coahuila, México Diagnosis of the impact of work motivation as a means of increasing productivity. Case study: TSR company of Saltillo, Coahuila, Mexico. *Revista Espacios.* <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n43p05>
- Soto, V. (2023). *LA MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE EMPRESA MECÁNICA MULTISERVICIOS DAVID 'S-5 EIRL. SULLANA, 2022.* [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/33050/RENDIMIENTO\\_LABORAL\\_SOTO\\_BALCAZAR\\_VERONICA\\_JOSELINE.pdfsequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/33050/RENDIMIENTO_LABORAL_SOTO_BALCAZAR_VERONICA_JOSELINE.pdfsequence=1&isAllowed=y)
- Talledo, G. (2019). Clima organizacional y el desempeño laboral en la institución educativa de aplicación José Antonio Encinas, Tumbes – 2018 [Universidad César Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV.* <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2931019>
- Trejo, K. (2021). *Fundamentos de Metodología para la realización de Trabajos de Investigación.* Editorial Parmenia. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/183470>
- Vázquez, A., & López, J. (2019). Motivación extrínseca e intrínseca y satisfacción con la vida en deportistas universitarios. *Enseñanza e Investigación En Psicología*, 92 · 99-92 · 99. <https://www.revistacneip.org/index.php/cneip/article/view/61>

- Villanueva, F. (2022). *Metodología de la investigación* (H. Guerrero Aguilar, Ed.). Klik soluciones educativas S.A. <https://books.google.es/bookshl=es&lr=&id=6e-KEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigacion&ots=WGLPYOHieq&sig=a5H5UG9IY1fsVoFVrEG1AE0n1wI#v=onepage&q&f=false>
- Vistin, J. (2019). Motivación extrínseca e intrínseca en el estudiante, El presente. *Revista Atlante*. <https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/09/motivacion-extrinseca-intrinseca.html>

## Anexos

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><b>Problema General:</b> Cuál es la Propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional de la microempresa multiservicios Galney, distrito tumbes 2023</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> Cuáles son las características de la motivación intrínseca en la microempresa multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023 Cuáles son las características de la motivación extrínseca en la microempresa multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023 Cuáles son las características de los patrones del comportamiento del personal en microempresa multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023 Cuáles son las características de la motivación extrínseca en la microempresa multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional de la microempresa multiservicios “Galney”, distrito tumbes 2023.</li> </ul> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Describir las características de la motivación intrínseca en la microempresa multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023.</li> <li>Describir las características de la motivación extrínseca en la microempresa multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023.</li> <li>Describir las características de los patrones del comportamiento del personal en microempresa multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023.</li> <li>Describir las características del desempeño laboral en microempresa multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023.</li> <li>Elaborar una propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional de la microempresa multiservicios “Galney”, distrito tumbes 2023</li> </ul>	<p>Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis. (Hernández, &amp; Fernández, &amp; Baptista, 2017)</p>	<p><b>Variable I: Motivación Laboral</b></p> <p><b>Dimensiones</b> Motivación Intrínseca Motivación Extrínseca</p> <p><b>Variable II: Clima Organizacional</b></p> <p><b>Dimensiones</b> Patrones de Comportamiento Desempeño Laboral</p>	<p><b>Tipo:</b> Cuantitativo. <b>Nivel:</b> Descriptivo. <b>Diseño:</b> No Experimental.</p> <p><b>Población y Muestra:</b> Se tomará en cuenta a los 30 trabajadores de la microempresa multiservicios “Galney”.</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

## Anexo 2: Instrumento de recolección de información

N°	PREGUNTAS	ITEMS				
		1	2	3	4	5
<b>Motivación Laboral</b>						
<b>Motivación Intrínseca</b>						
01	La empresa brinda asensos					
02	La empresa brinda pasantías					
03	La empresa brinda estach para la autorrealización					
04	Recibe capacitaciones relacionadas a su puesto de trabajo					
05	La empresa apoya o es comprensiva en circunstancias difíciles de enfermedad					
06	La empresa apoya o es comprensiva en circunstancias difíciles de viajes personales					
07	La empresa valora las destrezas al realizar tus actividades					
08	La empresa los motiva mediante capacitaciones que ayudan a mejorar el trabajo					
09	La empresa les motiva mediante innovaciones tecnológicas que ayuden a mejorar el trabajo					
10	La empresa les motiva mediante variedad de tareas que ayudan a mejorar el trabajo					
<b>Motivación Extrínseca</b>						
11	El salario satisface sus expectativas económicas					
<b>Clima Organizacional</b>						
<b>Patrones de comportamiento</b>						
12	Son responsables con sus actividades designadas					
13	La empresa propicia trabajos en equipo					
14	Se identifica con la empresa demostrando empatía y fidelidad					
<b>Desempeño Laboral</b>						
15	Hay un buen clima laboral dentro de la organización					
16	La empresa brinda asensos laborales					
17	Utilizan los recursos según requerimiento de las actividades programadas					
18	Cumplir con las actividades programadas según la programación y planificación					

### Anexo 3: Validez del Instrumento

#### CARTA DE PRESENTACIÓN

**Magister: ROSA JOHANNA CLAVIJO LÓPEZ**

**Presente. –**

**Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

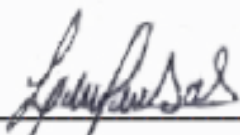
**Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona**

**Para hacer de su conocimiento que yo: María Luisa Molina Gálvez Estudiante/egresado del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de participación en el Juicio de Expertos.**

**Mi proyecto se titula: “Propuesta de Mejora de la Motivación Laboral y Clima Organizacional de la Microempresa Multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023” y envío a Ud. El expediente de Validación que contiene:**

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

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



**Firma de estudiante  
María Luisa Molina Gálvez**

**DNI:70687216**



Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombre y Apellidos: ROSA JOHANNA CLAVIJO LÓPEZ

N° DNI/CE: 44670106

Edad: 35

Teléfono/celular: 947000882

Email: [rclavijol@ucvvirtual.edu.pe](mailto:rclavijol@ucvvirtual.edu.pe)

---

Título Profesional:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Grado Académico: Maestría: .....X..... Doctorado: .....

Especialidad:

GESTIÓN PÚBLICA

Instituto de Labora:

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

---

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

Propuesta de Mejora de la Motivación Laboral y Clima Organizacional de la Microempresa Multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023

Autor (es):

María Luisa Molina Gálvez

Programa Académico:

Administración

---



Firma

#### 4.5.1 Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN*											
TÍTULO: "Propuesta de Mejora de la Motivación Laboral y Clima Organizacional de la Microempresa Multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023"											
Variable 1:											
Dimensión 1: Motivación Intrínseca	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones				
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple					
<b>Autorrealización</b>											
1	¿La empresa brinda asensos?	X		X		X					
2	¿La empresa brinda pasantías?	X		X		X					
3	¿La empresa brinda staff para la autorrealización?	X		X		X					
4	¿Recibe capacitaciones relacionadas a su puesto de trabajo?	X		X		X					
<b>Comprensión</b>											
5	¿La empresa apoya o es comprensiva en circunstancias difíciles de enfermedad?	X		X		X					
6	¿La empresa apoya o es comprensiva en circunstancias difíciles de viajes personales?	X		X		X					
<b>Destreza</b>											
7	¿La empresa valora las destrezas al realizar tus actividades?	X		X		X					
<b>Aprendizaje</b>											
8	¿La empresa los motiva mediante capacitaciones que ayudan a mejorar el trabajo?	X		X		X					
9	¿La empresa les motiva mediante innovaciones tecnológicas que ayuden a mejorar el trabajo?	X		X		X					
10	¿La empresa les motiva mediante variedad de tareas que ayuden a mejorar el trabajo?	X		X		X					
<b>Dimensión 2: Motivación Extrínseca</b>											
<b>Salario</b>											
11	¿El salario satisface sus expectativas económicas?	X		X		X					
12	¿La empresa brinda asensos?	X		X		X					
<b>Variable 2: Clima Organizacional</b>											
<b>Dimensión 1: Patrones de</b>											

<b>comportamiento</b>										
<b>Responsabilidad</b>										
13 ¿Son responsables con sus actividades designadas?	X			X				X		
<b>Trabajo en Equipo</b>										
14 ¿La empresa propicia trabajos en equipo?	X			X				X		
<b>Empatía</b>										
15 ¿Se identifica con la empresa demostrando empatía y fidelidad?	X			X				X		
<b>Dimensión 2: Desempeño Laboral</b>										
<b>Clima Laboral</b>										
16 ¿Hay un buen clima laboral dentro de la organización?	X			X				X		
<b>Ascenso Laboral</b>										
17 ¿La empresa brinda ascensos laborales?	X			X				X		
<b>Eficiencia</b>										
18 ¿Utilizan los recursos según requerimiento de las actividades programadas?	X			X				X		
<b>Eficacia</b>										
19 ¿Cumplir con las actividades programadas según la programación y planificación?	X			X				X		

Recomendaciones:

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

Nombres y Apellidos de experto: Mg ROSA JOHANNA CLAVIJO LÓPEZ - DNI 44670106



Firma

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombre y Apellidos: JOSÉ FERNANDO ESCOBEDO GÁLVEZ

N° DNI/CE: 44632438

Edad: 35

Teléfono/celular: 979814933

Email: [jescobedog@ucv.edu.pe](mailto:jescobedog@ucv.edu.pe)

Título Profesional:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Grado Académico: Maestría:  Doctorado:

Especialidad:

GESTIÓN PÚBLICA

Instituto de Labora:

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

Propuesta de Mejora de la Motivación Laboral y Clima Organizacional de la Microempresa Multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023

Autor (es):

María Luisa Molina Gálvez

Programa Académico:

Administración



Finna

## **CARTA DE PRESENTACIÓN**

**Magister: JOSÉ FERNANDO ESCOBEDO GÁLVEZ**

**Presente. –**

**Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

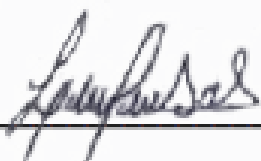
**Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona**

**Para hacer de su conocimiento que yo: María Luisa Molina Gálvez Estudiante/egresado del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de participación en el Juicio de Expertos.**

**Mi proyecto se titula: “Propuesta de Mejora de la Motivación Laboral y Clima Organizacional de la Microempresa Multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023” y envío a Ud. El expediente de Validación que contiene:**

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

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



**Firma de estudiante  
María Luisa Molina Gálvez**

**DNI:70687216**

#### 4.5.1 Formato de Ficha de Validación

		FICHA DE VALIDACIÓN*									
		Variable 1:		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones	
TÍTULO: "Propuesta de Mejora de la Motivación Laboral y Clima Organizacional de la Microempresa Multiservicios Galney, Distrito Tumbes 2023"		Dimensión 1: Motivación Intrínseca		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple		
<b>Autorealización</b>											
1	¿La empresa brinda asensos?	X		X		X		X			
2	¿La empresa brinda pasantías?	X		X		X		X			
3	¿La empresa brinda staff para la autorrealización?	X		X		X		X			
4	¿Recibe capacitaciones relacionadas a su puesto de trabajo?	X		X		X		X			
<b>Comprensión</b>											
5	¿La empresa apoya o es comprensiva en circunstancias difíciles de enfermedad?	X		X		X		X			
6	¿La empresa apoya o es comprensiva en circunstancias difíciles de viajes personales?	X		X		X		X			
<b>Destreza</b>											
7	¿La empresa valora las destrezas al realizar tus actividades?	X		X		X		X			
<b>Aprendizaje</b>											
8	¿La empresa los motiva mediante capacitaciones que ayudan a mejorar el trabajo?	X		X		X		X			
9	¿La empresa les motiva mediante innovaciones tecnológicas que ayuden a mejorar el trabajo?	X		X		X		X			
10	¿La empresa les motiva mediante variedad de tareas que ayuden a mejorar el trabajo?	X		X		X		X			
<b>Dimensión 2: Motivación Extrínseca</b>											
<b>Salario</b>											
11	¿El salario satisface sus expectativas económicas?	X		X		X		X			
12	¿La empresa brinda asensos?	X		X		X		X			
<b>Variable 2: Clima Organizacional</b>											
<b>Dimensión 1: Patrones de</b>											

comportamiento										
<b>Responsabilidad</b>										
13	¿Son responsables con sus actividades designadas?	X			X				X	
<b>Trabajo en Equipo</b>										
14	¿La empresa propicia trabajos en equipo?	X			X				X	
<b>Empatía</b>										
15	¿Se identifica con la empresa demostrando empatía y fidelidad?	X			X				X	
<b>Dimensión 2: Desempeño Laboral</b>										
<b>Clima Laboral</b>										
16	¿Hay un buen clima laboral dentro de la organización?	X			X				X	
<b>Ascenso Laboral</b>										
17	¿La empresa brinda ascensos laborales?	X			X				X	
<b>Eficiencia</b>										
18	¿Utilizan los recursos según requerimiento de las actividades programadas?	X			X				X	
<b>Eficacia</b>										
19	¿Cumplir con las actividades programadas según la programación y planificación?	X			X				X	

Recomendaciones:

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

Nombres y Apellidos de experto: Mg JOSÉ FERNANDO ESCOBEDO GÁLVEZ - DNI 44632438



Firma

**Anexo 4: Confiabilidad del instrumento**

**VARIABLE: MOTIVACION LABORAL**

	ITEM											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
SUJETO 1	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	47
SUJETO 2	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	44
SUJETO 3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	40
SUJETO 4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
SUJETO 5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	51
SUJETO 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
SUJETO 7	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	47
SUJETO 8	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	44
SUJETO 9	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	40
SUJETO 10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
SUJETO 11	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	51
SUJETO 12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
SUJETO 13	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	47
SUJETO 14	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	44
SUJETO 15	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	40
SUJETO 16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
SUJETO 17	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	51
SUJETO 18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
SUJETO 19	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	47
SUJETO 20	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	44
SUJETO 21	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	40
SUJETO 22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
SUJETO 23	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	51
SUJETO 24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
SUJETO 25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
SUJETO 26	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	47
SUJETO 27	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	47
SUJETO 28	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	48
SUJETO 29	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	48
SUJETO 30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
<b>VARIANZA</b>	<b>0.316</b>	<b>0.693</b>	<b>0.232</b>	<b>0.316</b>	<b>0.693</b>	<b>0.232</b>	<b>0.316</b>	<b>0.693</b>	<b>0.232</b>	<b>0.316</b>	<b>0.693</b>	

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right)$$

α (alfa)	<b>0.9070549</b>
K (N° de items)	<b>11</b>
Vi= Varianza de cada Items	<b>4.7322222</b>
Vt= varianza Total	<b>26.978889</b>



**VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL**

	ITEM							
	1	2	3	4	5	6	7	
SUJETO 1	4	4	5	4	5	4	5	31
SUJETO 2	4	3	3	3	3	3	3	22
SUJETO 3	4	4	5	4	5	4	5	31
SUJETO 4	4	5	5	5	5	5	5	34
SUJETO 5	4	5	5	5	5	5	5	34
SUJETO 6	4	5	5	5	5	5	5	34
SUJETO 7	3	3	5	4	3	3	4	25
SUJETO 8	3	3	3	3	3	3	3	21
SUJETO 9	4	3	3	3	3	3	3	22
SUJETO 10	5	5	5	5	5	5	5	35
SUJETO 11	5	5	5	5	5	5	5	35
SUJETO 12	5	5	5	5	5	5	5	35
SUJETO 13	4	3	4	5	4	3	3	26
SUJETO 14	3	3	3	3	3	3	3	21
SUJETO 15	3	3	3	3	3	3	3	21
SUJETO 16	4	5	5	5	5	5	5	34
SUJETO 17	5	5	5	5	5	5	5	35
SUJETO 18	5	5	5	5	5	5	5	35
SUJETO 19	3	5	4	5	3	3	3	26
SUJETO 20	3	3	3	3	3	3	3	21
SUJETO 21	4	3	3	4	4	3	3	24
SUJETO 22	5	3	5	4	5	5	5	32
SUJETO 23	4	3	4	5	5	5	5	31
SUJETO 24	5	4	4	5	3	3	5	29
SUJETO 25	5	5	4	5	3	5	5	32
SUJETO 26	5	4	4	3	4	5	5	30
SUJETO 27	3	3	5	4	5	4	5	29
SUJETO 28	4	3	4	4	5	4	5	29
SUJETO 29	3	4	5	4	5	4	5	30
SUJETO 30	3	4	5	4	5	4	5	30
<b>VARIANZA</b>	<b>0.6</b>	<b>0.796</b>	<b>0.677</b>	<b>0.646</b>	<b>0.846</b>	<b>0.796</b>	<b>0.832</b>	

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right)$$

α (alfa)	<b>0.9162225</b>
K (Nº de items)	<b>7</b>
Vi= Varianza de cada Items	<b>5.1911111</b>
Vt= varianza Total	<b>24.182222</b>

## Anexo 5: Formato de Consentimiento Informado

### Consentimiento informado



#### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula PROPUESTA De MEJORA De La MOTIVACIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL De La MICROEMPRESA MULTISERVICIOS GALNEY, DISTRITO TUMBES 2023 y es dirigido por María Luisa Molina Gálvez, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar la propuesta de mejora de la motivación laboral de la microempresa multiservicios "Galney", distrito tumbes 2023

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del celular 951482398. Si desea, también podrá escribir al correo [molinagalves@gmail.com](mailto:molinagalves@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

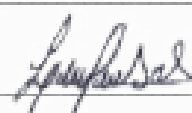
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Joice Ramos Galvez

Fecha: 19/06/2023

Correo electrónico: joicesamantharamosgalvez@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

## CONSENTIMIENTO INFORMADO



### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula PROPUESTA De MEJORA De La MOTIVACIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL De La MICROEMPRESA MULTISERVICIOS GALNEY, DISTRITO TUMBES 2023 y es dirigido por María Luisa Molina Gálvez, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar la propuesta de mejora de la motivación laboral de la microempresa multiservicios "Galney", distrito tumbes 2023

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo.

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


Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de 951482398. Si desea, también podrá escribir al correo [molinagalves@gmail.com](mailto:molinagalves@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultar sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

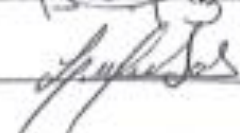
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Marycela

Fecha: 16 JUNIO

Correo electrónico: marycela0267@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador: 

Anexo 6: Documento de aprobación de institución para la recolección de información



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta N° 001 - 2023-ULADECH CATÓLICA

Sr (a).  
Consuelo Neyra Campaña  
**Propietaria de la Microempresa Multiservicios "Galney"**

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, María Luisa Molina Gálvez, con código de matrícula N° 2111171215, de la Carrera Profesional de Administración, Curso Cocurricular, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota, virtual o presencial el proyecto de investigación titulado **"PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA MICROEMPRESA MULTISERVICIOS GALNEY, DISTRITO TUMBES 2023"** durante los meses de ejecución de la investigación del presente año.

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

Atentamente,

*Consuelo Neyra Campaña*  
00207426

*María Luisa Molina Gálvez*  
María Luisa Molina Gálvez  
DNI. N° 70687216

Recibido  
05/06/2023  
Hora: 03:33 pm

## Anexo 7: Evidencia de ejecución

### DECLARACIÓN JURADA

Yo, **MARÍA LUISA MOLINA GALVEZ**, identificado (a) con DNI N° 70687216, con domicilio real en (Calle, Av. Jr.) CALLE LAS ROSAS MZ B LOTE 07 – AA.HH LOS JARDINES, Distrito TUMBES, Provincia TUMBES, Departamento TUMBES,

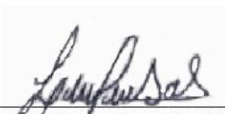
#### DECLARO BAJO JURAMENTO,

En mi condición de BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN con código de estudiante 2111171215 de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN Facultad de CIENCIAS E INGENIERÍA de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2023-1:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA MICROEMPRESA MULTISERVICIOS GALNEY, DISTRITO TUMBES 2023.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Tumbes, 13 de julio de 2023

  
Firma del estudiante/bachiller  
DNI



Huella Digital