



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

**LA MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN
LAS EMPRESAS POLLERÍAS EN LA ZONA CÉNTRICA DE LA CIUDAD DE
CHIMBOTE, 2024**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

RAMIREZ IPANAQUE, PAOLA SUE

ORCID:0000 - 0003 - 0251 - 4112

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID:0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE-PERÚ

2024



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0171-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **20:50** horas del día **26 de Junio** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Presidente
ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Miembro
ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Miembro
Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **LA MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LAS EMPRESAS POLLERÍAS EN LA ZONA CÉNTRICA DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE, 2024**

Presentada Por :
(0111171084) **RAMIREZ IPANAQUE PAOLA SUE**

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

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

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Miembro

ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
Miembro

Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
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: LA MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LAS EMPRESAS POLLERÍAS EN LA ZONA CÉNTRICA DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE, 2024 Del (de la) estudiante RAMIREZ IPANAQUE PAOLA SUE, asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 18% 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, 26 de Julio del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio. Lo logrado es gracias a ti mi Dios.

A mis amados padres, María y Wilder que siempre me apoyan incondicionalmente en la parte moral y económica para poder llegar a ser una profesional. Te quiero Mami y Papi son lo mejor, gracias por todo.

También la dedico a mis queridos hermanos David, Naomi y Mayli quienes son mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y a mi amado sobrino Nazir para quién quiero llegar hacer un ejemplo para él.

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios por darme la sabiduría y la fuerza necesaria para lograr culminar de manera satisfactoria mi trabajo de investigación

A mi estimado asesor el Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarias, por su apoyo, por su paciencia que me brindo y por compartir sus conocimientos.

A la escuela profesional de administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote la cual apoya y enseña a los estudiantes para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien y con responsabilidad social brindando el soporte institucional para la realización de este trabajo de investigación.

Índice general

Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento	V
Índice General.....	VI
Lista de Tablas.....	VIII
Lista de Figuras	IX
Resumen	X
Abstract.....	XI
I. Planteamiento del problema	1
II.Marco teórico	6
2.1 Antecedentes.....	6
2.2 Bases teóricas	17
2.3 Hipótesis	27
III. Metodología.....	28
3.1 Tipo, Nivel y diseño de investigación	28
3.2 Población	29
3.3 Operacionalización de las variables	31
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información	33
3.5 Método de análisis de datos.....	34
3.6. Aspectos Éticos	35
IV Resultados	37
VI. Conclusiones	71
VII. Recomendaciones.....	73
Referencias bibliográficas	74

Anexos	81
Anexo 01: Matriz de consistencia	81
Anexo 02: Instrumento de recolección de información.....	83
Anexo 03: Ficha técnica de los instrumentos	85
Anexo 04: Consentimiento informado	103

Lista de Tablas

Tabla 1 Características para incentivar a los trabajadores en las empresas pollerías de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024.....	45
Tabla 2 Características del reconocimiento en el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024.....	47
Tabla 3 Características del desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024.....	49
Tabla 4 Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024.....	53

Lista de Figuras

Figura 1. Características para incentivar a los trabajadores en las empresas pollerías de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024.....46

Figura 2. Características del reconocimiento en el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías de la zona céntrica de Chimbote, 2024.....48

Figura 3. Características del desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024.....52

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo general: Identificar las características de la motivación laboral para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024. La investigación es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal – descriptivo de propuesta, con una muestra de 20 trabajadores y se aplicó un cuestionario de 20 preguntas a través de la técnica encuesta, con resultados de la Variable Motivación laboral: el 70% tiene preferencia en las premiaciones, el 60% cumplen con el horario, el 55% los incentivos influyen en su motivación, el 50% el ambiente de trabajo es motivador, el 50% se siente motivado para superar los obstáculos, el 50% las personas que lo rodean no afectan en su motivación laboral, el 55% están satisfechos, el 50% las relaciones con los demás lo motivan, 55% recibe reconocimiento, el 50% reconoce el esfuerzo . Resultados de la Variable Desempeño laboral: 100% cumple con el salario, el 45% realiza capacitaciones, el 50% entrega premios, el 65% tiene eficiente rendimiento, el 55% utiliza el reconocimiento, el 80% el trabajo realizado es compatible, el 55% tomada en cuenta los aportes, el 55% incentiva la creatividad, el 45% el desempeño se ve reflejado en la rentabilidad, el 40% usa la técnica trabajo en equipo. Se concluye que la mayoría cumple con el horario establecido y motivan a sus trabajadores con incentivos y reconocimiento por su buen desempeño laboral que se ve reflejado en la rentabilidad de la empresa

Palabras clave: desempeño, reconocimiento y motivación laboral

Abstract

The general objective of this research was: Identify the characteristics of work motivation to improve the performance of workers in poultry companies in the central area of the city of Chimbote, 2024. The research is quantitative, descriptive level, non-specific design. experimental – transversal – descriptive proposal, with a sample of 20 workers and a questionnaire of 20 questions was applied through the survey technique, with results of the Work Motivation Variable: 70% have preference in awards, 60% comply with the schedule, 55% the incentives influence their motivation, 50% the work environment is motivating, 50% feel motivated to overcome obstacles, 50% the people around them do not affect their work motivation, 55% are satisfied, 50% are motivated by relationships with others, 55% receive recognition, 50% recognize effort. Results of the Work Performance Variable: 100% comply with the salary, 45% carry out training, 50% give awards, 65% have efficient performance, 55% use recognition, 80% the work performed is compatible, the 55% take into account contributions, 55% encourage creativity, 45% performance is reflected in profitability, 40% use the teamwork technique. It is concluded that the majority comply with the established schedule and motivate their workers with incentives and recognition for their good work performance, which is reflected in the profitability of the company

Keywords: performance, recognition and work motivation

I. Planteamiento del problema

En el mundo actual, las organizaciones deben tener como prioridad mantener motivado al talento humano, el cual es considerado el capital más importante que impulsa el crecimiento y la productividad de las organizaciones. Sin embargo, pocos implementan nuevos sistemas diseñados específicamente para que los trabajadores se sientan motivados a realizar las tareas asignadas porque su trabajo no es valorado ni compensado, generando insatisfacción laboral que reduce la productividad en la organización. Para que los empleados se sientan motivados también debe existir un ambiente de trabajo adecuado que genere confianza en el desempeño de las tareas, es decir, que tenga las condiciones para realizar un buen trabajo, y debe tener en cuenta el bienestar y la seguridad. Muchas empresas optan por implementar estrategias en productos o servicios e ignoran el talento que está en el centro del éxito organizacional porque dicen que hay costos asociados con las revisiones de desempeño, la capacitación y el suministro de los recursos que necesitan para hacer su trabajo. Por tanto, la motivación se convierte en un factor esencial en el desempeño de los empleados de una empresa (Bohórquez, 2020).

En Cuba y en las empresas de todo el mundo están adoptando cambios basados en mantener motivados al talento humano, es por ello que los trabajadores son uno de los factores necesarios para el desarrollo sostenible de cualquier organización o actividad es el factor humano. El comportamiento de los empleados es decisivo para la calidad del servicio a largo plazo. Aunque el aspecto técnico es de gran importancia, la realidad demuestra que los clientes de los restaurantes valoran mucho que los empleados inspiren confianza. En este sentido, podemos afirmar que la motivación y satisfacción de los empleados marcarán la experiencia del cliente (Espinoza, 2021).

Pero en México la mayoría de las empresas implementan planes estratégicos que se centran en sus servicios, lo que minimiza los recursos humanos y, por tanto, desmotiva a sus trabajadores. La motivación siempre será un factor a la hora de centrarse en puestos directivos, lo que conlleva dejar de lado al talento responsable de la atención y es por ello que muchas de estas empresas no dan un buen servicio al cliente. Cuando se trata de eficiencia en el trabajo, ésta siempre será una prioridad para los dueños dado que se necesita

atención especial. Por tanto, la motivación es la capacidad que tiene el trabajador para producir o realizar actividades con eficiencia y calidad. Asimismo, el desempeño laboral es considerado un sistema que permite la ejecución efectiva de las actividades, conduciendo al éxito de la empresa a través de actividades que crean valor para las empresas (Dolores, 2023).

En Ecuador están adoptando cambios basados en las tendencias del mercado, pero pocas están implementando nuevos sistemas específicos para que el talento humano esté motivados a realizar las actividades laborales asignadas. Su trabajo no es evaluado ni compensado, generando así insatisfacción laboral y reduciendo la productividad de los empleados. Es por esto que, en el Ecuador, para que los empleados se sientan motivados también debe existir un ambiente laboral adecuado que genere confianza en el desempeño de sus funciones, es decir, las condiciones adecuadas para realizar un buen trabajo, para ello debe enfocarse en su bienestar y seguridad. Muchas empresas del sector pollerías optan por implementar estrategias para motivar a sus colaboradores, por otro lado, desconocen que el talento humano juega un papel fundamental en el éxito de las empresas, pues expresan que genera costos a la hora de realizar evaluaciones de desempeño, capacitación, incluido que los trabajadores tengan las condiciones necesarias. recursos para realizar su trabajo (Pérez, 2020).

Asimismo, en Chile los empleados constituyen el recurso humano básico de las empresas pollerías, por lo que lo más importante para los trabajadores es que perciban que su trabajo es importante en la empresa y que cumplen con las expectativas de creación de valor, es decir, estar satisfechos, sentirse motivados en el trabajo, es decir, comprender estas expectativas de la organización. La empresa sentará las bases para que la organización pueda crear valor económico. Es fundamental para la empresa identificar y conocer las expectativas de cada uno de sus empleados para poder establecer estrategias acordes con los objetivos de la organización, porque de esta manera se puede reducir la insatisfacción y se puede lograr la motivación y satisfacción de los empleados y de esa manera los trabajadores brindan una buena atención. Para alcanzar y aumentar los niveles de motivación de los empleados es necesario crear un encaje entre el logro de las expectativas que se plantean y los resultados que obtienen mientras trabajan en la empresa (Medina, Gallegos & Lara, 2022).

Por otro lado, en Bolivia dentro del sector servicios el talento humano es uno de los principales recursos, puesto que la implementación de dicho capital es necesario para alcanzar los objetivos de las empresas pollerías. Es por ello que una organización funcione eficientemente es fundamental que se satisfagan las necesidades, intereses y expectativas de los empleados; es por ende que invertir en la motivación de los empleados no solo es importante porque mejora el desempeño, asimismo, en términos de rendimiento, eficiencia y competitividad, sino porque permite a los trabajadores desempeñar sus actividades de manera óptima ofreciendo una atención eficiente que traerá consigo mayor rentabilidad de la empresa. Puesto que trabajadores motivados, son trabajadores que estarán en mejores condiciones para brindar sus habilidades y capacidades para desempeñar correctamente sus funciones (Gonzales (2020)).

En Chimbote del país Perú, concretamente en el lugar de estudio donde se desarrolló la investigación, se encuentran numerosas empresas dedicadas al sector servicio, rubro pollerías las cuales cuentan con problemas con la motivación del personal, la cual afecta en la atención que brindan al cliente, a causa de que creen erróneamente que los trabajadores no necesitan ser motivados y que solo se trata de vender, sin tener en cuenta que brindar una óptima atención al cliente está directamente vinculado con mantener motivados a los trabajadores para un buen desempeño laboral que se verá reflejado en repercusiones positivas en el consumidor ya que se sentirá atraído por una buena atención; lo cual demuestra que poseen poco conocimiento sobre la técnica administrativa La motivación de los trabajadores, la cual se ve reflejado en su desempeño laboral y en la atención que brindan. Implementar herramientas para motivar a los trabajadores, para que estos se sientan motivados en desempeñar sus funciones y de esa manera se vea reflejado en la atención eficiente que brindan al cliente dado que en las empresas es esencial que sus trabajadores atiendan eficientemente para que el negocio funcione y que retorne en rentabilidad. Con la correcta aplicación de la motivación se logra reconocer e identificar las necesidades y tener un plan para cubrirlas teniendo así trabajadores motivados que tienen un buen desempeño laboral.

Por lo tanto, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características de la motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024? Asimismo, se

formularon los problemas específicos: ¿Cuáles son las características de incentivar la motivación laboral en las pollerías de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024?, ¿Cuáles son las características del reconocimiento en la motivación laboral en las pollerías de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024?, ¿Cuáles son las características del desempeño laboral en las pollerías de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024?, ¿Cuáles son las características del eficiente desempeño laboral en las pollerías de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024?. Finalmente, ¿Cuál es la propuesta del plan de mejora de la motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Identificar las características de la motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características para incentivar a los trabajadores de las empresas pollerías de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024. Determinar las principales características del reconocimiento en el desempeño de los trabajadores de las empresas pollerías de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024. Determinar las características del desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024

Se justifica teóricamente, que la motivación laboral es una técnica imprescindible para cualquier empresa, cuyo punto de partida es mantener a los empleados altamente motivados para que puedan desarrollar una actitud positiva y así mejorar su desempeño laboral. Dado que el factor humano es muy importante y se considera la clave del éxito empresarial, mientras que la gestión de recursos humanos se considera la esencia de la gestión empresarial ayudan a sus empleados a crear una mejor calidad de vida y los motivan a realizar sus tareas laborales.

Se justifica de manera práctica que la motivación laboral se convierta en un instrumento fundamental y necesario el cual es utilizado por profesionales para motivar a su personal y obtener un eficiente rendimiento de los trabajadores en sus funciones, es por ello que comprender la relación entre motivación y esfuerzo laboral es imprescindible,

la motivación laboral puede ayudar a mejorar el desempeño de los empleados en la empresa. Al mismo tiempo, permite que los trabajadores motivados se sientan entusiasmados y brinden una eficiente atención a los clientes, Por ende, esto contribuirá respecto a todo lo relacionado con las herramientas de atención al cliente y el nivel de satisfacción, lo cual se verá evidenciado en la rentabilidad que refleje y en el aumento de la competitividad de la empresa.

Se justifica de manera metodológica, la tesis presentada servirá como un aporte para las futuras investigaciones, con la finalidad de brindar información verídica y que la misma sea de gran ayuda para las empresas como para estudiantes fundamentado en la motivación y el desempeño laboral. Asimismo, mediante esta investigación los emprendedores siguientes contarán con conocimiento preciso de como desenvolverse de forma oportuna en gestionar el recurso humano de la empresa, en como motivarlos para un mejor desempeño laboral. Por ende, mediante este estudio los futuros investigadores realicen las respectivas comparaciones con sus resultados para obtención de conclusiones definidas.

En la investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal – descriptivo de propuesta. fue no experimental porque no se manipulo deliberadamente la variable La motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024. Por lo tanto, solamente se observó conforme a la realidad sin sufrir modificaciones. Fue transversal porque el estudio de investigación de la motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024. Se realizo en un espacio de tiempo definido, donde el estudio tendrá un inicio y un fin.

Fue descriptivo porque solo se describió las principales características de la motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024. A su vez para el recojo de la información se utilizó una población de 50 trabajadores y una muestra de 20 trabajadores de las empresas pollerías a quienes se les aplico un cuestionario de 20 preguntas, las 5 primeras referente a la motivación de los trabajadores los, los 5 siguientes referentes al reconocimiento de los trabajadores y las 10 últimas referente a la variable desempeño laboral.

II. Marco teórico

2.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Eliseo (2020) en su tesis para optar el grado de Maestro en Administración en la Universidad Veracruzana, la cual se titula: *El engagement y la relación con la motivación laboral de los trabajadores de una universidad privada en la ciudad de Xalapa, Veracruz*. Tuvo como objetivo general: Determinar si haya una relación existente entre el engagement y la motivación de los trabajadores en una universidad privada en la ciudad de Xalapa. La investigación fue de diseño mixto – aplicada no experimental. Y para el recojo de la investigación se tuvo una muestra poblacional de 100 trabajadores. Se utilizó la técnica encuesta y el instrumento cuestionario elaborado por 24 preguntas: Resultados obtenidos: el 56.3% no tiene alguna preferencia en el género al momento de contratar personal, ya que la diferencia entre hombres y mujeres es relativamente mínima. El 52% del personal varía entre los 20 y 30 años, el 57.7% del personal es casado, el 60% de los trabajadores tienen entre 1 a 3 años de antigüedad, el 53.8% del personal tienen licenciatura, el 60% quiere tener un empleo estable, el 70% de los trabajadores prefiere trabajar de manera independiente, el 70% de los trabajadores quiere tener un sueldo alto, el 55% buscan lo que les hace feliz, el 60% quiere seguridad en el puesto donde laboran, el 70% quieren un trabajo que les permita crecer profesionalmente y desarrollarse adquiriendo nuevas destrezas, el 65% le es primordial disponer de ingresos, el 55% es preferible evitar una relación estrecha con los compañeros de trabajo, el 75% tienen autoestima alta, el 50% es práctica el compañerismo, el 75% le molesta que quieran atribuirse el mérito que ha conseguido, el 60% se siente motivado al trabajar, el 65% desea tener un plan de seguros, el 90% trabajan en equipo, el 80% alcanzan los logros personales, el 85% están dispuestos a los cambios, el 50% cree que hay necesidades por cubrir en las áreas, el 83% desea un trabajo estable. Concluyendo que la realización de esta investigación es de vital importancia para la institución educativa, debido a que las variables que se estudiaron a lo largo de este estudio, puesto a que resultan ser dos grandes pilares fundamentales en el área de recursos humanos, el sector al cual pertenece el sujeto de estudio corresponde al de servicios educativos donde la responsabilidad prima en mantener siempre al personal satisfecho, motivado, y comprometido en la organización para el logro de los resultados esperados.

Montes (2020) en su tesis para optar el grado de Maestro de la Universidad católica de Colombia, la cual se titula: *Propuesta metodológica para promover un buen clima laboral dentro de las nuevas empresas de la ciudad de Bogotá*. Enunciado del problema: ¿cuál es la propuesta metodológica para promover un buen clima laboral dentro de las nuevas empresas de la ciudad de Bogotá. Tuvo como objetivo general: Proponer procedimientos metodológicos basado en herramientas organizacionales que permitan promover un buen clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las nuevas empresas de la ciudad de Bogotá. La investigación fue de tipo investigativa. Para el recojo de la información se utilizó una población de 81 personas con una muestra de 81 líderes. Se utilizó la técnica encuesta y la técnica de recolección de datos fue el instrumento cuestionario estructurado de 3 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 83% de los líderes del talento humano consideran importante el diseño y el plan de acción previos a los procesos de cambio, el 67% encuentran tendencias generalizadas de la categoría favorable frente a la eficiencia de la capacitación para todo el desarrollo personal como parte de los procesos de cambio y del desarrollo organizacional, el 55% si contribuyen en términos y cambios generales para mejorar el rendimiento de los trabajadores. Concluyendo que en la actualidad las organizaciones, mayormente las que están creciendo deben modificar su estructura de metodología de pensamiento sin perder el objetivo que prima en la empresa, como lo es generar ingresos y rentabilidad de la empresa con miras en el desarrollo del talento humano como herramienta para alcanzar los objetivos organizacionales.

Martínez (2017) en su tesis para optar el título profesional de Ingeniera comercial en la Universidad católica de Santiago de Guayaquil, la cual se titula: *Estudio de la motivación y su influencia en la productividad y en el desempeño del restaurante hotel Sheraton ubicado en la ciudad de guayaquil*. Se planteó el objetivo de analizar la incidencia de la motivación laboral en la productividad y en el desempeño de los trabajadores del hotel Sheraton de la ciudad de guayaquil, para el cual se llevó una investigación transversal de tipo descriptivo y correlacional que tuvo como instrumento de medición fue el uso de encuestas a través de la medición Likert, tomando como muestra a 63 personas. Los resultados indicaron que existe una correlación del 39% entre las variables motivación laboral y que la percepción del ambiente laboral de la empresa es favorable con un 78%, el 43% de los trabajadores mostraron un grado de insatisfacción por la falta de reconocimiento y valoración por parte de sus superiores y del poco interés por motivarlos para un mejor desempeño de sus

funciones, también el 33% de los trabajadores creen que no existe comunicación en todas las áreas, asimismo el 29% de los trabajadores afirma que a veces les falta tiempo para terminar su trabajo, asimismo el 40% de los trabajadores tienen inconformidad con su salario.

Sánchez (2017) en su trabajo de investigación en la Universidad de Sevilla, la cual se titula: *Satisfacción laboral de trabajadores de actividades deportivas y recreativas del restaurante turismo activo*. Se planteo el objetivo de analizar la satisfacción laboral de los trabajadores de turismo activo y las condiciones de trabajo el efecto que causa en su satisfacción laboral de la comunidad autónoma de Andalucía. Se utilizo la herramienta de Overall Job Satisfacción que cuya muestra estuvo conformada de 218 profesionales. Tuvo como resultados: que el 73% de los colaboradores son hombres están satisfechos con su trabajo, asimismo en la relación con la dimensión los trabajadores se encuentran moderadamente satisfechos, igualmente resaltar que en la investigación no hay evidencia de la relación laboral y los factores de las actividades desempeñadas, tipo de contrato, realización de funciones, horario y sueldo percibido. Por otro lado hay otro punto y es que existe relación entre la variable satisfacción con los años de experiencia obtenidos de valor satisfechos y el total que es en los colaboradores con experiencia de 4 a 7 años comparada con los trabajadores con experiencia inferior a 3 años y superior a 8 tienen un valor de modernamente satisfechos, la variable satisfacción laboral guarda relación con el tipo de trabajo y es que los trabajadores de jornada completa se encuentran satisfechos, en cambio a las dimensiones de satisfacción intrínseca y satisfacción total y los colaboradores de jornada parcial se encuentran moderadamente satisfechos. Asimismo, la satisfacción laboral guarda relación con el ámbito donde los trabajadores que trabajan en el sector privado muestran valores superiores en las dimensiones intrínseca y satisfacción total frente a los del ámbito público.

Antecedente nacional

Tejeda (2020) en su trabajo de investigación para optar el grado académico de Bachiller en ciencias administrativas de la Universidad Uladech católica de Perú titula: *Caracterización del desempeño laboral para gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollerías, caso: Rodrigo ´s, san Vicente Cañete, 2020*. se planteo el siguiente objetico general: Identificar las características del diseño

laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios en el rubro pollerías, caso: Rodrigo´s, san Vicente cañete, 2020. Y como objetivos específicos: Identificar las características del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicios en el rubro pollerías, caso: Rodrigo´s, san Vicente cañete, 2020. Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pollerías, caso: Rodrigo´s, san Vicente cañete, 2020. Determinar los factores relevantes del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pollerías, caso: Rodrigo´s, san vicente cañete, 2020. En el presente estudio de investigación se utilizó el método deductivo de tipo descriptivo y con diseño transversal no experimental, el enfoque de investigación fue cuantitativo, se utilizó una muestra de 3 representantes, para el recojo de la información se utilizó cuestionario (instrumento) estructurado de 26 preguntas. Tuvo como resultado: que el 100% indicaron que tienen entre 31 a 50 años, que el 66.70% es de género masculino, el 100% tienen una grado de instrucción superior universitaria, el 33,33% son dueños, el 100% tienen de 6 a más años en el puesto, el 100% tienen de 1 a 5 trabajadores, el 100% tienen como objeto de creación generar puestos de trabajo, el 100% tienen escaso conocimiento sobre el termino gestión de calidad, 100% de los trabajadores no se adaptan a los cambios, el 100% utilizan la técnica de la observación, el 66.70% si contribuye a mejorar el rendimiento del personal, el 60% del trabajo realizado es compatible con los objetivos de la empresa, el 100% si brindan equipos de protección a sus colaboradores, el 66% si muestran interés por el desarrollo personal de sus trabajadores, el 66% utiliza la motivación, el 100% utilizan el reconocimiento como incentivo en estimulación a los colaboradores para sacar lo mejor de si mismos. El 100% incentivan la creatividad de sus trabajadores, el 100% siempre toman en cuenta los aportes de sus trabajadores, el 100% menciona que la técnica del trabajo en equipo ayuda a mejorar el rendimiento laboral, el 66% indico que consideran la remuneración del personal es proporcional al esfuerzo realizado en la empresa, el 100% a veces si retroalimentan a los trabajadores, el 60% que el trabajo en equipo ayuda a mejorar el desempeño laboral, el 66% tienen un eficiente desempeño laboral que se ve reflejado en su rentabilidad de la empresa. Concluyendo: que el trabajo de los trabajadores si es compatible con los objetivos, brinda equipos de protección para sus trabajadores, utiliza la técnica trabajo en equipo y la motivación, utiliza el reconocimiento y los incentivos económicos, si incentiva la reactividad de sus trabajadores, si toma en cuenta los aportes de sus trabajadores, considera que la remuneración del personal si es proporcional, a veces si retroalimenta a sus trabajadores, que

el trabajo en equipo aumenta la eficiencia y la productividad también de sus trabajadores y que sus trabajadores si tienen una eficiente desempeño laboral.

Chuchón (2020) en su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración de la Universidad Uladech católica de Perú, la cual se titula: *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas veterinarias caso: clínica veterinaria san lorenzo del distrito de san juan Bautista, Ayacucho, 2020*. se planteo el siguiente objetivo general: Determinar la mejora de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro veterinarias caso: clínicas veterinarias san lorenzo del distrito de san juan Bautista, Ayacucho, 2020. Y como objetivos específicos: Describir el liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas veterinarias: caso clínica veterinaria san lorenzo del distrito de san juan Bautista, Ayacucho, 2020. Identificar las oportunidades de desarrollo en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas veterinarias: caso clínicas veterinarias san lorenzo del distrito de san juan Bautista, Ayacucho 2020. Describir la responsabilidad en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas veterinarias: caso clínicas veterinarias san lorenzo del distrito de san juan Bautista, Ayacucho 2020. Identificar los incentivos en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas veterinarias: caso clínicas veterinarias del distrito de san lorenzo del distrito de san juan Bautista, Ayacucho 2020. En el presente estudio de investigación se utilizó el método deductivo de tipo descriptivo, de diseño transversal – no experimental – descriptivo, el enfoque de la investigación fue cuantitativo. El modelo de la investigación fue descriptivo – correlacional porque se utilizó una muestra de 9 colaboradores, para el recojo de la información se utilizó cuestionario (instrumento) estructurado de 12 preguntas. Tuvo como resultado: el 60% el entorno laboral casi siempre hay una adecuada comunicación , el 70% los trabajadores acostumbran a trabajar en equipo con sus compañeros, 60% el entorno laboral le es motivador, el 70% de los trabajadores nunca ascendió de puesto gracias a sus méritos, el 50% el empleador nunca los compensa de alguna forma por el esfuerzo que hacen en la organización, el 40% casi siempre los trabajadores son autónomos en realizar sus obligaciones en la empresa que laboran, el 100% siempre tiene compromiso para motivarse y cumplir con sus tareas adecuadamente, el 80% de los trabajadores cree que su jefe debe premiarlos de alguna forma, el 65% incentiva la creatividad de sus colaboradores, 50% de los trabajadores menciona que su jefe nunca los premio por su esfuerzo que realizan en la empresa, 60% de los trabajadores nunca son recompensados cuando realizan méritos en la empresa, el 60% nunca están conforme con el salario que perciben en la empresa por su desempeño laboral, el 70% nunca

les incentivaron con algún tipo de bonos para que sigan esforzándose más en su trabajo. Concluyendo: El entorno laboral es adecuado para una buena comunicación y de un buen trabajo en equipo, así como que mayormente el empleador nunca recompensa a sus trabajadores y no reciben ningún tipo de premio por el esfuerzo que realizan, del mismo modo no se reconoce el mérito y nunca se sienten conformes con el salario.

Calixto (2021) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración en la Universidad Uladech católica de Perú, la cual se titula: *Propuesta de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta de bebidas: caso empresa cervecería san juna S.A – Satipo, 2021.* ee planteo como objetivo general: Determinar la propuesta de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro ventas de bebidas: caso empresa cervecería san juna S.A. Satipo, 2021. Y como objetivos específicos: Analizar el ambiente de trabajo en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro ventas de bebidas caso empresa cervecería san juna S.A. Satipo, 2021. Analizar la comunicación descendente en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro ventas de bebidas caso empresa cervecería san juna S.A. Satipo, 2021. Analizar la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro ventas de bebidas: caso empresa cervecería san juna S.A. Satipo, 2021. Analizar los incentivos en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro ventas de bebidas: caso empresa cervecería san jun S.A. Satipo, 2021. Analizar los salarios de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro ventas de bebidas: caso empresa cervecería san juna S.A. Satipo, 2021. Identificar los reconocimientos públicos hacia los trabajadores en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro ventas de bebidas: caso empresa cervecería san juna S.A. Satipo, 2021. En el presente estudio de investigación se utilizó el método deductivo de tipo diseño no experimental transversal – descriptivo - de propuesta, el enfoque de la investigación fue cuantitativo. El modelo de la investigación fue descriptivo porque se utilizó una muestra de 9 trabajadores, para el recojo de la información se utilizó cuestionario (instrumento) estructurado de 25 preguntas. Tuvo como resultado: el 44% de los trabajadores siempre se sienten motivados en su ambiente de trabajo, el 33% de los trabajadores considera que la empresa practica la comunicación descendente, el 33% casi siempre considera apropiado la atención al cliente, el 33% de los trabajadores dice que la empresa siempre cumple con los incentivos en el tiempo oportuno, el 33% de los trabajadores se sientes satisfechos con su salario mensual, el

44% de los trabajadores dijeron que la empresa siempre practica el reconocimiento en público, el 44% de los trabajadores consideran que muy pocas veces hubo crecimiento en estos últimos años por la pandemia, 33% que casi siempre sus resultados son eficientes en el rendimiento laboral, el 33% considera que comparten la satisfacción obtenida dentro de la empresa, el 56% de los trabajadores siempre recibe información oportuna para cumplir con las metas de la empresa, el 33% que la comunicación oral es constante en su equipo de trabajo, el 44% considera que los reclamos y observaciones son resueltos, el 44% que la empresa siempre expresa sus inquietudes en el entorno laboral, el 33% la empresa recompensa al llegar a las metas que la empresa propone, el 33% el desempeño laboral siempre cumple con lo solicitado por la empresa, el 44% muy pocas veces recibe capacitaciones para una formación de trabajo, el 33% siempre recibe agradecimiento de sus superiores, el 33% considera que los premios siempre son adecuados al esfuerzo que dan.

Mariño (2020) en su tesis para obtener el grado académico de maestra de la Universidad Cesar Vallejo de Perú, la cual se titula: *Habilidades y el desempeño laboral en los trabajadores de la pollería Super Dorado EIRL – El Porvenir, Trujillo 2020*. ee planteo el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Pollería Super Dorado EIRL – El Porvenir, Trujillo 2020. Y como objetivos específicos: Identificar el nivel de las habilidades gerenciales percibidas por los trabajadores en la pollería Super dorado EIRL – El Porvenir, Trujillo, 2020. Identificar el grado desempeño laboral de los trabajadores de la Pollería Super Dorado EIRL – El Porvenir, 2020. Identificar la relación entre las dimensiones de las habilidades gerenciales (Técnicas, humanas y conceptuales) y el desempeño laboral en los trabajadores de la pollería Super Dorado EIRL – El Porvenir, Trujillo, 2020. En el presente estudio de investigación se utilizó el método deductivo de tipo descriptivo de tipo descriptivo, de diseño transversal – no experimental – propuesta, el enfoque de la investigación fue cuantitativo. El modelo de la investigación fue descriptivo – correlacional porque se utilizó una muestra de 10 trabajadores, para el recojo de la información se utilizó el cuestionario 8 instrumento) estructurado de 20 preguntas. Tuvo como resultado: el 40% de los trabajadores perciben que a veces los jefes tienen conocimiento y experiencias para ejercer el cargo en la pollería, el 60% de los trabajadores perciben que los jefes utilizan adecuadamente los aplicativos, el 60% de los trabajadores tienen una comunicación efectiva, el 40% trabajo en equipo mejora el desempeño de los colaboradores, el 46% de los jefes motivan a sus trabajadores, el 46% influyen liderazgo con sus trabajadores, 46% de los

trabajadores tienen compromiso y un alto nivel de responsabilidad, el 40% proponen estrategias innovadoras para mejorar el servicio de atención al cliente, el 46% los jefes organizan bien los tiempos y actividades, el 46% los jefes toman decisiones consensuales y acertadas ante algún problema, el 46% identifican los problemas y reconocen sus síntomas para establecer alguna solución, el 40% casi siempre los trabajadores asisten puntualmente al trabajo, el 46% de los trabajadores manifiestan proactividad en el desempeño de sus funciones, el 40% de los trabajadores están satisfechos con las tareas encomendadas y son responsables en el cumplimiento de sus funciones, el 40% que los trabajadores siempre tienen una buena presentación personal, el 40% de los trabajadores casi siempre muestran capacidad de realización ante un obstáculo que se presente en su área, el 46% que casi siempre los trabajadores poseen conocimientos y destrezas para desenvolverse en su trabajo, el 46% a veces los trabajadores realizan son esmero y orden en el trabajo asignado, el 46% casi nunca los trabajadores muestran actitud para trabajar en equipo. Concluyendo: que la mayoría de los jefes hacen uso adecuado de los aplicativos y tienen una comunicación efectiva, así como el trabajo en equipo mejora el desempeño de los colaboradores porque se sienten motivador, asimismo los trabajadores se sienten comprometidos y proponen estrategias para un mejor desempeño de sus funciones.

Antecedentes locales

Sakamoto (2021) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Uladech católica de Perú, la cual se titula: *Propuesta de mejora de motivación laboral y atención al cliente en las Mypes del sector servicios, rubro pollerías del distrito de nuevo Chimbote, 2021.* se planteó el siguiente objetivo general: Determinar si la mejora de motivación laboral y atención al cliente permite una adecuada administración en las micro y pequeñas empresas del sector pollerías, del distrito de nuevo Chimbote, 2021. Describir el proceso que existe para incentivar a los trabajadores en las micro y pequeñas empresas sector servicios rubro pollerías, del distrito de nuevo Chimbote, 2021. Determinar la importancia de innovación en la motivación laboral de las micro y pequeñas empresas sector servicios rubro pollerías, del distrito de nuevo Chimbote, 2021. Determinar las principales características de servicio de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías, del distrito de nuevo Chimbote, 2021. Determinar las principales características de satisfacción al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías, del distrito de nuevo Chimbote, 2021. Determinar las principales características de interacción al cliente en las micro y pequeñas

empresas del sector servicios rubro pollerías, del distrito de nuevo Chimbote, 2021. Elaborar una propuesta de mejora de motivación laboral y atención al cliente en las micro y pequeñas empresas sector servicios rubro pollerías, del distrito de nuevo Chimbote, 2021. El presente estudio de investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo – de propuesta. El enfoque de la investigación fue cuantitativo. El modelo de la investigación fue descriptivo -correlacional porque se utilizó una muestra de 384 clientes, para el recojo de la información se utilizó el cuestionario (instrumento) estructurado de 20 preguntas. Tuvo como resultado: el 34% de las empresas muy pocas veces entregan premios por su desempeño. El 37.7% las empresas muy pocas veces reconocen mi esfuerzo. El 45.3% muy pocas veces se siente satisfecho por la atención brindada por el trabajador. El 56% muy pocas veces los empleados son amables. El 56.8% muy pocas veces los empleados son afectados en su nivel de motivación por las personas que lo rodean. El 54.7% pocas veces tienen la impresión de que los empleados están dispuestos ayudarlos. La investigación concluye que, la gran minoría de trabajadores no están motivados para brindar una óptima atención al cliente, repercutiendo que los representantes de las pollerías hacen caso omiso en priorizar la motivación de su personal, influyendo en una mala actitud y que se ve reflejado en su trabajo la cual es ineficiente y se evidencia en su desempeño laboral. Asimismo se concluye que la mayoría de los trabajadores no brindan un trato amable a los clientes cuando ofrecen sus productos, haciendo de esta manera esperar al comensal, provocando la incomodidad e induciendo de esta manera que el cliente no vuelva y que se creen expectativas negativas con respecto a la pollería, es por ello que se debe solucionar este problema causado por no motivar a los trabajadores para que estos empleen un trabajo eficiente y correcto teniendo un compromiso con la empresa.

Dávila (2022) en su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración de la Universidad Uladech católica de Perú, la cual se titula: *Motivación y desempeño laboral en el personal de enfermería del área no covid – 19 en un hospital de Chimbote, 2022*. se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación existente de la motivación con el desempeño laboral del personal del área covid – 19 de un hospital de Chimbote, 2022. Y como objetivos específicos: Identificar el nivel de motivación del personal del área no covid – 19 de un hospital de Chimbote. Identificar el nivel de desempeño laboral del personal del área no covid – 19 de un hospital de Chimbote, 2022. Establecer la relación entre la necesidad de logro con el desempeño laboral del personal del área no covid-19 de un hospital de Chimbote, 2022. Establecer la relación entre la necesidad de poder con

el desempeño laboral del área no covid – 19 de un hospital de Chimbote, 2022. Establecer la relación entre la afiliación de personas con el desempeño laboral del área no covid – 19 de un hospital de Chimbote, 2022. En el presente trabajo de investigación se utilizó el método deductivo de tipo descriptivo, el enfoque de la investigación fue cuantitativo. El modelo de la investigación fue descriptiva, correlacional, no experimental y transversal porque se utilizó una muestra de 8 trabajadores. Para el recojo de la información se utilizó el cuestionario (instrumento) estructurado de 18 preguntas. Tuvo como resultado: el 100% tiene una relación positiva moderada, el 100% incentivan a los trabajadores para una buena motivación laboral, el 80% toman en cuenta los aportes de los colaboradores, el 100% percibe buen desempeño, el 100% que existe baja relación directa y significativa entre la motivación de logro y el desempeño laboral del personal. Concluyendo: que existe una relación positiva entre la motivación laboral y el desempeño laboral con el fin de obtener el mejor desempeño, perciben una buena motivación laboral, percibe un buen y regular desempeño laboral, existe una relación positiva entre el logro de la motivación y el desempeño laboral por lo que se debe otorgar premios, debe dar talleres y capacitación de habilidades blandas a fin de que puedan saber manejar mejor sus emociones para con el público y entre ellos mismos.

Polo (2022) en su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración de la Universidad Uladech católica de Perú, la cual se titula: *Propuesta de mejora de la motivación del personal y clima laboral en la pequeña empresa corporación Jaeger S.A.C., distrito de nuevo Chimbote, 2022.* se planteo el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la motivación del personal y clima laboral de la pequeña empresa Corporación Jaeger S.A.C, 2022. Y como objetivos específicos: Determinar las características de satisfacción de la motivación en la pequeña empresa Corporación Jaeger S.A.C. distrito de nuevo Chimbote, 2022. Identificar las características de los niveles intrínsecos y extrínsecos que ofrecen motivación del personal en la pequeña empresa Corporación Jaeger S.A.C, distrito de nuevo Chimbote, 2022. Describir las características de los beneficios de la motivación al personal en la pequeña empresa corporación Jaeger S.A.C. distrito de nuevo Chimbote, 2022. Detallar las características de las técnicas del clima laboral en la pequeña empresa Corporación Jaeger S. A.C. distrito de nuevo Chimbote, 2022. Determinar las características del desarrollo de la cima laboral en la pequeña empresa corporación Jaeger S.A.C. distrito de nuevo Chimbote, 2022. Determinar las características de la calidad del clima laboral en la pequeña empresa Corporación Jaeger S.A.C. distrito de

nuevo Chimbote, 2022. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación al personal en la pequeña empresa corporación Jaeger S.A.C. distrito de nuevo Chimbote, 2022. En el presente estudio de investigación se utilizó el método deductivo de tipo descriptivo, el enfoque de la investigación fue cuantitativo. El modelo de investigación fue no experimental – transversal – descriptivo – de propuesta, se utilizó una muestra de 15 trabajadores, para el recojo de la información se utilizó cuestionario (instrumento) estructurado de 20 preguntas. Tuvo como resultado: el 54% nunca están satisfechos con su horario de trabajo que le asigna le empresa, el 67% de los representantes siempre perciben sus bonos en fechas festivas, el 40% de los trabajadores nunca recibe reconocimientos a su buen desempeño, el 67% de los trabajadores algunas veces trabajan en equipo mejorando el desempeño de los trabajadores, el 60% de los trabajadores siempre cree que cuenta con cualidades para formar parte de la empresa, el 100% casi siempre deberían mejorar en el aspecto de las premiaciones para motivar al personal, el 53% nunca mejoran los métodos de trabajo para el desarrollo de sus cualidades. Se concluye que, la mayoría de la empresa no han hecho uso de diferentes técnicas de motivación, ya que los trabajadores muestran falta de motivación en su desempeño de sus funciones, mejorando estos aspectos se genera más confianza y se crea un clima laboral armonioso con buenas relaciones con los integrantes, con una correcta motivación se logran mayores cambios beneficiosos que retornan en rentabilidad a la empresa.

2.2 Bases teóricas

Variable 1. motivación laboral

Narváez (2020) manifiesta que la motivación laboral es indispensable para el logro del éxito empresarial y es un factor que contribuye directamente en el desempeño laboral, la satisfacción, el compromiso, y la identificación de los trabajadores con la empresa. Es por ello que aplicar la motivación laboral incide estrechamente con el desempeño del trabajador en sus funciones abriéndose camino a que este tenga el impulso necesario para un eficiente desarrollo de sus actividades. Asimismo, los elementos que incentivan la motivación y están en el ingreso económico, el reconocimiento, la percepción del trabajo realizado es importante, y buen ambiente laboral.

Importancia de la motivación laboral

La motivación es uno de los elementos más importantes e indiscutibles para lograr los objetivos de las organizaciones ya que este elemento está fuertemente ligado con la productividad, el desempeño y el trabajo en equipo, es por ende que un trabajador motivado es más productivo y eficiente en sus funciones a diferencia de un trabajador desmotivado. En consecuencia, son cada vez las empresas que han empezado a tomar medidas determinadas para fomentar la motivación, de esta manera se aumenta la satisfacción de los trabajadores y de esta forma prevalece la identificación y el compromiso con la empresa (Moyano, 2019).

Asimismo, Moyano nos menciona los siguientes tipos de motivación laboral:

La motivación laboral impulsa el desempeño de los trabajadores y es importante porque puede ser de dos tipos:

Motivación intrínseca

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

Motivación extrínseca

Es aquella motivación que es impulsada por factores externos al trabajador, como es el reconocimiento recibido por la organización o algún bono económico que motivaría al trabajador. Este tipo de motivación puede resultar positiva o

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

Factores que influyen en la motivación laboral

Azcue (2023) nos menciona que la motivación es condicionada por los diferentes factores y entre los principales resaltan los siguientes: los factores ambientales y externos en el contexto político puesto que impacta en el crecimiento de la empresa y en el desarrollo de las actividades de la misma. Así como también los factores internos de la empresa es la forma en que es percibida por la cultura organizacional por las políticas internas de la organización, el trato de los directivos con los trabajadores, el reconocimiento y la remuneración y los factores individuales: como los son los valores, creencias, emociones de los individuos que estimula en su manera de actuar en determinadas situaciones.

Teoría de la motivación laboral

En diversas teorías y sobre todo las que son abordadas por el método conductual en psicología y entre las conocidas está el conocido procesos de motivación que transita una persona nos lleva directamente a la Teoría de las necesidades del psicólogo Abraham Maslow quien creo el grafico piramidal donde se ejemplifican las necesidades de los individuos acorde al orden de cada necesidad y en ese orden se ubican las más importantes en la parte superior de la base y sucesivamente el resto de necesidades por prioridad. Asimismo como las necesidades básicas puesta que en ellas se ubican en la base de la pirámide, son aquellas necesidades fisiológicas de la persona como lo son la alimentación, el abrigo, la vestimenta el salario y un hogar, necesidad de seguridad en estas necesidades abarcan aspectos considerables en la calidad de vida, como lo es un trabajo estable y un seguro de salud, así como también de necesidades sociales que son aquellas necesidades en las que se buscan relaciones interpersonales y en las que se involucran las emociones de aceptación y de integración a los grupos sociales, y necesidades de estima y en ellas se busca lograr el reconocimiento y tienen mucho que ver con la confianza y el perfeccionamiento personal; así como también de necesidades de autorrealización y en estas necesidades se encuentran en la base de la pirámide y son aquellas que tienen que ver con la autorrealización y el sentido de la vida, están asociadas al desarrollo personal e involucra las necesidades sociales y de estima (Masacon, 2017).

Teoría de McClelland

Taype (2020) nos menciona que es una teoría que considera que las necesidades son adquiridas por la cultura y se clasifican en tres: afiliación, poder y necesidad del logro. Es por ello que la necesidad de logro es cuando el individuo se fija metas altas donde se utilizan las habilidades y las capacidades necesarias para alcanzar las mismas, asimismo la necesidad de afiliación es el deseo de interacción socialmente y la necesidad de poder es cuando el individuo desea actuar con autoridad y poder, y se preocupa por influenciar en los demás, y se refleja en dos orientaciones dependiendo de lo que el individuo lo quiera transmitir, como lo es negativamente que consiste en el sometimiento y dominación o en conducta persuasiva capaz de inspirar en los demás. Además, en la teoría de Herzberg existen dos factores determinantes como lo son los factores insatisfactorios o de higiene, los factores de insatisfacción como las condiciones del puesto de trabajo, el sueldo, el status, la calidad de las relaciones sociales entre colegas, asimismo los factores satisfactorios o motivadores permiten que se pueda producir un buen desempeño laboral como lo son: la responsabilidad, el ascenso, el logro y la posibilidad proceso.

Principios clave de la motivación

Según Ruiz (2020) nos menciona que, para el logro de la motivación es importante aplicar los principios de la motivación como aspectos fundamentales; tales como las metas claras y realistas, en este punto se definen objetivos claros, alcanzables, específicas y realizar un plan para su ejecución a todo esto las fortalezas y debilidades es cuando se identifican las debilidades para poder trabajar en ellas, y fortalezas para optimizarlas, es por ello que es importante estimular las fortalezas y superar las debilidades. Por lo que el enfoque en las metas es mantener presente mis metas y visualizar el éxito que voy a lograr, esto ayudara a mantenerme motivado y a tener una percepción positiva para afrontar los obstáculos de manera eficiente y optima, en relación con celebrar los logros es un aspecto positivo de logro por más pequeño que este sea, esto aportara significativamente en su constante motivación, es por ello que el apoyo social es un impulsador significativo y es poder compartir tus logros y avances con personas de tu entera confianza genera que esta motivación social impulse la creatividad y la motivación.

1.Dimensión

Incentivos

Los sistemas de recompensas e incentivos proporcionan los incentivos necesarios para mejorar el desempeño de los empleados y así contribuir a alcanzar las metas marcadas por la organización e incluso las suyas propias. En todos los casos, es importante que la compensación sea proporcional a la contribución o esfuerzo del empleado para lograr este objetivo. Los sistemas de recompensa, necesariamente vinculados a formas de medición y control, son los mecanismos de diseño habituales para gestionar los incentivos de tal manera que cuando los miembros de la organización persigan beneficios y sus propias metas, progresen al mismo tiempo. orientación de los intereses y objetivos de la organización (Zapata, 2010).

Indicador

Premiaciones

El reconocimiento profesional crea un ambiente de trabajo positivo en el que los empleados se sienten apreciados, valorados y felices. De esta manera, los empleados trabajan de manera más eficiente y dedican más energía a su trabajo porque sienten que sus superiores aprecian sus esfuerzos. Además, la felicidad de los empleados es clave para la satisfacción del cliente, esencial para el éxito de cualquier negocio. Por lo tanto, es fundamental que la gran mayoría de las empresas implementen estrategias para ayudar a sus trabajadores a trabajar de manera más eficiente a través de un sistema de remuneración, considerando que unos ingresos financieros estables pueden satisfacer sus necesidades financieras; puede tener un impacto positivo en su motivación y por lo tanto en su desempeño laboral (Dávila, 2022).

Cumplimiento

Las empresas priorizan el conocimiento de los empleados para realizar sus tareas de manera más efectiva. Conseguiremos el éxito empresarial y avanzaremos mejor dentro de la organización, a la vez que crearemos entusiasmo a todos los trabajadores motivándolos en la realización bien de su trabajo y se pueden guiar con éxito cada jornada laboral y cumplir con las expectativas de sus respectivos empleadores dando cumplimiento a las necesidades de la organización (Zapata, 2023).

2.Dimensión

Reconocimiento

Con el foco en los empleados y las nuevas tendencias que están modificando las estructuras debido al ritmo de cambio que vivimos actualmente, la sugerencia es crear un programa de reconocimiento a través del cual se tengan en cuenta las necesidades de las personas. Dado que el trabajo y el reconocimiento de este ayuda a agregar valor, debido que personas altamente autodidactas y concienzudas, están convencidas de que aman lo que hacen, ven el esfuerzo en el trabajo como una expresión de su humanidad e implementan sistemas de reconocimiento y recompensa para construir relaciones de confianza, además de valorar la individualidad y la colaboración. El reconocimiento a los empleados cada vez cobra más importancia en el entorno laboral como una expresión importante de respeto y conciencia para que los empleados se sientan satisfechos con lo que hacen, competentes y capaces pero, sobre todo, de compromiso con la empresa para la que trabajan (Nekane, 2014).

Indicador

Productividad

La productividad es el resultado de la combinación armoniosa de tecnología, organización y talento humano, combinando recursos de manera óptima o equilibrada para alcanzar las metas y objetivos de la organización. Es por ello que las empresas se esfuerzan por mejorar la productividad de sus organizaciones (Luzardo, 2018).

Compromiso

Las organizaciones modernas esperan que sus empleados sean proactivos, tengan iniciativa personal, colaboren entre sí y estén comprometidos con la excelencia. Si se logra este objetivo, las empresas pueden lograr bajas tasas de ausentismo. Por ello, las organizaciones están desarrollando estrategias para atraer y motivar a los empleados en el nuevo entorno económico y dinámico. Las empresas con mayores niveles de integración laboral deben verse reflejados en el desempeño laboral de sus trabajadores, es por ello que se espera que sean superiores al promedio de otras organizaciones, esto reflejará mayores niveles laborales de sus trabajadores. así como reducir la rotación y el ausentismo. Como resultado, además de tener empleados más productivos, uno tendrá clientes más felices y mejores ventas y ganancias para la empresa (Barreto, 2021).

Variable 2. desempeño laboral

Espinoza (2022) nos manifiesta que al hablar del desempeño nos referimos a aquella labor que realiza el individuo. El buen desempeño de los trabajadores es cuando la persona o el grupo de las mismas cumple cabalmente con las expectativas fijadas por sus evaluadores, la cual es traducida en jornadas laborales. Por el contrario, un pobre desempeño laboral es traducido generalmente como un indicador de que algo no funciona correctamente en el entorno laboral; esto es debido a que se encuentran desempeñando sus actividades en un entorno que no es favorable para el desarrollo de las mismas.

Velásquez (2020) nos menciona que el desempeño laboral se mide por el rendimiento del trabajador que se ve reflejado en la realización de sus funciones asignadas. Por otro lado, la evaluación del desempeño laboral es una tarea importante que toda empresa debe realizar y en la cual es indispensable considerar los siguientes factores como lo son la trayectoria, la fijación de objetivos de investigación, los criterios de referencia y los encargados que deben brindar y proponer propuestas para mejorar y suplir los errores detectados.

Importancia de la evaluación del desempeño de los trabajadores

Parra (2020) nos menciona la importancia del desempeño la cual permite que el supervisor y el trabajador reconozcan cuales son las áreas en las que se puede realizar mejoras para un eficiente desempeño, además es una gran oportunidad para alcanzar los objetivos. Asimismo, Parra nos precisa que la evaluación del desempeño tiene como objetivo brindar beneficios a los trabajadores basados en las competencias y orientado en sus destrezas de su desempeño, determinar y evaluar las funciones de los empleados al culminar el periodo de prueba, evaluar el desarrollo de las necesidades de capacitación laboral, determinar un aumento salarial e informar a los trabajadores sobre cuál es su posición respecto a su desempeño y poder brindarles críticas constructivas para su eficiente desarrollo laboral, así como también la evaluación del desempeño permite una comunicación abierta para el mejor entendimiento de los objetivos organizacionales, además que la evaluación del desempeño de los trabajadores es para poder averiguar si la capacitación que están recibiendo ha sido efectivo.

Características del desempeño laboral

Corvo (2022) nos menciona que el desempeño tiene las siguientes características: el primero está basado en los resultados como lo es el comportamiento del trabajador definido en los resultados producto de su desempeño, así como también lo importante para las metas organizacionales como lo es lo que está dirigido hacia los objetivos de la empresa que son importantes para las actividades; puesto que es multidimensional ya que el desempeño laboral es multidimensional porque abarca a más de un tipo de comportamiento en el desempeño, es más es de comportamiento específico y no específico. El comportamiento específico es aquel donde el trabajador realiza como parte de sus funciones, hace referencia a las a las funciones principales que determinan un trabajo de otro. En esa misma línea el esfuerzo del desempeño laboral se puede medir por el esfuerzo que se realiza para el cumplimiento de las actividades asignadas como lo es el trabajo en equipo el cual busca que los integrantes busquen lograr las metas mediante el apoyo mutuo y consejos con el objetivo de optimizar el desempeño laboral. Asimismo, Corvo nos menciona las ventajas para medir el desempeño laboral son instruir beneficios que vayan acorde con las actividades de cada trabajador y encontrar errores en la empresa y poder reducir las variables externas que influyen en las labores de los trabajadores.

Factores que influyen en el desempeño laboral

Velásquez (2020) nos menciona que son numerosos los factores que afectan el desempeño de un trabajador, como la falta de capacitación y la motivación con que realizan sus funciones y del compromiso que tienen con la misma, asimismo el clima laboral es indispensable que el ambiente de trabajo sea armonioso; si por el contrario están bajo constante hostigamiento, falta de motivación, estrés, etc. Es por ello que la falta de capacidad se debe porque las diferentes áreas requieren que quienes los ocupen cuenten con los conocimientos y /o capacitaciones, la falta de formación académica causaría un mal rendimiento de su desempeño laboral, así como también cuando el trabajador no siente pasión y no le gusta el puesto que desempeña, provocaría que no desempeñe correctamente sus funciones.

Evaluación del desempeño

Según Rodríguez (2017) nos precisó que la evaluación del desempeño consiste en medir el rendimiento, es por ello que existen diferentes maneras para realizar la evaluación del desempeño laboral de un trabajador en una organización, es por ende que depende de quién lo realice se utilizaran los instrumentos de autoevaluación en el cual el grupo o el individuo evalúan su propio desempeño laboral, la coevaluación es donde los individuos se evalúan entre sí, además que la conjunta evaluación es cuando el grupo, el individuo y los supervisores evalúan el trabajo realizado es por ello que la evaluación del supervisor es realizado por los jefes y gerentes quienes realizan la supervisión. Por otro lado, la evaluación por parte del cliente tiene el objeto de poder diagnosticar las deficiencias, debilidades y poder brindar información clave y tomar exitosas decisiones.

Errores comunes en la evaluación del desempeño

Zurinaga (2023) nos manifiesta que algunos de los errores más comunes en el desempeño laboral es la falta de objetivos claros: Es un punto fuerte e importante porque los trabajadores deben haber efectuado su autoevaluación y de esa manera tener una idea clara sobre que se está midiendo y poder realizar la retroalimentación en base a ello, es por ello que es fundamental que los trabajadores se sientan reconocidos y valorados por los objetivos cumplidos. Así como también de posponer y/ o cancelar las reuniones, dado que al no darles prioridad a las juntas de revisión provocaría que los trabajadores no vean como su desempeño no está siendo valorado; es por ende que las revisiones son indispensables para que los trabajadores comprendan y conozcan en lo que están siendo eficaces y de ese modo los empleados serán capaces de mejorar su rendimiento. Asimismo, de centrar la evaluación en puntos negativos, puesto que el realizar la crítica constructiva es indispensable en la retroalimentación y para el trabajador lo tenga presente y a la vez sea una oportunidad para mejorar en su desarrollo laboral, y que tiene como fin que sean responsables y a la vez que les sirva como una oportunidad para mejorar en el área donde realizan sus funciones y la falta de soluciones y seguimiento, la evaluación del desempeño laboral debe culminar con un plan de acción dirigido en mejorar en los aspectos tales como, capacitaciones, aumento de las responsabilidades, rotación de puestos de trabajo y determinar las tareas en función de las actividades.

Teoría de las necesidades según Maslow

La teoría de las necesidades de Maslow que se encuentran distribuidas en la pirámide de las necesidades humanas. Es por ende que en ella se ubican las necesidades según su importancia, también llamadas necesidades básicas o biológicas del individuo, el cual esta desde el nacimiento y predominan en la edad adulta sobre las necesidades, cuando estas no se satisfacen, es por ello que entre estas predominan las que están relacionadas con la subsistencia del individuo, aunque es común que las personas deseen cubrir diferentes grados de satisfacción de las personas (Allen, 2018).

1. Dimensión

Eficacia

Para ser más competitivas las organizaciones se han enfocado en el ambiente organizacional, por ello se han implementado estrategias organizacionales, tomando en cuenta su importancia para que éstas funcionen de manera efectiva y eficiente. De la misma manera, realizan evaluaciones periódicas de la estructura organizacional y del comportamiento de los empleados para tener un diagnóstico certero de las necesidades de la organización y poder tomar decisiones correctivas para el buen desarrollo de la organización. El funcionamiento efectivo de las organizaciones ocurre cuando el ambiente organizacional es armonioso, aceptando el comportamiento emocional de los miembros de la organización, lo que influye significativamente en su conducta y comportamiento (Garay, 2021).

Indicador

Efectividad

En función de su impacto en la motivación humana, así como en la mejora del desempeño laboral, las habilidades y el desarrollo profesional de los trabajadores. Reconocemos que la eficiencia es un tema relevante para las empresas y los investigadores, pero lamentablemente no hay suficiente información para hacer un análisis comparativo, por lo que esta es un área en la que existen oportunidades que podríamos considerar interesantes para que el empleador pueda tener trabajadores que trabajen de manera efectiva y así seguir creciendo (Madero, 2017).

2. Dimensión

Calidad de servicio

La calidad del servicio se denomina satisfacción del cliente, cuyo objetivo básico es lograr la satisfacción. Para conseguirlo partimos de hacer un buen trabajo y de entender a nuestros clientes, para que lo que reciban cumpla con sus expectativas. Luego, se explora el concepto de calidad desde la perspectiva de diferentes teorías, se establece la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, se identifican los elementos básicos de la calidad del servicio y sus aspectos, y se presentan una serie de modelos de evaluación de la calidad del servicio (Alfonro, 2019).

Marco conceptual

Motivación Laboral

Según nos menciona Huichi (2019) quien citó Abraham Maslow y manifiesta sobre la teoría de motivación que está basada en la pirámide de las necesidades del individuo y de cómo este prioriza cada uno de estos de acuerdo a la necesidad que tiene y de cómo satisfacerla. En dicha teoría las necesidades están en un orden de relevancia y las necesidades indispensables están colocadas en la parte superior de la pirámide y las siguientes en la parte inferior, dando así prioridad según el orden de necesidad que tenga el individuo, es por ello que aplicar esta teoría nos ayuda a tener claro como tener motivado al talento humano según las necesidades presentadas.

Desempeño Laboral

Según lo precisó Pedraza, Amaya & Conde (2010) quienes nos manifiesta que el desempeño laboral se ve estrechamente vinculado a como la organización gestiona el talento humano en base a resultados, realizando constantemente evaluaciones del desempeño cada miembro y de cómo reaccionan, es por ello que las empresas deben implementar sistemas que les ayude a medir el desempeño y gracias a esta técnica se reflejaran de manera óptima las falencias y limitaciones que se presentan, de esa manera poder hacer las correcciones que se ameriten con el fin de salvaguardar y garantizar que se lleve un orden con el objetivo de alcanzar los objetivos organizacionales.

Estrategia

Según nos manifestó Contreras (2013) las estrategias son de vital importancia en las organizaciones, puesto que mediante estas es que se busca ventajas para reducir procesos y hacerlo de forma más eficiente, es por ello que la aplicación estratégicamente de estrategias nos ayudan a desarrollar las actividades que se veían complicadas a un proceso mucho más reducido con resultados positivos en función de lo establecido.

Servicio

Según lo preciso Sánchez (2023) nos manifiesta que un servicio es un conjunto de acciones o actividades y el cual se brinda para cubrir una necesidad o requerimiento del individuo, es por ello que un servicio se clasifica en cuatro; como lo son el servicio intangibles, indivisibles, heterogéneos y los que no se pueden observar; de esa manera según la necesidad del tipo de servicio que preste la empresa a los clientes que lo solicitan, es así que el servicio es una acción que se pone en servicio de los clientes.

2.3 Hipótesis

La presente investigación: *La motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024*, no se va a realizar hipótesis debido a que es de tipo descriptivo de propuesta.

Según lo preciso Espinoza (2018) nos manifiesta que una hipótesis es una posible explicación o respuesta y su fin es determinar el problema en investigación, en función de elementos como el tiempo, características y el lugar. Por ello una hipótesis es una respuesta que se tiene que demostrar rigurosamente y tiene que ser comprobada por algún método científico que lo respalde.

III. Metodología

3.1 Tipo, Nivel y diseño de investigación

Tipo de investigación

Tipo de investigación Cuantitativo

El estudio fue de tipo cuantitativo. Según Suarez (2023) nos menciona que los tipos de investigación son las diferentes formas en las que se aborda una investigación y dependerá primordialmente de los diferentes factores como el título, objetivos y de la muestra, la temporalidad y la variable de estudio; de esta forma se tiene una clara idea de lo que se va realizar en el estudio.

Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptivo – de propuesta

Fue de nivel descriptivo. La investigación descriptiva presenta los hechos, propiedades o particularidades existentes en el objeto de estudio, enfocándose en fenómenos, poblaciones o sujetos específicos. La investigación descriptiva generalmente se lleva a cabo utilizando métodos de observación, encuestas y estudio de casos. Por tanto, dependiendo del tipo de estudio, se utilizan métodos tanto cualitativos como cuantitativos para la recogida de datos. La investigación descriptiva presenta hechos, características o particularidades que existen en el objeto de estudio y pueden centrarse en un fenómeno, población o tema en particular (Arellano, 2023).

Fue de propuesta porque se elaboró una propuesta y un plan de mejora a los resultados encontrados en la investigación la motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024.

Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental – transversal

Fue no experimental. De acuerdo con Mata (2019) nos menciona que, los diseños no experimentales giran en torno a la población de estudio y los manejos que se hacen de ella para la realización de las observaciones y mediciones, coincidiendo en la recolección de datos en distintos momentos o puntos del tiempo.

Fue transversal. De acuerdo con Correa (2021) nos menciona que, es un estudio de investigación transversal que evalúa la existencia de relaciones entre variables cualitativas o cuantitativas. La característica principal de este tipo de estudios es que tanto las variables de resultado como de exposición se miden simultáneamente, lo que imposibilita establecer una relación temporal adecuada.

3.2 Población

Se utilizó una población de 50 Trabajadores de las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, la información se obtendrá a través de la técnica sondeo.

Criterios de inclusión

Motivación laboral

- a) Trabajadores

Criterios de exclusión

- a) Trabajadores eventuales
- b) Trabajadores administrativos
- c) Dueño de la empresa
- d) Proveedores
- e) Personal de seguridad

Criterios de inclusión

Desempeño laboral

- a) Trabajadores

Criterios de exclusión

- a) Dueños de la empresa
- b) Personal de limpieza
- c) Gerente de la empresa
- d) Personal de seguridad

Se utilizó una muestra de 20 trabajadores de las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, los cuales estuvieron dispuestos a brindar la información necesaria para la investigación. Además, se utilizó muestreo probabilístico para sacar la muestra de investigación.

La muestra nos permite sacar conclusiones que generalicen los resultados observados a la población disponible y de ahí a la población. Por lo tanto, una muestra sólo es representativa si se selecciona al azar, es decir, todos los sujetos de la población objetivo tienen la misma probabilidad de ser seleccionados en la muestra y por lo tanto incluidos en el estudio, por otro lado, el número de sujetos representa numéricamente la población que formó los sujetos, es decir, la población de la distribución de las variables de estudio, es decir, una estimación o estimación del tamaño de la muestra (Manterola, 2017).

3.3 Operacionalización de las variables

Variable	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valoración
Motivación laboral	La motivación laboral se refiere a la capacidad que tiene una empresa para motivar a sus trabajadores para mejorar o cambiar su rendimiento través de elementos tales como los incentivos, la motivación laboral se compone por dos formas de dar motivación; tales como la motivación Intrínsecos o extrínsecos (Bohórquez, 2020).	Incentivos	Premiaciones	Likert	Nunca (1) Muy pocas veces (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Cumplimiento		
		Reconocimiento	Productividad		
			Compromiso		
			Premiaciones		

Variable	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valoración
Desempeño Laboral	El desempeño laboral es la productividad de un trabajador en sus funciones, y la evaluación del desempeño laboral en las empresas tiene como objetivo medir el	Eficacia	Efectividad	Likert	Nunca (1) Muy pocas veces (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
		Economía	Recursos		
	rendimiento del trabajador en las actividades asignadas; si el desempeño es inferior a lo esperado se tiene que corregir y si este es mayor a lo esperado debe ser reconocido y premiado (Velásquez, 2020).	Calidad de servicio	Satisfacción		

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnica

Santos (2023) menciona que las técnicas encuestas se basa directamente en obtener información de estudio para lograr obtener resultados deseados gracias a esta técnica, es por ello que las encuestas o cuestionarios proporcionan información profunda y amplia del tema, pese a lo cual, tienes que aplicarlas correctamente, y para ello es importante tener claro qué tipo de encuesta es la idónea para tu tipo de investigación. Para el desarrollo de los datos de investigación se utilizó la técnica encuesta la cual estuvo direccionada a los trabajadores de las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, año 2024.

Instrumento

Lazarraga (2021) Se utilizan mecanismos como instrumentos para reunir información, los cuales permiten recoger información, es por ello que es de vital importancia para el desarrollo de las investigaciones.

Se utiliza el instrumento cuestionario, el cual está elaborado de 20 preguntas: las 10 primeras sobre la motivación laboral de los trabajadores de las empresas pollerías; las 10 siguientes sobre el desempeño laboral de los trabajadores en las empresas pollerías. Además, se realizó la prueba piloto y con los resultados obtenidos se realizó la confiabilidad de resultados a través del estadístico alfa de Cronbach de cual se obtuvieron resultados aceptables de confiabilidad; asimismo se pasó a realizar la validación del instrumento cuestionario, el cual fue validado por expertos en el que se evaluó si el instrumento era aplicable o no para la investigación.

Análisis de la confiabilidad a través del estadístico alfa de Cronbach

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

Variable 1: Motivación laboral

Basados en el análisis de la composición interna de los ítems y la interrelación entre ellas se evidencia bajo el estadístico de Alfa de Cronbach que el instrumento llamado Motivación laboral es aceptable con un 97,3 de confiabilidad.

Variable 2: Desempeño laboral

Basados en el análisis de la composición interna de los ítems y la interrelación entre ellas se evidencia bajo el estadístico de Alfa de Cronbach que el instrumento llamado Desempeño laboral es aceptable con un 94,7 de confiabilidad.

3.5 Método de análisis de datos

El plan de análisis de datos es una hoja de ruta para analizar, organizar los datos de investigación. El cual está diseñado alcanzar los objetivos que se fijaron antes de iniciar la investigación. Asimismo, se realizó un análisis descriptivo de cada una de las variables de investigación.

Por ello se utilizó los siguientes programas informáticos para el desarrollo de la investigación. Tales como el Microsoft Word para la redacción del trabajo de investigación, Microsoft Excel para el desarrollo de las tablas y figuras estadísticas. Así como también se utilizó el programa PDF para la presentación final de investigación. Del mismo modo se utilizó el programa Microsoft Power Point en la elaboración de las diapositivas de la ponencia, también el programa Turnitin para medir el porcentaje de similitud del trabajo de investigación.

En la investigación, la recopilación y el análisis de información son dos procesos complejos que se desarrollan simultáneamente. Este análisis siguió el proceso de recolección de información desde el inicio, guiando el trabajo de campo y permitiéndonos profundizar en nuevos temas a medida que avanzábamos en el campo (Carrillo, 2017).

3.6. Aspectos Éticos

La investigación se realizó en base al Reglamento de Integridad Científica de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, aprobado por el consejo Universitario con Resolución N° 0277-2024-CU-ULADECH Católica, de fecha 14 de marzo del 2024, que las rigen son:

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes:

Se utilizo este principio para proteger a las personas que brindaron información para la investigación, es por ello que solo se utilizara información proporcionada, no la información personal dado que no estamos autorizados debido que es de carácter privado y porque no se pretende transgredir sus derechos.

Cuidado del medio ambiente:

Es por ello que se utilizó este principio para contribuir con el cuidado del medio ambiente, de modo que durante el trabajo de investigación se usará papel para las encuestas y al termino de estas se pasará a reciclar y poder reutilizarlo; de esta manera minimizaremos la contaminación; además aportamos con el ahorro de la energía eléctrica desconectando la laptop al termino de uso, se mantuvo desconectado por varias horas con el fin de contribuir con el cuidado del medio ambiente.

Libre participación por propia voluntad:

Se utilizo este principio ético dado que se informó y aplico el cuestionario a los participantes y ellos aceptaron por decisión propia, es por ello que se les comunicara a los dueños de las empresas para que estén informados y se eviten los malentendidos, por esa razón que se obtuvo el permiso y se pido su consentimiento mediante el consentimiento informado para los fines de estudio. Después de explicarle detalladamente al participante el objeto de estudio de investigaciones y el fin de este procedemos a administrarle el cuestionario y si aún tiene dudas le explicaremos hasta asegurarnos de su comprensión. Así mismo su participación debe ser de manera voluntaria.

Beneficencia, no maleficencia:

Asimismo, se le comunico a los dueños de las empresas que la información proporcionada no causo ningún daño a la empresa, puesto que el resultado será en beneficio de la misma. Dado que los encuestados son nuestra prioridad y no pretendemos que sean afectados de ninguna forma; de esta manera generamos confianza. Del mismo modo se informará al gerente y a los trabajadores que la información proporcionada no causará daños o perjuicio a la empresa. Así como también se mantendrá el anonimato de su participación con el fin de salvaguardar su bienestar.

Integridad y honestidad:

Se utilizará este principio sin manipular los datos de manera incorrecta como la alteración o falsificación de la información obtenida. Es por ello que en el desarrollo de la investigación solo se utilizaran los datos obtenidos en la aplicación del cuestionario sin la manipulación de la información verídica obtenida.

Justicia:

Se utilizo este principio porque el trabajo de investigación se realizó bajo las normas y reglamentos establecidos de la universidad, de forma equitativa sin provocar daños a los encuestados dado que se le proporciono a los participantes los resultados obtenidos del estudio, se brindará a todos los participantes un trato equitativo sin excluir a nadie, se escuchará sus comentarios e ideas sin interrupción ni contradecirles. Se utilizará de forma correcta el principio de justicia, procediendo con justicia respetando la opinión de los participantes; de esa manera también nos posibilita como futuros profesionales, con óptimos y excelentes valores como ética en el área personal y profesional.

IV Resultados

Objetivo 1: Determinar las principales características para incentivar a los trabajadores de las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024.

Tabla 1

Características para incentivar a los trabajadores en las empresas pollerías de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024.

Características para incentivar a los trabajadores	n	%
Preferencia en las premiaciones		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	4	20.00
Algunas veces	14	70.00
Casi siempre	2	10.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00
Cumplen con el horario de trabajo establecido		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	1	5.00
Algunas veces	4	20.00
Casi siempre	12	60.00
Siempre	3	15.00
Total	20	100.00
Los incentivos influyen en su motivación laboral		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	6	30.00
Algunas veces	11	55.00
Casi siempre	3	15.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00
El ambiente de trabajo le es motivador		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	10	50.00
Algunas veces	7	35.00
Casi siempre	3	15.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00

Continúa...

Tabla 1

Características para incentivar a los trabajadores en las empresas pollerías de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024.

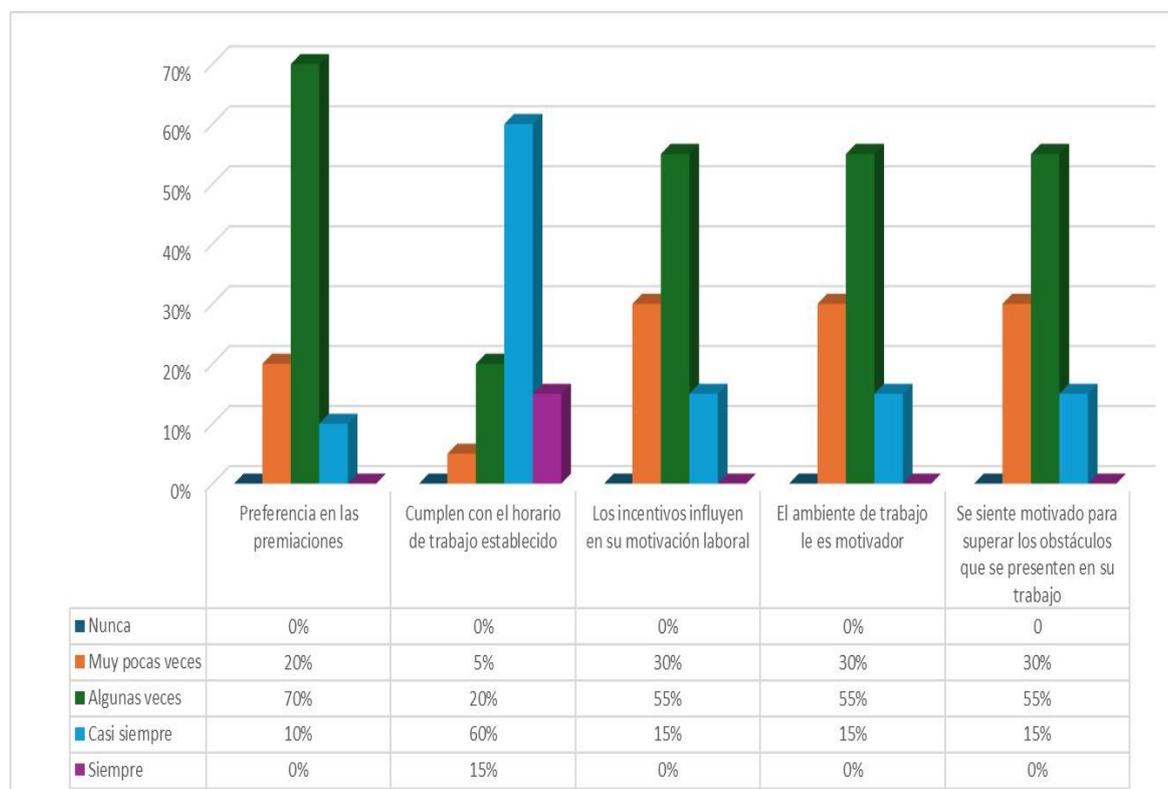
Concluye

Características para incentivar a los trabajadores	n	%
Se siente motivado para superar los obstáculos que se presenten en su trabajo		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	7	35.00
Algunas veces	10	50.00
Casi siempre	2	10.00
Siempre	1	5.00
Total	20	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de las empresas pollerías de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024.

Figura 1

Características para incentivar a los trabajadores en las empresas pollerías de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024.



Nota: La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características para incentivar a los trabajadores en las empresas pollerías de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024.

Objetivo 2: Determinar las principales características del reconocimiento en el desempeño de los trabajadores de las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024.

Tabla 2

Características del reconocimiento en el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024.

Reconocimiento del desempeño de los trabajadores	n	%
Las personas que lo rodean afectan en su nivel de motivación		
Nunca	10	50.00
Muy pocas veces	3	15.00
Algunas veces	7	35.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00
Se siente satisfecho con las funciones encomendadas		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	5	25.00
Algunas veces	11	55.00
Casi siempre	4	20.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00
Las relaciones con los demás compañeros lo motivan a tener un mejor desempeño		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	8	40.00
Algunas veces	2	10.00
Casi siempre	10	50.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00
Recibe reconocimiento por su buen desempeño laboral		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	6	30.00
Algunas veces	11	55.00
Casi siempre	3	15.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00

Continua...

Tabla 2

Características del reconocimiento en el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024.

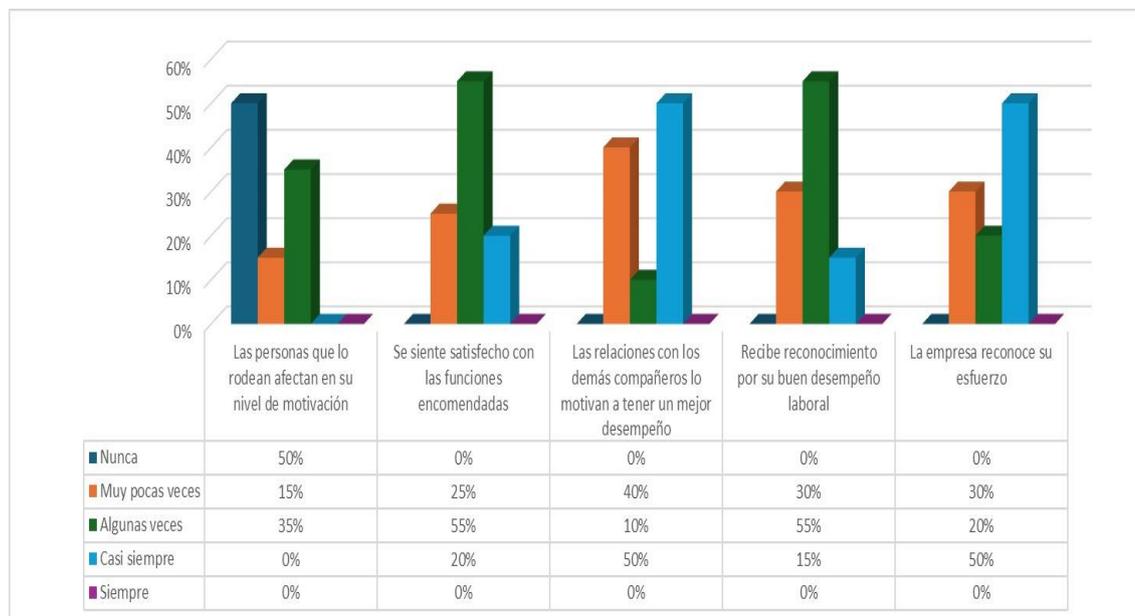
Concluye.

Reconocimiento del desempeño de los trabajadores	n	%
La empresa reconoce su esfuerzo		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	6	30.00
Algunas veces	4	20.00
Casi siempre	10	50.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de las empresas pollerías de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024.

Figura 2

Características del reconocimiento en el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías de la zona céntrica de Chimbote, 2024.



Nota: La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características del reconocimiento en el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías de la zona céntrica de Chimbote, 2024.

Objetivo 3: Determinar las características del desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024

Tabla 3

Características del desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024.

Eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores	n	%
La empresa cumple con el salario por el desempeño de los trabajadores		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	20	100.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00
La empresa realiza capacitaciones por un buen desempeño laboral		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	9	45.00
Algunas veces	4	20.00
Casi siempre	7	35.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00
La empresa entrega premios por un buen desempeño laboral		
Nunca	3	15.00
Muy pocas veces	10	50.00
Algunas veces	7	35.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00
Tiene un eficiente rendimiento laboral		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	13	65.00
Casi siempre	7	35.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00

Continúa...

Tabla 3

Características del desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024.

Eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores	n	%
La empresa utiliza el reconocimiento como estimulación para los trabajadores		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	9	45.00
Casi siempre	11	55.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00
El trabajo realizado es compatible con los objetivos de la organización		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	4	20.00
Siempre	16	80.00
Total	20	100.00
Es tomada en cuenta los aportes de los trabajadores		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	11	55.00
Casi siempre	5	25.00
Siempre	4	20.00
Total	20	100.00
Se incentiva la creatividad de los trabajadores		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	6	30.00
Algunas veces	11	55.00
Casi siempre	3	15.00
Siempre	0	0.00
Total	20	100.00

Continúa...

Tabla 3

Características del desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024.

Concluye.

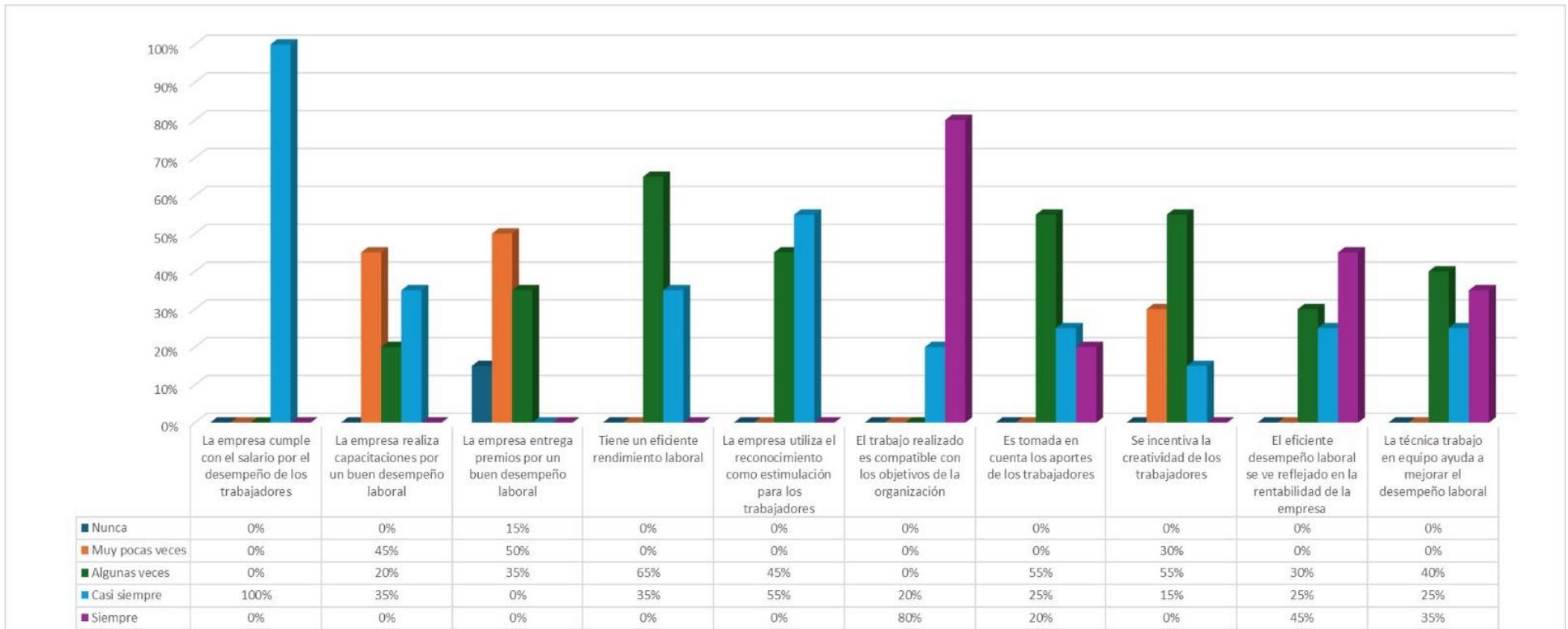
El eficiente desempeño laboral se ve reflejado en la rentabilidad de la empresa	n	%
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	6	30.00
Casi siempre	5	25.00
Siempre	9	45.00
Total	20	100.00

La técnica trabajo en equipo ayuda a mejorar el desempeño laboral	n	%
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	8	40.00
Casi siempre	5	25.00
Siempre	7	35.00
Total	20	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de las empresas pollerías de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024.

Figura 3

Características del desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024.



Nota: La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características del desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024.

Objetivo 04: Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024.

Tabla 4

Propuesta de un plan de mejora de la motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024.

Variable	Indicadores	Problemas encontrados	Causas del problema	Consecuencias del problema	Acciones de mejora	Responsable	Presupuesto
La motivación	Incentivos	El 50% muy pocas veces el ambiente de trabajo le es motivador.	-La empresa no brinda un ambiente de trabajo adecuado. -El ambiente de trabajo no es acto para sentirse motivado. -El trabajador no se siente incentivado en su ambiente de trabajo.	-Trabajadores desmotivados. -Desmotivación para desarrollar sus funciones. -Desinterés al desempeñarse.	-Realizar buzón de sugerencias -Implementar cambios en el ambiente laboral. -Brindar un ambiente de trabajo para incentivar al personal.	Dueño Administrador	S/500.00
		El 50% algunas veces se siente motivado para superar los obstáculos que se presenten en su trabajo.	-El trabajador no se siente motivado para hacer frente a las dificultades. -No siente motivación para desenvolverse ante los obstáculos que se presentan.	-Trabajadores descontentos ante las dificultades. -Trabajadores que no se siente comprometidos con la empresa.	-Mejorar la motivación mediante incentivos. -Brindar incentivos aumentara su motivación ante las dificultades.	Dueño Administrador	S/250.00

	Reconocimiento	El 55% algunas veces recibe reconocimiento por su buen desempeño laboral.	<ul style="list-style-type: none"> -El trabajador no tiene entusiasmo para superar dificultades laborales. -No se recibe reconocimiento. - No sienten que valoran su buen desempeño. - No se reconoce su importancia de su trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> -Sin entusiasmo para hacer frente a los problemas. -Trabajadores con menor actitud laboral. -Colaboradores descontentos. -Personal desinteresado porque no se sienten reconocidos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Generar un ambiente motivador ante dificultades. -Reconocer debidamente el desempeño de los trabajadores. -Reconocer públicamente al colaborador. -Implementar un plan de reconocimientos por objetivos alcanzados. 		
Desempeño laboral	Eficacia y calidad de servicio	El 45% muy pocas veces la empresa realiza capacitaciones por un buen desempeño laboral.	<ul style="list-style-type: none"> -La empresa no realiza constantes capacitaciones. -Los trabajadores no reciben capacitaciones. -Los trabajadores no reciben instrucción para sus funciones. 	<ul style="list-style-type: none"> -Trabajadores que no tienen claro sus funciones. -no reciben capacitaciones para optimizar sus labores. -no tienen una adecuada orientación de sus funciones. 	<ul style="list-style-type: none"> -Implementar charlas instructivas. -Mantener constantes capacitaciones motivacionales. -Establecer comunicación fluida entre el empleador y el trabajador. 	Dueño Administrador	S/500.00

		<p>El 50% muy pocas veces la empresa entrega premios por un buen desempeño laboral.</p> <p>El 55% algunas veces es tomada en cuenta los aportes de los trabajadores.</p>	<p>- Pocas son las ocasiones en que la empresa entrega premios.</p> <p>- Los trabajadores no reciben la suficiente premiación por su eficiencia.</p> <p>- Los trabajadores no sienten que son premiados por su buen desempeño laboral.</p> <p>- Las empresas no consideran los aportes de los trabajadores.</p> <p>- No es tomada en cuenta las sugerencias de los trabajadores.</p> <p>- No es recibida las aportaciones de los trabajadores.</p>	<p>- Bajo rendimiento.</p> <p>- Desmotivación en la realización de sus funciones.</p> <p>- Desinterés y menor rendimiento.</p> <p>- Genera que no tengan compromiso.</p> <p>- Sienten que no valoran sus aportes.</p> <p>- Sienten que sus opiniones no son importantes para la empresa.</p>	<p>- Establecer estrategias.</p> <p>- Mejorar la motivación mediante premiaciones por un eficiente desempeño.</p> <p>- Premiar al colaborador.</p> <p>- Implementar los aportes de los trabajadores porque son quienes interactúan directamente con los clientes.</p> <p>- Realizar reuniones para escuchar sus aportaciones de valor.</p> <p>- Implementar buzón de sugerencias anónimas.</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

V. Discusión

Tabla 1

Objetivo 1: Determinar las principales características para incentivar a los trabajadores de las empresas pollerías de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024.

Respecto a si hay preferencias en las premiaciones: se ha obtenido como resultado que el 70% algunas veces tienen preferencia en las premiaciones (Tabla N°1) esto demuestra que la mayormente hay preferencias en las premiaciones que se entregan a los empleados de la empresa. Estos resultados coinciden con el trabajo de investigación Chuchòn (2020) En su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración titulada: *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas veterinarias caso: clínica veterinaria san lorenzo del distrito de san juan Bautista, Ayacucho, 2020.* quien nos manifiesta que el 50% de los trabajadores nos menciona que su jefe nunca los premia por el esfuerzo que realizan en la empresa. A su vez coincide con los resultados encontrados en la investigación de Calixto (2021) En su tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración titulada: *Propuesta de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta de bebidas: caso empresa cervecería san juan S.A – Satipo, 2021.* puesto que el 33% de las premiaciones siempre son adecuadas con el esfuerzo realizado, del mismo modo contrastan con los resultados encontrados en Polo (2020) En su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración titulada: *Propuesta de mejora de la motivación del personal y clima laboral en la pequeña empresa corporación Jaeger S.A.C., distrito de nuevo Chimbote, 2022.* Quien nos mencionó que el 100% casi siempre las premiaciones son para motivar al personal. Esto demuestra que mayormente las empresas utilizan las premiaciones como un incentivo para que los trabajadores tengan motivación laboral. Por ello en las pollerías de la zona céntrica de Chimbote son atendidos por empleados incentivados que brindan una buena atención.

Respecto al cumplimiento del horario establecido. Se ha obtenido como resultado que el 60% casi siempre cumplen con el horario establecido (Tabla N°1) esto demuestra que la gran mayoría de las empresas cumple con el horario establecido.

Estos resultados se contrastan con lo encontrado en la investigación de Polo (2022) En su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración titulada: *Propuesta de mejora de la motivación del personal y clima laboral en la pequeña empresa corporación Jaeger S.A.C., distrito de nuevo Chimbote, 2022.* quien nos manifiesta que el 54% nunca están satisfechos con su horario establecido, asimismo Espinoza (2022) nos menciona que el horario laboral es traducido en jornadas laborales. Esto nos demuestra que mayormente las empresas pollerías de la zona céntrica de Chimbote no cumplen con el horario establecido lo cual provoca desmotivación y bajo ánimo para realizar las funciones laborales.

Respecto a si los incentivos influyen en la motivación laboral: El 55% algunas veces los incentivos influyen en la motivación de los trabajadores (Tabla N°1) esto demuestra que la mayoría de las empresas utilizan los incentivos y estos influyen en la motivación de los trabajadores. A su vez coinciden con los resultados encontrados en la investigación de Tejeda (2020) En su trabajo de investigación para optar el grado académico de Bachiller en ciencias administrativas titulada: *Caracterización del desempeño laboral para gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollerías, caso: Rodrigo 's, san Vicente Cañete, 2020.* quien nos manifiesta que el 100% utilizan el reconocimiento como incentivo para estimulación a los trabajadores para sacar lo mejor de si mismos. Del mismo modo contrasta con los resultados encontrados en la investigación de Dávila (2022) En su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración titulada: *Motivación y desempeño laboral en el personal de enfermería del área no covid – 19 en un hospital de Chimbote, 2022.* quien nos manifiesta que el 100% de las empresas incentivan a sus trabajadores para una buena motivación laboral. Esto demuestra que la mayoría de las empresas Pollerías de la zona céntrica de Chimbote algunas veces los incentivos a sus trabajadores influyen en la motivación. Es por ello que están siendo atendidos por empleados motivados. Asimismo lo fundamentare con Narváez (2020) Asimismo, los elementos que incentivan la motivación y están en el ingreso económico, el reconocimiento, la percepción del trabajo realizado es importante, y buen ambiente laboral.

Respecto al ambiente de trabajo es motivador: El 50% muy pocas veces cree que el ambiente de trabajo es motivador (Tabla N°1) esto demuestra que la mayoría de las empresas brindan un ambiente de trabajo motivador para sus trabajadores. Estos resultados se contrastan con los resultados encontrados en la investigación de Chuchòn (2020) En su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración titulada: *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas veterinarias caso: clínica veterinaria san lorenzo del distrito de san juan Bautista, Ayacucho, 2020.* quien manifiesta que el 60% tienen un entorno laboral motivador para realizar sus actividades, del mismo modo contrasta con los resultados encontrados en la investigación de Calixto (2021) En su tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración titulada: *Propuesta de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta de bebidas: caso empresa cervecería san juan S.A – Satipo, 2021.* donde el 44% de los trabajadores siempre se sienten motivados en su ambiente de trabajo. Esto demuestra que mayormente las empresas Pollerías brindan un buen ambiente de trabajo armonioso para que sus trabajadores se sientan motivados en la realización de sus actividades. Los resultados los fundamentamos con los resultados encontrados por Azcue (2023) quien menciona que los actores ambientales y externos: en el contexto político puesto que impacta en el crecimiento de la empresa y en el desarrollo de las actividades de la misma.

Respecto a la motivación para superar los obstáculos que se presentan en su trabajo: El 50% algunas veces se siente motivado para superar los obstáculos que se presentan en su trabajo (Tabla N°1) esto nos demuestra que en la mayoría de empresas los trabajadores se sienten motivados para hacer frente a los obstáculos que se presenten en su trabajo. A su vez coinciden con los resultados encontrados en la investigación de Mariño (2020) En su tesis para obtener el grado académico de maestra titulada: *Habilidades y el desempeño laboral en los trabajadores de la pollería Super Dorado EIRL – El Porvenir, Trujillo 2020.* quien manifiesta que el 40% de los trabajadores casi siempre muestran capacidad de realización ante un obstáculo que se presente en su área de trabajo, asimismo Azcue (2023) nos menciona que la motivación es condicionada por diferentes factores. Esto nos demuestra que la mayoría de los trabajadores están motivados para hacer frente a los obstáculos que se presenten y tienen capacidad para resolverlos oportunamente.

Tabla 2

Objetivo 2: Determinar las principales características del reconocimiento en el desempeño de los trabajadores de las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024.

Respecto si las personas que lo rodean afectan en su nivel de motivación. El 50% de las personas que lo rodean nunca afectan en su nivel de motivación (Tabla N°2) esto nos demuestra que mayormente las personas que nos rodean no afectan en nuestro nivel de motivación laboral y en el desempeño de los trabajadores. Estos resultados se contrastan con los resultados encontrados en la investigación de Sakamoto (2021) En su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración titulada: *Propuesta de mejora de motivación laboral y atención al cliente en las Mypes del sector servicios, rubro pollerías del distrito de nuevo Chimbote, 2021.* quien manifiesta que muy pocas veces los trabajadores son afectados en su nivel de motivación por las personas que lo rodean. Asimismo, Azcue (2023) nos menciona que los factores internos de la empresa como la cultura organizacional por las políticas internas de la organización, el trato de los directivos con los trabajadores, compañeros de trabajo, el reconocimiento y la remuneración afectan en el nivel de motivación. Esto nos demuestra que la mayoría de trabajadores no se ven afectados en su nivel de motivación por las personas que lo rodean y de esa manera desarrollan sus actividades eficientemente sin ninguna afectación.

Respecto a si se siente satisfecho con las funciones encomendadas. El 55% algunas veces se siente satisfecho con las funciones encomendadas (Tabla N°2) esto demuestra que la mayoría de los trabajadores se sienten satisfechos con las funciones delegadas. A su vez coinciden con los resultados encontrados en la investigación de Chuchòn (2020) En su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración titulada: *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas veterinarias caso: clínica veterinaria san lorenzo del distrito de san juan Bautista, Ayacucho, 2020.* quien manifiesta que el 100% de los trabajadores siempre tiene compromiso para motivarse y se siente satisfecho en el cumplimiento de sus tareas adecuadamente. Del mismo modo contrasta con los resultados encontrados en la investigación de Mariño (2020) En su tesis para obtener el grado académico de maestra titulada: *Habilidades y el desempeño laboral en los trabajadores de la pollería*

Super Dorado EIRL – El Porvenir, Trujillo 2020. quien determina que el 40% de los trabajadores están satisfechos con las tareas encomendadas y son responsables en el cumplimiento de sus funciones. Esto nos demuestra que la mayoría de los trabajadores de las pollerías de la zona céntrica de Chimbote se sienten satisfechos con las funciones encomendadas.

Respecto a las relaciones con los demás compañeros lo motivan a tener un mejor desempeño: El 50% casi siempre las relaciones con los demás compañeros motivan a tener un mejor desempeño (Tabla N°2) esto nos demuestra que la mayoría de los trabajadores cree que las relaciones con sus compañeros lo motivan a tener un mejor desempeño laboral. Estos resultados se contrastan con los resultados encontrados en la investigación de Tejeda (2020) En su trabajo de investigación para optar el grado académico de Bachiller en ciencias administrativas titulada: *Caracterización del desempeño laboral para gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollerías, caso: Rodrigo´s, san Vicente Cañete, 2020.* quien manifiesta que el 60% casi siempre las relaciones con los compañeros y el trabajo en equipo ayuda a mejorar el desempeño laboral, asimismo Ruiz (2020) nos menciona que compartir tus logros y avances con personas de tu entera confianza genera que esta motivación social impulse la creatividad y la motivación. Esto nos demuestra que mayormente las relaciones con los compañeros de trabajo influyen en una eficiente motivación para un mejor desempeño laboral.

Respecto a si recibe reconocimiento para un buen desempeño laboral: El 55% algunas veces recibe reconocimiento por su buen desempeño laboral (Tabla N°2) esto nos demuestra que la mayoría de los trabajadores recibe reconocimiento por su buen desempeño laboral. A su vez coinciden con los resultados en la investigación de Tejeda (2020) En su trabajo de investigación para optar el grado académico de Bachiller en ciencias administrativas titulada: *Caracterización del desempeño laboral para gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollerías, caso: Rodrigo´s, san Vicente Cañete, 2020.* quien manifiesta que el 100% algunas veces utilizan el reconocimiento como incentivo en estimulación a los trabajadores para sacar lo mejor de sí mismos. Del mismo modo estos resultados contrastan con los resultados encontrados en la investigación de Calixto (2021) En su tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración titulada: *Propuesta de mejora de la*

gestión de calidad bajo el enfoque de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta de bebidas: caso empresa cervecería san juan S.A – Satipo, 2021. quien manifiesta que el 44% de los trabajadores afirman que la empresa siempre practica el reconocimiento en público por un buen desempeño laboral, asimismo contrastan con los resultados de la investigación de Polo (2022) En su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración titulada: *Propuesta de mejora de la motivación del personal y clima laboral en la pequeña empresa corporación Jaeger S.A.C., distrito de nuevo Chimbote, 2022.* quien manifiesta que el 40% de los trabajadores nunca recibe reconocimiento por su buen desempeño. Esto nos demuestra que la mayoría de trabajadores recibe reconocimiento por su buen desempeño laboral y de esa manera mantener trabajadores motivados. Esto resultados los fundamentamos con Narváez (2020) quien nos menciona que el reconocimiento recibido por la organización o algún bono económico que motivaría al trabajador.

Respecto a si la empresa reconoce su esfuerzo: El 50% casi siempre las empresas reconocen el esfuerzo de los trabajadores (Tabla N°2) esto nos demuestra que la mayoría de las empresas reconoce el esfuerzo realizado por sus trabajadores. Estos resultados se contrastan con los resultados encontrados en la investigación de Chuchòn (2020) En su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración titulada: *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas veterinarias caso: clínica veterinaria san lorenzo del distrito de san juan Bautista, Ayacucho, 2020.* quien manifiesta que el 50% de los empleadores nunca los recompensan de alguna forma por el esfuerzo que hacen en la organización. Del mismo modo estos resultados contrastan con los resultados encontrados en la investigación de Calixto (2021) En su tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración titulada: *Propuesta de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta de bebidas: caso empresa cervecería san juan S.A – Satipo, 2021.* quien manifiesta que el 33% considera que los premios siempre son adecuados por el esfuerzo que dan sus trabajadores, así mismo contrastan con los resultados encontrados en la investigación de Sakamoto (2021) En su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración titulada: *Propuesta de mejora de motivación laboral y atención al cliente en las Mypes del sector servicios, rubro pollerías del distrito de nuevo Chimbote, 2021.* quien menciona que el 37% de las

empresas muy pocas veces reconoce el esfuerzo. Esto nos demuestra que la mayoría de las empresas reconoce el esfuerzo de sus colaboradores para mantener un buen desempeño laboral dado que los premios incentivan a que el trabajador tenga mayor entusiasmo en la realización de sus funciones porque se siente motivado porque la empresa reconoce su buen desempeño laboral.

Tabla 3

Objetivo 3: Determinar las principales características del desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024.

Respecto a si la empresa cumple con el salario por el desempeño de los trabajadores: El 100% de las empresas casi siempre cumple con el salario por un buen desempeño de sus trabajadores (Tabla N°3) esto nos demuestra que la mayoría de las empresas cumplen con el salario por el desempeño de sus trabajadores. A su vez estos resultados coinciden con los resultados encontrados en la investigación de Tejada (2020) En su trabajo de investigación para optar el grado académico de Bachiller en ciencias administrativas titulada: *Caracterización del desempeño laboral para gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollerías, caso: Rodrigo ís, san Vicente Cañete, 2020.* quien menciona que el 66% indico que consideran la remuneración del personal es proporcional al esfuerzo realizado en la empresa, así mismo estos resultados contrastan con los resultados encontrados en la investigación de Chuchòn (2020) En su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración titulada: *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas veterinarias caso: clínica veterinaria san lorenzo del distrito de san juan Bautista, Ayacucho, 2020.* quien manifiesta que el 60% nunca están conforme con el salario que perciben por su buen desempeño laboral, así mismo estos resultados se contrastan con los resultados encontrados en la investigación de Calixto (2021) En su tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración titulada: *Propuesta de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta de bebidas: caso empresa cervecería san juan S.A – Satipo, 2021.* quien manifiesta que el 33% de los trabajadores están satisfechos con su salario percibido. Esto nos demuestra que la

mayoría de las empresas Pollerías cumplen con el salario por el desempeño de sus trabajadores, lo cual es indispensable dado que el trabajo es remunerado eficientemente y por ende los colaboradores sienten que están retribuyéndoles por su trabajo, de esa forma sienten que su trabajo es valorado.

Respecto a si la empresa realiza capacitaciones por un buen desempeño laboral: El 45% de las empresas muy pocas veces realiza capacitaciones por un buen desempeño laboral (Tabla N°3) esto nos demuestra que la mayoría de las empresas realiza constantemente capacitaciones para un buen desempeño laboral. Estos resultados se contrastan con los resultados encontrados en la investigación de Calixto (2021) En su tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración titulada: *Propuesta de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta de bebidas: caso empresa cervecería san juan S.A – Satipo, 2021*. quien manifestó que el 44% muy pocas veces recibe capacitaciones para una buena formación de trabajo, asimismo Velásquez (2020) nos menciona que son numerosos los factores que afectan el desempeño de un trabajador, como la falta de capacitación. Esto nos demuestra que la mayoría de las empresas capacita a su personal para obtener un buen desempeño de sus trabajadores lo cual se ve reflejado en una buena atención al cliente y en una correcta ejecución de sus funciones en el área que se les asigno desempeñándose eficientemente con un óptimo desarrollo de sus funciones.

Respecto a si la empresa entrega premios por un buen desempeño laboral: El 50 de las empresas muy pocas veces entrega premios por el buen desempeño de sus trabajadores (Tabla N°3) esto nos demuestra que la mayoría de las empresas entregan premios por un buen desempeño de sus trabajadores. Estos resultados se asemejan con los resultados encontrados en la investigación de Chuchòn (2020) En su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración titulada: *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas veterinarias caso: clínica veterinaria san lorenzo del distrito de san juan Bautista, Ayacucho, 2020*. quien menciona que el 50% de los trabajadores nunca fueron premiados por su esfuerzo laboral, así mismo estos resultados contrastan con los resultados encontrados en la investigación de Calixto (2021) En su tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración

titulada: *Propuesta de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta de bebidas: caso empresa cervecería san juan S.A – Satipo, 2021.* con el 33% de los premios siempre premian el esfuerzo por un buen desempeño laboral, del mismo modo estos resultados se contrastan con los resultados encontrados en la investigación de Sakamoto (2021) En su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración titulada: *Propuesta de mejora de motivación laboral y atención al cliente en las Mypes del sector servicios, rubro pollerías del distrito de nuevo Chimbote, 2021.* quien menciona que el 34% de las empresas muy pocas veces entregan premios por el buen desempeño. Estos demuestran que mayormente las empresas entregan premios a sus trabajadores por el buen desempeño que tienen en la realización de sus funciones. La premiación a los trabajadores es un incentivo para que estos desarrollen eficientemente sus funciones en busca de ser premiados por su eficiente desempeño laboral.

Respecto a si se tiene un eficiente rendimiento laboral: el 65% consideran que algunas veces tienen un eficiente rendimiento laboral (Tabla N°3) esto nos demuestra que la mayoría de los trabajadores considera que tienen un eficiente rendimiento laboral. A sus ves estos resultados contrastan con los resultados encontrados en la investigación de Tejada (2020) En su trabajo de investigación para optar el grado académico de Bachiller en ciencias administrativas titulada: *Caracterización del desempeño laboral para gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollerías, caso: Rodrigo´s, san Vicente Cañete, 2020.* quien manifestó que el 100% menciona que la técnica trabajo en equipo ayuda a mejorar el rendimiento laboral, del mismo modo estos resultados se asemejan a los encontrados en la investigación de Calixto (2021) En su tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración titulada: *Propuesta de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta de bebidas: caso empresa cervecería san juan S.A – Satipo, 2021.* quien menciona que el 33% casi siempre sus resultados son eficientes con el rendimiento laboral. Esto se fundamenta con Velásquez (2020) quien nos menciona que el desempeño laboral se mide por el rendimiento del trabajador que se ve reflejado en la realización de sus funciones asignadas. Esto nos demuestra que la mayoría de los trabajadores de las empresas pollerías tienen un eficiente rendimiento laboral en las actividades encomendadas por sus superiores.

Referente a si la empresa utiliza el reconocimiento como estimulación para los trabajadores: el 55% casi siempre utiliza el reconocimiento como un estímulo para los trabajadores (Tabla N°3) esto nos demuestra que la mayoría de las empresas utiliza el reconocimiento como una estimulación para los trabajadores. Estos resultados se contrastan con los resultados encontrados en la investigación de Tejeda (2020) En su trabajo de investigación para optar el grado académico de Bachiller en ciencias administrativas titulada: *Caracterización del desempeño laboral para gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollerías, caso: Rodrigo ís, san Vicente Cañete, 2020.* quien menciona que el 100% utiliza el reconocimiento como un incentivo en la estimulación de sus colaboradores para tener mejores resultados de sus funciones, asimismo Narváez (2020) nos menciona que el reconocimiento recibido por la organización o algún bono económico motivaría al trabajador. Esto nos demuestra que la mayoría de las empresas utiliza el reconocimiento para estimular a sus colaboradores con el fin de mantenerlos motivados y comprometidos con la empresa dado que el reconocimiento es un estímulo que aumenta la motivación para el buen desempeño de sus funciones.

Referente al trabajo realizado es compatible con los objetivos de la organización: el 80% siempre el trabajo realizado es compatible con los objetivos de la empresa (Tabla N°3) esto nos demuestra que la mayoría del trabajo realizado es compatible con los objetivos que tiene la empresa. Estos resultados se asemejan con los resultados encontrados en la investigación de Tejeda (2020) En su trabajo de investigación para optar el grado académico de Bachiller en ciencias administrativas titulada: *Caracterización del desempeño laboral para gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollerías, caso: Rodrigo ís, san Vicente Cañete, 2020.* quien manifiesta que el 60% del trabajo realizado es compatible con los objetivos de la empresa, asimismo Parra (2020) nos menciona que el trabajador reconozca cuales son las áreas en las que se puede realizar mejoras para un eficiente desempeño, además es una gran oportunidad para alcanzar los objetivos de la organización. Esto nos demuestra que mayormente el trabajo de los trabajadores es compatible con los objetivos establecidos de la empresa, de esa manera se muestra en la rentabilidad que se obtiene dado que el trabajo realizado va en función de los objetivos organizacionales.

Referente a si es tomada en cuenta los aportes de los trabajadores: el 55% algunas veces en tomada en cuenta los aportes de los trabajadores (Tabla N°3) nos demuestra que la mayoría de los aportes de los trabajadores son tomados en cuenta. Estos resultados se contrastan con los resultados encontrados en la investigación de Tejada (2020) En su trabajo de investigación para optar el grado académico de Bachiller en ciencias administrativas titulada: *Caracterización del desempeño laboral para gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollerías, caso: Rodrigo ís, san Vicente Cañete, 2020.* quien determina que el 100% siempre toman en cuenta los aportes de sus trabajadores, del mismo modo estos resultados contrastan con los encontrados en la investigación de Dávila (2022) En su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración titulada: *Motivación y desempeño laboral en el personal de enfermería del área no covid – 19 en un hospital de Chimbote, 2022.* quien determina que el 80% toman en cuenta los aportes que dan los colaboradores. Estos nos demuestran que la mayoría de organizaciones toman en cuenta los aportes que brindan los trabajadores y así tener una visión diferente y de esta manera una mejor acción ante los posibles problemas que se presentan, puesto que los trabajadores son quienes se enfrentan a ello y es de gran importancia los aportes que puedan brindar.

Referente a si se incentiva la creatividad de los trabajadores: el 55% algunas veces se incentiva la creatividad de los trabajadores (Tabla N°3) esto nos demuestra que mayormente las empresas incentivan la creatividad de los colaboradores. Estos resultados se asemejan con los resultados encontrados en la investigación de Tejada (2020) En su trabajo de investigación para optar el grado académico de Bachiller en ciencias administrativas titulada: *Caracterización del desempeño laboral para gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollerías, caso: Rodrigo ís, san Vicente Cañete, 2020.* quien determino que el 100% incentivan la creatividad de sus trabajadores, del mismo modo se contrastan con los resultados de la investigación de Chuchòn (2020) En su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración titulada: *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas veterinarias caso: clínica veterinaria san lorenzo del distrito de san juan Bautista, Ayacucho, 2020.* quien menciona que el 65% de las empresas incentiva la creatividad de sus colaboradores. Esto nos demuestra que mayormente las empresas incentivan la creatividad de sus trabajadores, de esa manera

los colaboradores se pueden desenvolver teniendo nuevas ideas que contribuyen en un mejor desempeño laboral abriendo el hilo de ideas y creatividad en favor de la empresa.

Referente a si el eficiente desempeño laboral se ve reflejado en la rentabilidad de la empresa: el 45% siempre el eficiente desempeño de los trabajadores se ve reflejado en la rentabilidad de la empresa (Tabla N°3) esto nos demuestra que mayormente es eficiente el desempeño laboral y se evidencia en la rentabilidad de la organización. Estos resultados se contrastan con los resultados encontrados en la investigación de Tejeda (2020) En su trabajo de investigación para optar el grado académico de Bachiller en ciencias administrativas titulada: *Caracterización del desempeño laboral para gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollerías, caso: Rodrigo´s, san Vicente Cañete, 2020.* quien determino que el 66% tienen un eficiente desempeño laboral que se ve reflejado en su rentabilidad de la empresa, del mismo modo se contrasta con los resultados del estudio de Calixto (2021) En su tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración titulada: *Propuesta de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta de bebidas: caso empresa cervecería san juan S.A – Satipo, 2021.* quien determina que el 33% casi siempre sus resultados son eficientes en el rendimiento laboral y se ve reflejado en la rentabilidad. Esto nos demuestra que un exitoso desempeño se ve reflejado en la rentabilidad que obtiene la empresa, puesto que un eficiente desempeño de funciones trae consigo mayores ingresos a la empresa.

Referente a la técnica trabajo en equipo ayuda a mejorar el desempeño laboral: el 40% algunas veces el trabajo en equipo ayuda con el desempeño laboral de los colaboradores (Tabla N°3) esto nos demuestra que la mayoría de las empresas utilizan el trabajo en equipo como técnica para ayudar a mejorar el desempeño laboral. Estos resultados se asemejan a los resultados encontrados en la investigación de Tejeda (2020) En su trabajo de investigación para optar el grado académico de Bachiller en ciencias administrativas titulada: *Caracterización del desempeño laboral para gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollerías, caso: Rodrigo´s, san Vicente Cañete, 2020.* quien determino que el 100% utiliza la técnica trabajo en equipo para ayudar a mejorar el rendimiento laboral, estos resultados se contrastan con los encontrados en la investigación de Mariño (2020) En su tesis para

obtener el grado académico de maestra titulada: *Habilidades y el desempeño laboral en los trabajadores de la pollería Super Dorado EIRL – El Porvenir, Trujillo 2020*. quien determino que el 40% del trabajo en equipo mejora el desempeño de los colaboradores, asimismo se contrasta con los resultados encontrados en la investigación de Polo (2022) En su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración titulada: *Propuesta de mejora de la motivación del personal y clima laboral en la pequeña empresa corporación Jaeger S.A.C., distrito de nuevo Chimbote, 2022*. quien determina que el 67% de los trabajadores algunas veces trabajan en equipo mejorando el desempeño laboral. Estos nos demuestran que la utilización de la técnica trabajo en equipo brinda buenos resultados en el desempeño laboral, dado que realizar actividades en conjunto contribuye a la maximización eficiente de tareas culminadas, trabajar en equipo ayuda a la obtención de resultados positivos como lo es la rapidez de servicio.

Objetivo 4. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024

Plan de mejora para las empresas pollerías de la zona céntrica de Chimbote, 2024

1-Datos generales:

- Nombre o razón social:** Empresas Pollerías de la zona céntrica de Chimbote.
- Giro de empresa:** Pollería
- Dirección:** Zona céntrica de Chimbote – Perú
- **Nombre del representante:** Dueños de las pollerías.

2-Misión

Ofrecer un servicio de calidad, brindando un buen producto con una eficiente atención en un establecimiento acogedor acorde con las expectativas de nuestros clientes con un ambiente moderno y agradable.

3-Visión

Ser una cadena peruana líder en pollos a la brasa y ser reconocidos a nivel nacional, revolucionando en la experiencia del consumidor desde que ingresa a nuestras instalaciones superando todas sus expectativas, y ser identificados por nuestros clientes por la calidad, buen servicio.

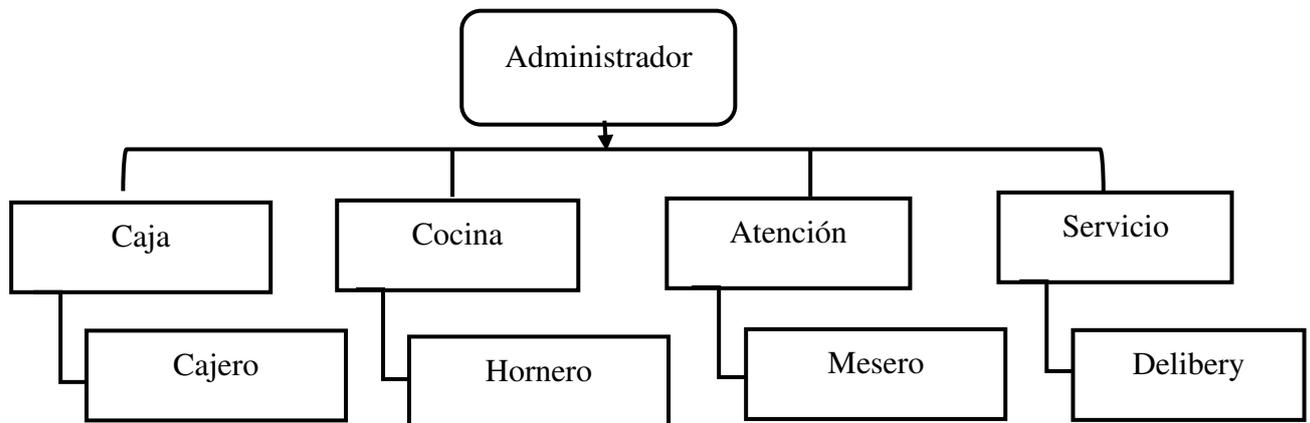
4-Objetivos

- Cumplir los objetivos propuestos.
- Establecer compromiso para alcanzar las metas organizacionales.
- Realizamos la preparación con productos de calidad, asimismo brindamos asesoramiento a través del servicio de posventa.
- Trabajamos con el principio de honestidad de la empresa, realizando lo que prometemos en los tiempos y fechas pactadas.

5-Productos y servicios

Las pollerías de la zona céntrica de Chimbote ofrecen platos de pollo a la brasa con buena presentación, elaborados con productos de calidad, con precios accesibles para el público en general.

6-Organigrama



6.1. Descripción de funciones

Administrador	
Cargo	Administrador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> -Licenciado en administración o carrera a fines. -Experiencia mínima de 2 años. -Contar con capacitaciones actuales. -Habilidades y experiencia en elaborar estrategias, y planes de control. -Capacidad analítica de resultados y rentabilidad.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> -Diseñar estrategias y objetivos organizacionales. -Verificar y llevar a cabo el cierre de ventas. -Supervisar las operaciones de la empresa. -Ocuparse de la planilla de los trabajadores.

	<ul style="list-style-type: none"> -Evaluar el desempeño del personal. -Reuniones mensuales con los trabajadores.
Cajero	
Cargo	Cajero
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> -Conocimiento en caja -Experiencia mínima de 1 año en el cargo. -Técnico en administración o contabilidad. -Buen manejo del conteo y cambio con rapidez y exactitud. -Conocimiento de máquinas registradoras.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> -Realizar arqueo de caja. -Mantener el orden de su área reportando cualquier situación de anomalía. -Realiza cualquier otra tarea que se le encomienda. -Recibe y entrega efectivo. -Registra las entradas y salidas de dinero.

Hornero	
Cargo	Hornero
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> -Experiencia mínima de 2 años en puestos relacionados al horneado. -Capacidad de trabajo bajo presión. -Resolución rápida de problemas. -Tener conocimiento en preparaciones similares. -Trabajo en equipo.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> -Manejo de máquinas de horno y freidora. -Ingreso de pollos al horno para su cocción. -Limpieza del área de horneado. -Entrega de pedidos en tiempo establecido.
Mesero	

Cargo	Mesero
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> -Vocación de servicio. -Ser entusiasta con los clientes. -Tener la capacidad de establecer relaciones con los clientes a fin que se sientan familiarizados y en confianza. -Capacidad de mantenerse calmado ante situaciones adversas y brindar soluciones de manera oportuna.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> -Tomar pedidos eficientes de comida según lo requerido. -Conocimiento de la carta y promociones. -Brindar una excelente atención al cliente. -Realizar el cobro de las cuentas.

Delibery	
Cargo	Delibery
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> -Contar con licencia de conducir, es necesario que los repartos sean en moto para mayor rapidez. -Que tenga conocimiento y buena orientación, así como buen manejo del aplicativo Ubicación. -Brindar una buena atención en la entrega del pedido
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> -Entregar las entregas mostrando amabilidad y buen trato hacia los clientes. -Realizar el registro de entrega detallando hora y nombre de quien recibió. -Organizar las rutas y manejar el transporte adecuado para que las entregas lleguen adecuadamente a destino.

7. Análisis matriz foda

<p style="text-align: center;">Externo</p> <p style="text-align: center;">Interno</p>	Oportunidades	Amenazas
	<p>O1. Fidelización de clientes.</p> <p>O2. Calidad de los platos frente a la competencia.</p> <p>O3. Posicionamiento de la marca.</p> <p>O4. Brindar un sistema de delivery eficiente.</p> <p>O5. Mayor porcentaje de consumidores.</p>	<p>A1. Publicidad de pollos a la brasa en oferta con los competidores.</p> <p>A2. Carencias de nuevas tecnologías.</p> <p>A3. Variación de precios en el mercado.</p> <p>A4. Competencia con otras pollerías.</p> <p>A5. Amenaza por productos sustitutos.</p>
Fortalezas	FO	FA
<p>F1. Posicionamiento en el mercado.</p> <p>F2. Contar con establecimiento propio.</p> <p>F3. Empresa formal.</p> <p>F4. Ambiente acogedor.</p> <p>F5. Promociones y ofertas.</p>	<p>FO. Posicionar en el mercado brindando calidad de los platos frente a las competencias.</p> <p>FO. Ambientar adecuadamente para acogedor fidelizando a los clientes.</p>	<p>FA. Promocionar y ofertar ante la variación de precios.</p> <p>FA. Posicionar en el mercado con la competencia con otras empresas.</p>
Debilidades	DO	DA
<p>D1. Poca capacitación del personal.</p> <p>D2. Falta de uso de los medios digitales.</p> <p>D3. Demora en la atención al cliente.</p> <p>D4. Falta de innovación en los métodos de trabajo.</p> <p>D5. Falta de trabajadores entusiasmados en el servicio que brindan.</p>	<p>DO. Usar los medios digitales para el posicionamiento de la marca.</p> <p>DO. Innovar los métodos de trabajo para brindar un sistema de delivery eficiente.</p>	<p>DA. Capacitar al personal para mayor competencia con otras pollerías.</p> <p>DA. Implementar los medios digitales para publicidad de las ofertas y promociones del pollo a la brasa.</p>

8. Indicadores de una buena gestión

Indicadores	Evaluación de indicadores dentro de las empresas
Incentivos	Los trabajadores de las empresas pellerías mencionaron que el ambiente de trabajo no los incentiva a trabajar motivados.
Reconocimiento	Poca iniciativa en dar reconocimiento a los trabajadores por su buen desempeño laboral.
Eficacia	Las empresas muy pocas veces realizan capacitaciones a su personal para un buen desempeño laboral.
Calidad de servicio	Las empresas algunas veces toman en cuenta los aportes de sus colaboradores para un servicio de calidad.

9. Problemas

Indicadores	Problemas encontrados	Surgimiento del problema
Incentivos	El 50% muy pocas veces el ambiente de trabajo le es motivador.	Las empresas muy pocas veces brindan un ambiente de trabajo que sea motivador para sus colaboradores lo que provoca que trabajen sin entusiasmo y se sientan desanimados realizando sus funciones.
Reconocimiento	El 55% algunas veces recibe reconocimiento por su buen desempeño laboral.	La mayoría de las empresas algunas veces brinda reconocimiento por el buen desempeño de sus colaboradores, puesto que no brindan constantemente reconocimiento y provocaría que sientan que no es valorados.
Eficacia	El 45% muy pocas veces la empresa realiza capacitaciones por un buen desempeño laboral.	Las empresas no realizan constantes capacitaciones y los trabajadores no reciben instrucción para la realización eficiente de sus funciones para un buen desempeño laboral.
Calidad de servicio	El 55% algunas veces es tomada en cuenta los aportes de los trabajadores.	Las empresas algunas veces consideran los aportes de sus trabajadores y por lo general no es tomada en cuenta las sugerencias.

10. Establecer soluciones

Indicadores	Problemas encontrados	Acciones de mejora
Incentivos	El 50% muy pocas veces el ambiente de trabajo le es motivador.	<ul style="list-style-type: none"> -Realizar buzón de sugerencias -Implementar cambios en el ambiente laboral. -Brindar un ambiente de trabajo para incentivar al personal.
Reconocimiento	El 55% algunas veces recibe reconocimiento por su buen desempeño laboral.	<ul style="list-style-type: none"> Reconocer públicamente al colaborador. -Implementar un plan de reconocimientos por objetivos alcanzados
Eficacia	El 45% muy pocas veces la empresa realiza capacitaciones por un buen desempeño laboral.	<ul style="list-style-type: none"> -Implementar charlas instructivas. -Mantener constantes capacitaciones motivacionales. -Establecer comunicación fluida entre el empleador y el trabajador.
Calidad de servicio	El 55% algunas veces es tomada en cuenta los aportes de los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> -Implementar los aportes de los trabajadores porque son quienes interactúan directamente con los clientes. -Realizar reuniones para escuchar sus aportaciones de valor. -Implementar buzón de sugerencias anónimas.

11. Recursos para la implementación de estrategias

N ^a	Estrategias	Recursos humanos	Recursos económicos	Recursos tecnológicos	Tiempo
1-	-Realizar buzón de sugerencias -Implementar cambios en el ambiente laboral. -Brindar un ambiente de trabajo para incentivar al personal.	Dueño Administrador	S/500.00	-Internet -Laptop -Impresora	4 meses
2-	-Reconocer públicamente al colaborador. -Implementar un plan de reconocimientos por objetivos alcanzados	Dueño Administrador	S/250.00	-Internet -Laptop -Impresora	4 meses
3-	-Implementar charlas instructivas. -Mantener constantes capacitaciones motivacionales. -Establecer comunicación fluida entre el empleador y el trabajador.	Dueño Administrador	S/500.00	-Internet -Laptop -Impresora	4 meses
4-	-Implementar los aportes de los trabajadores porque son quienes interactúan directamente con los clientes. -Realizar reuniones para escuchar sus aportaciones de valor. -Implementar buzón de sugerencias anónimas.	Dueño Administrador	S/500.00	-Internet -Laptop -Impresora	4 meses

12. Cronograma de actividades

N ^a	Estrategias	Inicio	Termino	Julio				Agosto				Septiembre				Octubre			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1-	-Realizar buzón de sugerencias -Implementar cambios en el ambiente laboral. -Brindar un ambiente de trabajo para incentivar al personal.	01-/07/2024	31/10/2024	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
2-	-Reconocer públicamente al colaborador. -Implementar un plan de reconocimientos por objetivos alcanzados	01-/07/2024	31/10/2024	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
3-	-Implementar charlas instructivas. -Mantener constantes capacitaciones motivacionales. -Establecer comunicación fluida entre el empleador y el trabajador.	01-/07/2024	31/10/2024	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
4-	-Implementar los aportes de los trabajadores porque son quienes interactúan directamente con los clientes. -Realizar reuniones para escuchar sus aportaciones de valor. -Implementar buzón de sugerencias anónimas.	01-/07/2024	31/10/2024	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	

VI. Conclusiones

Los incentivos como las premiaciones cumplen un rol importante en mantener trabajadores motivados, es por ello que tiene una gran influencia el ambiente de trabajo, en conjunto todos estos aspectos motivan al cumplimiento eficiente de sus funciones, es así que el trabajador motivado puede hacer frente a las dificultades que se presenten en el trabajo.

Las características para incentivar a los trabajadores de las empresas, se considera que mayormente hay preferencias en las premiaciones que entregan a sus colaboradores, las empresas cumplen con el horario establecido, los incentivos y el ambiente laboral influyen en la motivación de los trabajadores para un buen desempeño en sus funciones. Asimismo, se sienten motivados para hacer frente a los obstáculos que se presentan en su trabajo.

El reconocimiento del desempeño de los trabajadores, mayormente las personas que los rodean no afectan en su nivel de motivación y están satisfechos con las funciones encomendadas por sus superiores, las relaciones con sus demás compañeros causan que tengan un mejor desempeño, reciben reconocimiento de la empresa por el esfuerzo realizado.

Las características del desempeño de los trabajadores, la gran mayoría de las empresas cumple con el salario por el desempeño de los trabajadores y realiza capacitaciones constantes, así como también entrega premios por un eficiente rendimiento laboral, también utiliza el reconocimiento para estimular a los trabajadores. Asimismo, el desempeño de los trabajadores es compatible con los objetivos trazados por la empresa y los aportes son tomados en cuenta, se incentiva la creatividad de los colaboradores, en ese mismo modo el eficiente desempeño se ve reflejado en la rentabilidad de la empresa, como también emplean la técnica trabajo en equipo para ayudar a mejorar el desempeño de sus trabajadores.

Se realizó el plan de mejora como una hoja de ruta para que las empresas empleen las estrategias para mejorar la motivación de los trabajadores en la cual se detalla el plan para eliminar las falencias halladas en los resultados, mediante el plan de mejora se abordarán las estrategias y acciones para motivar a los trabajadores para un mejor desempeño laboral en las empresas pollerías.

VII. Recomendaciones

Implementar las premiaciones como incentivos para mantener trabajadores motivados, así como también de brindar un ambiente de trabajo óptimo para que el personal tenga un eficiente rendimiento en sus funciones y que pueda desenvolverse ante las dificultades que se presenten en la empresa.

Fomentar a las empresas a brindar premios por un buen desempeño a sus trabajadores, puesto que reconocer y entregar incentivos estimula a que los trabajadores realicen sus labores motivados y de esta manera cubran todo lo requerido y realicen sus funciones comprometidos y manteniendo un buen desempeño laboral con un clima laboral efectivo.

Emplear el reconocimiento de los colaboradores de acuerdo al desempeño de sus funciones, se sugiere y recomienda que los superiores reconozcan a sus trabajadores para que estos sientan su importancia en la organización y se sientan motivados al desempeñar sus actividades y de esa manera incrementen su rendimiento y de esa forma la empresa tenga una mayor rentabilidad.

Organizar capacitaciones contantes para que los trabajadores tengan claro como desempeñar sus labores de forma efectiva y sin alteraciones, de esa forma se obtienen resultados resaltantes a los habituales, también se recomienda implementar estrategias para obtener un eficiente rendimiento de los colaboradores, así como también emplear frecuentemente la técnica de trabajo en equipo puesto que de esa forma se logran resultados eficientes debido a que en grupo se trabaja mejor y los colaboradores aportan mejor en su desempeño de funciones.

Implementar el plan de mejora como acción inmediata para hacer frente a todas las falencias halladas y de esa manera cerrar las brechas que impiden tener una buena motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores.

Referencias bibliográficas

- Angerosa Miguel Ángel (2022) *Las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) en Argentina: Realidad, diagnóstico y propuesta*:
https://www.iade.org.ar/system/files/argentina_-_las_micro_pymes_0.pdf
- Aldrin Velázquez (2020) *Desempeño laboral: Qué es, cómo medirlo y mejorarlo*:
<https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/>
- Alfonso Yanelys. (2019). *Calidad del servicio, elementos, dimensiones y modelos de evaluación*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/calidad-del-servicio-elementos-dimensiones-y-modelos-de-evaluacion/>
- Allen Norman Ana Marilyn & Gretchen Flores Sandí (2018) *Análisis de la motivación del recurso humano*.
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00151998000200006#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20Maslow-
- Arellano, Frank (23/11/2023). *"Investigación Descriptiva"*.
<https://www.significados.com/investigacion-descriptiva/>
- Azkue Inés (2023) *Motivación laboral*.
<https://humanidades.com/motivacion-laboral/>
- Ayala Maite (2020) *Diseño de investigación: características, cómo se hace*.
<https://www.lifeder.com/disenio-de-investigacion/>
- Barreto Karla Soria (2021) *Empresas B en Latinoamérica: un estudio exploratorio sobre compromiso laboral*.
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642021000300113&script=sci_arttext
- Bohórquez E. (2020) *La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización*
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385
- Comex Perú (2020) *Las micro y pequeñas empresas en el Perú Resultados en 2020*:
<https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2020.pdf>

- Carrillo Pineda Marcela (2017) El análisis de los datos cualitativos: un proceso complejo
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962011000100020
- Condori Ojeda Porfirio (2020) *Niveles de investigación*.
<https://www.aacademica.org/cporfirio/17.pd>
- Contreras Sierra Emigdio Rafael (2013) *El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica*.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762013000200007
- Calixto Tagliabue, Marco Antonio (2021) *propuesta de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta de bebidas: caso empresa cervecería san juan s.a. – satipo*:
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/31991/gestion_calidad_calixto_tagliabue_marco_antonio.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Chuchon Peralta, Ruth Gisela (2020) *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas veterinarias: caso clínica veterinaria*. San Lorenzo del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho:
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24839/incentivos_liderazgo_chuchon_peralta_ruth_gisela.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Corvo Helmut Sy (2022) *Desempeño laboral*.
<https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>
- Correa López Lucy E. (2021) *Estudios transversales*
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312021000100179
- Dávila Mora Roberto Carlos (2022) Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000100576

Dávila Zavaleta, Mery Jane (2022) *motivación y desempeño laboral en el personal de enfermería del área no covid19 en un hospital de chimbote*:
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28068/desempeno_hospital_davila_zavaleta_mery_jane.pdf?sequence=3&isallowed=y

Dolores R. (2023) *La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral*
https://C:/Users/User/Downloads/1478-Texto%20del%20art%C3%83_culo-9246-1-10-20230510.pdf

Eliseo J. (2020) *El Engagement y su relación con la motivación de los colaboradores de una universidad privada en la ciudad de Xalapa, Veracruz*. Gabriel Juan Eliseo.pdf (uv.mx)

Equipo editorial, Etecé (2022) *Desempeño laboral*.

Fuente: <https://concepto.de/desempeno/#ixzz8UwOc3cEW>

Espinoza Freire Eudaldo Enrique (2018) *La hipótesis en la investigación*.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-76962018000100122&script=sci_arttext

Espinosa J. (2021) *Satisfacción laboral del personal de servicios de alimentos y bebidas en hoteles de La Habana*

<file:///C:/Users/User/Downloads/1500-Texto%20del%20art%C3%ADculo-7250-2-10-20201229.pdf>

Frederick Diana (s,f) *Incentivos laborales*.

<https://enciclopediaeconomica.com/incentivos-laborales/>

González Ordoñez Andreína Inés (2019) *Mipymes ecuatorianas: Una visión de su emprendimiento, productividad y competitividad en aras de mejora continua*:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2019000300313

González O. (2020) *la motivación y el desempeño laboral en las pymes del gran mendoza*

https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitaes/15744/lamotivacionyeldesempeolaboralenlapymesdelgranmendoza.pdf

Hammond Melissa (2023) *Qué es la calidad del servicio, cómo se mide y cómo mejorarla*:

<https://blog.hubspot.es/service/calidad-del-servicio>

Huichi Quequejana, Noemí Carolina (2019) *Motivación Laboral*.

<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2630>

- Lazarraga (2021) *7 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos*
: <https://www.lifeder.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion-datos/>
- Luzardo Marianela (2018) *Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana.*
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642018000500175&script=sci_arttext
- Madero Gómez Sergio Manuel (2017) *La efectividad de las compensaciones, la satisfacción del trabajador y las dimensiones del ambiente laboral.*
<https://C:/Users/User/Downloads/Dialnet-LaEfectividadDeLasCompensacionesLaSatisfaccionDelT-3835381.pdf>
- Mata Solís Luis Diego (2019) *Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental.* <https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>
- Narváez Marytere (2020) *Motivación laboral: Qué es y cómo impulsarla:*
<https://www.questionpro.com/blog/es/motivacion-laboral/>
- Nekane Joglar Lasa (2014) *Motivación y reconocimiento*
<https://scripta-old.scimago.es/handle/20.500.12552/2846>
- Martínez (2017) *en su trabajo de investigación Estudio de motivación laboral y su influencia en la productividad y en el desempeño del restaurante hotel Sheraton ubicado en la ciudad de Guayaquil:* [Tesis de titulación Universidad Católica de Santiago de Guayaquil] Repositorio Institucional – Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9274/1/T-UCSGPRE-ECO-ADM438.pdf>
- Masacon, M. R. H., López, G. A. C., & Lára, G. A. J. (2017). *Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. Dominio de las Ciencias, 3(2), 311-333.*
- Medina, Gallegos & Lara (2022) *Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa*
<https://www.scielo.br/j/rap/a/tJ39FffPRBW67WmCjt8nj3q/?lang=es>

- Mariño Pérez, Esther Antonia (2020) *Habilidades gerenciales y el desempeño laboral en los trabajadores de la Pollería Súper Dorado EIRL - El Porvenir, Trujillo*:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47874>
- Melles Carlos, (2022) *Brasil une esfuerzos para apoyar a las pequeñas empresas del país*:
https://www.oas.org/es/centro_noticias/comunicado_prensa.asp?sCodigo=C-020/22
- Montes A. (2020) *Propuesta Metodológica Para Promover Un Buen Clima Laboral Dentro De Las Nuevas Empresas De La Ciudad De Bogotá*. 114
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25406/1/propuesta>
- Manterola, Carlos (2017) *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037
- Moyano, G., & Rodríguez, V. (2019). *La importancia de una buena motivación laboral*.
<https://ri.unsam.edu.ar/handle/123456789/1195>
- Olivera Garay Yuliana Janette (2021) *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores*.
http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2409-87522021000200003&script=sci_arttext
- Pagola (s,f) *Teorías sobre el Desempeño Laboral*, library:
<https://1library.co/article/teor%C3%ADas-sobre-el-desempe%C3%B1o-laboral-bases-te%C3%B3ricas.y8go6jn0>
- Parra Andrea (s,f) *Importancia de la evaluación de desempeño de empleados*:
<https://www.questionpro.com/blog/es/importancia-de-la-evaluacion-de-desempeno/>
- Pedraza, Amaya & Conde (2010) *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo*.
https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010
- Pérez M. (2020) *La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385

Polo Cabrejos, Loren Juleizy (2022) *Propuesta de mejora de la motivación del personal y clima laboral en la pequeña empresa cooperación jaeger s.a.c.*, distrito de nuevo chimbote:

https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/30934/clima_laboral_polo_%20cabrejos_%20loren_%20juleizy.pdf?sequence=3&isallowed=y

[%20metodologica%20para%20promover%20un%20buen%20clima%20laboral%20dentro%20de%20las%20nuevas%20empresas%20de%20la%20ciudad%20de%20bogot%c3%81..pdf.](#)

Rodríguez Orozco, I. (2017). Evaluación del desempeño.

<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/24119>

Ruiz E. (2020) *Principios Clave De La Motivación: Cómo Aplicarlos En Tu Vida:*

<https://liderazgoempresarial.info/cuales-son-los-principios-de-la-motivacion/>

Sakamoto Lopez, Norio (2021) *Propuesta de mejora de motivación laboral y atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de nuevo chimbote:*

https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28501/motivacion_atencion_al_cliente_sakamoto_lopez_norio%281%29.pdf?sequence=3&isallowed=y

Sánchez, A. (2017). *Satisfacción laboral de trabajadores de actividades deportivas y recreativas del restaurante turismo activo*. Espiral. Cuadernos del profesorado, 10(21), pp. 140-148. 129 <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/85997/1038-3427-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=>

Sánchez Galán Javier (2023) *Que es un servicio*.

<https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>

Santos Diego (2023) *Recolección de datos: métodos, técnicas e instrumentos:*

<https://blog.hubspot.es/marketing/recoleccion-de-datos>

Suárez Ernesto (2023) Tipos de investigación y su clasificación.

<https://expertouniversitario.es/blog/tipos-de-investigacion/>

- Taype Molina Martín. (2015, septiembre 18). *Teorías de la motivación*.
<https://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-motivacion/>
- Tejeda Luyo, Brenda Karolina (2020) *Caracterización del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollería, caso: rodrigo´s, san vicente, cañete*:
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/33434/desempe%C3%91o_calidad_tejeda_luyo_brenda_karolina.pdf?sequence=3&isallowed=y
- Zapata Álvaro (2023) *Las pymes en Colombia*:
https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/2132/CAF_PYMES_COLOMBIA.pdf?sequence=7
- Zamora Guzmán Israel (2022) *Fortalecer a las Pymes, el impulso para la reactivación económica*:
<https://www.forbes.com.mx/red-forbes-fortalecer-a-las-pymes-el-impulso-para-la-reactivacion-economica/>
- Zapata Huamaní Zaira Abigail (2023) *Motivación laboral y su relación con el desempeño de colaboradores*
http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522023000200020
- Zapata Rotundo Gerardo J. (2010) *Sistema de incentivos y tipos básicos de trabajo en la organización*
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762010000200004
- Zurinaga Irene (2023) *Evaluación de desempeño laboral: métodos, ventajas y errores*:
<https://factorialhr.co/blog/evaluacion-desempeno-laboral/>

Anexos

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: La motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis (en caso aplique)	Variable	Metodología
<p>¿Cuáles son las características de la motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías de la zona céntrica de la ciudad de la ciudad</p>	<p>-Objetivo general:</p> <p>-Identificar las características de la motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, año 2024.</p> <p>-Objetivos específicos:</p> <p>- Determinar las principales características para incentivar a los trabajadores de las empresas pollerías de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote,2024.</p> <p>-Determinar las principales características del reconocimiento en el desempeño de los trabajadores de las empresas pollerías de la</p>	<p>El presente trabajo de investigación: <i>La motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024</i>, no se va a realizar hipótesis debido a que es de tipo descriptivo.</p>	<p>Variable 1: La motivación.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Premiaciones - Cumplimiento - Productividad - Compromiso - Premiaciones 	<p>Tipo de investigación: es de tipo cuantitativo.</p> <p>Nivel de investigación: Es de nivel descriptivo – de propuesta.</p> <p>Diseño de investigación: Es de diseño de investigación no experimental – transversal.</p> <p>Población:50Trabajadores</p> <p>Muestra: 20 trabajadores.</p>

<p>de Chimbote, 2024?</p>	<p>zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024.</p> <p>-Determinar las características del desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024.</p> <p>-Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024</p>		<p>Variable 2: Desempeño laboral de los trabajadores.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Efectividad - Recursos - Satisfacción 	
---------------------------	---	--	---	--



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: La motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024. Para obtener el título profesional de licenciada en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

Respecto a la Variable Motivación Laboral

N°	Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	1	2	3	4	5	
V1: Motivación laboral											
D1: Incentivos (cumplimiento, premiaciones)											
1	¿Considera que hay preferencia en las premiaciones?										
2	¿La empresa cumple con mantener trabajadores motivados?										
3	¿Considera que los incentivos influyen en su motivación laboral?										
4	¿Cree usted que el ambiente de trabajo es motivador?										
5	¿Usted se siente motivado para superar los obstáculos que se presenten en su trabajo?										
D2: Reconocimiento (productividad, compromiso)											
6	¿Considera usted que las personas que lo rodean afectan su nivel de motivación?										
7	¿Se siente comprometido con las funciones encomendadas?										
8	¿Usted cree que las relaciones con los demás compañeros lo motivan a tener un mejor desempeño?										
9	¿Considera usted que recibe reconocimiento por su buen desempeño laboral?										
10	¿Cree usted que la empresa reconoce su esfuerzo?										



El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: La motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, año 2024. Para optar el título profesional de licenciada en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

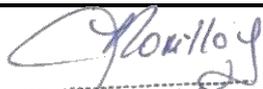
Respecto a la Variable Desempeño Laboral

N°	Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	1	2	3	4	5
V2: Desempeño laboral										
D1: Eficacia y calidad de servicio (efectividad, recursos y satisfacción)										
1	¿Cree usted que la empresa retribuye con el salario por el desempeño de los trabajadores?									
2	¿Considera usted que la empresa realiza capacitaciones por un buen desempeño laboral?									
3	¿Cree usted que la empresa entrega premios por un buen desempeño laboral?									
4	¿Actualmente considera usted que tiene un eficiente rendimiento laboral?									
5	¿Considera usted que la empresa utiliza el reconocimiento como estímulo para los trabajadores?									
6	¿El trabajo realizado está orientado al cumplimiento de los objetivos de la organización?									
7	¿Considera usted que se consideran los aportes de los trabajadores?									
8	¿Cree usted que se incentiva la creatividad de los trabajadores?									
9	¿Considera que el eficiente desempeño laboral se ve reflejado en la rentabilidad de la empresa?									
10	¿Considera que la técnica trabajo en equipo ayuda a mejorar el desempeño laboral?									

Anexo 03: Ficha técnica de los instrumentos

Validaciones

Formato para validación de instrumentos de recolección de información

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: Yuly Yolanda Morillo Campos	
N° DNI / CE: ...33263862.....	Edad: 51 años
Teléfono / celular: ...985967896.....	Email: yymorillo@gmail.com
Título profesional: Licenciada en Administración	
Grado académico: Maestría	Doctorado: _____
Especialidad:Gestión Pública.....	
Institución que labora: Asesora académica independiente	
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis	
Titulo: La motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, año 2024.	
Autor(es): Ramírez Ipanaque, Paola Sue	
Programa académico: 2024 - I	
 Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos LICENCIADA EN ADMINISTRACION CLAD N° 01359	
Firma	Huella digital

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: YULY YOLANDA MORILLO CAMPOS

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: Paola Sue Ramírez Ipanaque estudiante / egresado del programa académico de 2024 – I, de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: “La motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías en la zona céntrica de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, año 2024.” y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

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

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

Atentamente,

DNI: 76097159



Firma de Estudiante

Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACION*								
TÍTULO:								
	Variable 1: Motivación laboral	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	Dimensión 1: Incentivos (cumplimiento, premiaciones)							
1	¿Considera que hay preferencia en las premiaciones?	X		X		X		
2	¿La empresa cumple con mantener trabajadores motivados?	X		X		X		
3	¿Considera que los incentivos influyen en su motivación laboral?	X		X		X		
4	¿Cree usted que el ambiente de trabajo es motivador?	X		X		X		
5	¿Usted se siente motivado para superar los obstáculos que se presenten en su trabajo?	X		X		X		
	Dimensión 2: Reconocimiento (productividad, compromiso)							
6	¿Considera usted que las personas que lo rodean afectan su nivel de productividad?	X		X		X		
7	¿Se siente comprometido con las funciones encomendadas?	X		X		X		
8	¿Usted cree que las relaciones con los demás compañeros lo motivan a tener un mejor desempeño?	X		X		X		
9	¿Considera usted que recibe reconocimiento por su buen desempeño laboral?	X		X		X		
10	¿Cree usted que la empresa reconoce su esfuerzo?	X		X		X		
	Variable 2: Desempeño laboral							

	Dimensión 1: Eficacia y calidad de servicio (efectividad, recursos y satisfacción)	X		X		X		
1	¿Cree usted que la empresa retribuye eumple con el salario por el desempeño de los trabajadores?	X		X		X		
2	¿Considera usted que la empresa realiza capacitaciones por un buen desempeño laboral?	X		X		X		
3	¿Cree usted que la empresa entrega premios por un buen desempeño laboral?	X		X		X		
4	¿Actualmente considera usted que tiene un eficiente rendimiento laboral?	X		X		X		
5	¿Considera usted que la empresa utiliza el reconocimiento como estímulo para los trabajadores?	X		X		X		
6	¿El trabajo realizado esta orientado al cumplimiento de los objetivos de la organización?	X		X		X		
7	¿Considera que se consideran los aportes de los trabajadores?	X		X		X		
8	¿Cree usted que se incentiva la creatividad de los trabajadores?	X		X		X		
9	¿Considera que el eficiente desempeño laboral se ve reflejado en la rentabilidad de la empresa?	X		X		X		
10	¿Considera que la técnica trabajo en equipo ayuda a mejorar el desempeño laboral?	X		X		X		

Recomendaciones:.....

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

Nombres y Apellidos de experto: Mg ...Yuly Yolanda Morillo Campos..... DNI33263862....


Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
CLAD N° 01359

Firma



Huella

Formato para validación de instrumentos de recolección de información

Ficha de Identificación del Experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: ROBERT RUBIO CASTILLO

N° DNI / CE: ...32888279.....

Edad: 52 años

Teléfono / celular: ...985964848.....

Email: Robert.rubio.castillo@gmail.com

Título profesional: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Grado académico: Maestría X

Doctorado:

Especialidad:

...ADMINISTRACIÓN.....

Institución que labora: ESSALUD

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: La motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, año 2024.

Autor(es): Ramírez Ipanaque, Paola Sue

Programa académico: 2024 - I



MG. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 01358

Firma



Huella digital

Formato de Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: ROBERT RUBIO CASTILLO

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: Paola Sue Ramirez Ipanaque estudiante / egresado del programa académico de 2024 I de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: “La motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías en la zona céntrica de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, año 2024.” y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

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

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

Atentamente,

DNI: 76097159



Firma de Estudiante

Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO:								
	Variable 1: Motivación laboral	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Considera que hay preferencia en las premiaciones?	X		X		X		
2	¿Considera usted que cumplen con el horario de trabajo establecido?	X		X		X		
3	¿Considera que los incentivos influyen en su motivación laboral?	X		X		X		
4	¿Cree usted que el ambiente de trabajo es motivador?	X		X		X		
5	¿Usted se siente motivado para superar los obstáculos que se presenten en su trabajo?	X		X		X		
	Dimensión 2: Reconocimiento (productividad, compromiso)							
6	¿Considera usted que las personas que lo rodean afectan su nivel de motivación?	X		X		X		
7	¿Se siente satisfecho con las funciones encomendadas?	X		X		X		
8	¿Usted cree que las relaciones con los demás compañeros lo motivan a tener un mejor desempeño?	X		X		X		
9	¿Considera usted que recibe reconocimiento por su buen desempeño laboral?	X		X		X		
10	¿Cree usted que la empresa reconoce su esfuerzo?	X		X		X		
	Variable 2: Desempeño laboral							
	Dimensión 1: Eficacia y calidad de servicio (efectividad, recursos y	X		X		X		

	satisfacción)						
1	¿Cree usted que la empresa retribuye emple con el salario por el desempeño de los trabajadores?	X		X		X	
2	¿Considera usted que la empresa realiza capacitaciones por un buen desempeño laboral?	X		X		X	
3	¿Cree usted que la empresa entrega premios por un buen desempeño laboral?	X		X		X	
4	¿Actualmente considera usted que tiene un eficiente rendimiento laboral?	X		X		X	
5	¿Considera usted que la empresa utiliza el reconocimiento como motivación para los trabajadores?	X		X		X	
6	¿El trabajo realizado esta orientado al cumplimiento de los objetivos de la organización?	X		X		X	
7	¿Considera que se toman e cuenta los aportes de los trabajadores?	X		X		X	
8	¿Cree usted que se incentiva la creatividad de los trabajadores?	X		X		X	
9	¿Considera que el eficiente desempeño laboral se ve reflejado en la rentabilidad de la empresa?	X		X		X	
10	¿Considera que la técnica trabajo en equipo ayuda a mejorar el desempeño laboral?	X		X		X	

Recomendaciones:.....

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar ()

No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Mg ...ROBERT RUBIO CASTILLO

DNI32888279.....



MG. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 01358

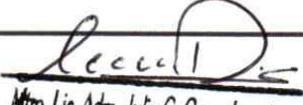
Firma



Huella

Formato para validación de instrumentos de recolección de información

Ficha de identificación del experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: CERNA IZAGUIRRE JULIO CÉSAR	
N° DNI / CE: ...06453403.....	Edad: 63 años
Teléfono / celular: ...943900811.....	Email: kimbara_60@hotmail.com
Título profesional: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN	
Grado académico: Maestría <input checked="" type="checkbox"/> X	Doctorado: _____
Especialidad:ADMINISTRACIÓN.....	
Institución que labora: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ	
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis	
Título:	
..... Autor(es):	
..... Programa académico:	
.....	
	 Mtra. Lic. Adm. Julio C. Cerna Izaguirre Reg. Único de Colegiación N° 5720
Firma	 Huella digital

Formato de Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: JULIO CÉSAR CERNA IZAGUIRRE

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

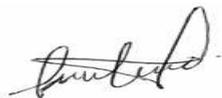
Ante todo saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Paola Sue Ramírez Ipanaque estudiante / egresado del programa académico de 2024 I de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: “La motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías en la zona céntrica de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, año 2024.” y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

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

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

DNI. 76097159



Firma de Estudiante

Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO:								
	Variable 1: Motivación laboral	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Considera que hay preferencia en las premiaciones?	X		X		X		
2	¿Considera usted que cumplen con el horario de trabajo establecido?	X		X		X		
3	¿Considera que los incentivos influyen en su motivación laboral?	X		X		X		
4	¿Cree usted que el ambiente de trabajo es motivador?	X		X		X		
5	¿Usted se siente motivado para superar los obstáculos que se presenten en su trabajo?	X		X		X		
	Dimensión 2: Reconocimiento (productividad, compromiso)							
6	¿Considera usted que las personas que lo rodean afectan su nivel de motivación?	X		X		X		
7	¿Se siente satisfecho con las funciones encomendadas?	X		X		X		
8	¿Usted cree que las relaciones con los demás compañeros lo motivan a tener un mejor desempeño?	X		X		X		
9	¿Considera usted que recibe reconocimiento por su buen desempeño laboral?	X		X		X		
10	¿Cree usted que la empresa reconoce su esfuerzo?	X		X		X		

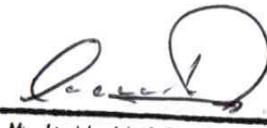
Variable 2: Desempeño laboral							
	Dimensión 1: Eficacia y calidad de servicio (efectividad, recursos y satisfacción)	X		X		X	
1	¿Cree usted que la empresa retribuye equamente con el salario por el desempeño de los trabajadores?	X		X		X	
2	¿Considera usted que la empresa realiza capacitaciones por un buen desempeño laboral?	X		X		X	
3	¿Cree usted que la empresa entrega premios por un buen desempeño laboral?	X		X		X	
4	¿Actualmente considera usted que tiene un eficiente rendimiento laboral?	X		X		X	
5	¿Considera usted que la empresa utiliza el reconocimiento como motivación para los trabajadores?	X		X		X	
6	¿El trabajo realizado esta orientado al cumplimiento de los objetivos de la organización?	X		X		X	
7	¿Considera que se toman e cuenta los aportes de los trabajadores?	X		X		X	
8	¿Cree usted que se incentiva la creatividad de los trabajadores?	X		X		X	
9	¿Considera que el eficiente desempeño laboral se ve reflejado en la rentabilidad de la empresa?	X		X		X	
10	¿Considera que la técnica trabajo en equipo ayuda a mejorar el desempeño laboral?	X		X		X	

Recomendaciones:

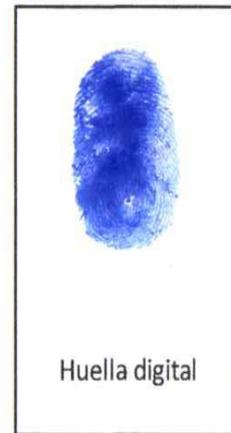
Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y apellidos de experto: Mg...JULIO CÉSAR CERNA IZAGUIRRE

DNI: 06453403



Mtro. Lic. Adm. Julio C. Cerna Izaguirre
Reg. Único de Colegiación N° 5720

Firma



Confiabilidad del instrumento

Encuestados	V1: Motivación laboral										SUMA ITEMS
	D1: Incentivo					D2: Reconocimiento					
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	
E1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	19
E2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	20
E3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	20
E4	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	20
E5	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	21
E6	3	4	2	2	2	1	2	2	2	2	22
E7	3	4	3	2	2	1	3	2	2	2	24
E8	3	4	3	2	3	1	3	2	3	3	27
E9	3	4	3	2	3	1	3	2	3	3	27
E10	3	4	3	2	3	1	3	3	3	3	28
E11	3	4	3	2	3	1	3	3	3	3	28
E12	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	32
E13	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	32
E14	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	32
E15	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	33
E16	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	33
E17	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	34
E18	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	39
E19	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	40
E20	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	41
VARIANZA	0.29	0.5275	0.4275	0.54	0.6275	0.7875	0.49	0.9	0.46	0.79	46.84
Total Varianza	5.84										0.97

Análisis de la confiabilidad a través del estadístico alfa de Cronbach

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

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario

0.97

$\sum_{i=1}^k S_i^2$: Número de ítems del instrumento

12

S_T^2 : Sumatoria de las varianzas de los ítems.

5.840

Varianza total del instrumento.

46.840

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	10

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
M1	25,7000	43,379	,772	,973
M2	24,7500	40,724	,844	,971
M3	25,7500	40,934	,923	,968
M4	26,0000	40,105	,904	,969
M5	25,7500	39,355	,911	,968
M6	26,8500	38,871	,846	,971
M7	25,7000	40,432	,915	,968
M8	25,6000	38,042	,859	,971
M9	25,8000	40,484	,941	,968
M10	25,5000	38,263	,905	,969

Basados en el análisis de la composición interna de los ítems y la interrelación entre ellas se evidencia bajo el estadístico de Alfa de Cronbach que el instrumento llamado Motivación laboral es aceptable con un 97.3 de confiabilidad.

Encuestados	V2: Desempeño laboral										SUMA ITEMS
	D1: Eficacia y calidad de servicio (efectividad, recursos y satisfacción)										
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	
E1	4	2	1	3	3	4	3	2	3	3	28
E2	4	2	1	3	3	4	3	2	2	3	27
E3	4	2	1	3	3	4	3	2	3	3	28
E4	4	2	2	3	3	4	3	2	3	3	29
E5	4	2	2	3	3	5	3	2	3	3	30
E6	4	2	2	3	3	5	3	2	3	3	30
E7	4	2	2	3	3	5	3	3	3	3	31
E8	4	2	2	3	3	5	3	3	4	3	32
E9	4	2	2	3	3	5	3	3	4	4	33
E10	4	2	2	3	4	5	3	3	4	4	34
E11	4	3	2	3	4	5	3	3	4	4	35
E12	4	3	2	3	4	5	4	3	4	4	36
E13	4	3	2	3	4	5	4	3	5	4	37
E14	4	3	3	3	4	5	4	3	5	5	39
E15	4	4	3	4	4	5	4	3	5	5	41
E16	4	4	3	4	4	5	5	3	5	5	42
E17	4	4	3	4	4	5	5	3	5	5	42
E18	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	43
E19	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	43
E20	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	43
VARIANZA	0	0.76	0.46	0.21	0.2475	0.16	0.71	0.4275	0.9	0.7475	31.2275
Total Varianza	4.6225										0.94

Análisis de la confiabilidad a través del estadístico alfa de Cronbach

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

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario

0.94

$\sum_{i=1}^k S_i^2$: Número de ítems del instrumento

12

S_T^2 : Sumatoria de las varianzas de los ítems.

4.623

Varianza total del instrumento.

31.228

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	10

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
D1	31,1500	32,871	,000	,958
D2	32,3500	23,924	,931	,934
D3	32,9500	26,050	,892	,936
D4	31,8500	28,555	,815	,942
D5	31,6000	28,042	,845	,940
D6	30,3500	30,029	,594	,949
D7	31,4500	24,471	,895	,936
D8	32,3000	26,747	,818	,939
D9	31,1500	23,292	,919	,936
D10	31,2000	23,853	,950	,933

Basados en el análisis de la composición interna de los ítems y la interrelación entre ellas se evidencia bajo el estadístico de Alfa de Cronbach que el instrumento llamado Desempeño laboral es aceptable con un 94.7 de confiabilidad.

Anexo 04: 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 quedará con una copia. La presente investigación se tituló La motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, año 2024. Y es dirigido por....., investigador de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Recoger información de las empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: La motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomara.....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 prejuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, usted puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la la investigación, usted será informado de los resultados a través de:Si desea, también podrá escribir al correo:para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el comité de ética de la investigación de la universidad católica los ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

Fecha:

Correo electrónico:

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta N° 001 - 2024-ULADECH CATÓLICA

Sr (a).

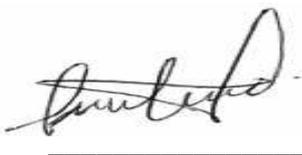
Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy Bachiller de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, Paola Sue Ramirez Ipanaque, con código de matrícula N° 0111171084, de la Carrera Profesional de Administración, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota, virtual o presencial el proyecto de investigación titulado La motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024. los 04 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,



Ramirez Ipanaque Paola Sue

DNI. N° 76097159

Declaración Jurada

Yo, Paola Sue Ramírez Ipanaque, identificado con DNI 76097159, con domicilio real en Av. Buenos Aires Mz 01 Lt 10, Distrito de Chimbote, Provincia del santa, departamento de Ancash.

DECLARO BAJO JURAMENTO

En mi condición de estudiante con código de estudiante 0111171084 de la escuela profesional de Administración, de la facultad de ciencias e ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2024 -1:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada: LA MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LAS EMPRESAS POLLERÍAS EN LA ZONA CÉNTRICA DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE, 2024

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad.

05 de 04 del 2024



Firma del estudiante (bachiller)

DNI: 76097159



Huella Digital