



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PLAN MOTIVACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL  
PERSONAL DE LA DISTRIBUIDORA PIEDRA CANTÓN LA  
LIBERTAD, AÑO 2022.**

**AUTOR:**

Madisson Estefanía Solórzano Cedeño

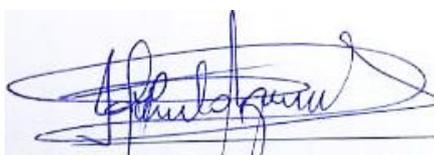
**La Libertad, Ecuador**

**Febrero-2023**

### **Aprobación del profesor tutor**

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, **“Plan motivacional y desempeño laboral del personal de la Distribuidora Piedra Cantón La Libertad, año 2022”**, elaborado por la Srta. Madisson Estefanía Solórzano Cedeño, egresada de la Carrera de Administración de empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de tercer grado declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**



---

**Econ. Félix Tigrero González, MSc**

**Profesor tutor**

### **Autoría del trabajo.**

El presente Trabajo de Titulación denominado **“Plan motivacional y desempeño laboral del personal de la Distribuidora Piedra Cantón La Libertad, año 2022.”**, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Madisson Estefanía Solórzano Cedeño** con cédula de identidad número **0928078799** declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



---

**Solórzano Cedeño Madisson Estefanía.**

**C.C. No: 0928078799**

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradezco a Dios por la perseverancia, salud y vida que me brinda, por darme el regalo más valioso que puede existir un hogar y una maravillosa familia. A mis principales apoyos y soportes: mis padres que son el motor fundamental de mi existir, mis hermanas que siempre han creído en mí, no hay palabras que puedan describir la emoción, la felicidad y nostalgia que siento, a pesar de que el camino no fue fácil nunca me faltó su amor y apoyo incondicional.

A los docentes que formaron parte de mi etapa universitaria que nos brindaron sus conocimientos los cuales pondré en práctica en mi vida profesional, pero quiero resaltar mi agradecimiento a los docentes que siempre estuvieron dispuestos a despejar mis dudas brindarme consejos, por su paciencia y sugerencias, ya que su método de enseñanza fueron los mejores, entre ellos están; Isauro Domo, Hermelinda Cochea, Carola Alejandro, José Tomalá, más que un docente fue un padre y a nuestra mamá Sabina Villón, pues logró compartir conocimientos de manera efectiva, de una forma dinámica y pertinente en mi etapa universitaria.

A mi jefe y compañeros de trabajo, amigos y familiares lejanos o cercanos que de alguna u otra manera estuvieron pendiente de cada paso ellos son; Gabriel, Elha, Willian y Cinthia que siempre me brindaban su apoyo, consejos e incentivos que me ayudaron hacer una persona constante y perseverante haciéndome conocer que todo sacrificio, esfuerzo y arduo trabajo valió la pena.

Madisson Solórzano Cedeño.

## Dedicatoria

Estas cortas pero sentidas palabras tienen el propósito de manifestar mis sentimientos, antes que nada, mi trabajo de titulación es dirigido a Dios, nuestro padre celestial por permitirme llegar a cumplir uno de mis objetivos de vida, por darme el privilegio de tener salud y sabiduría para sobrellevar cada obstáculo que se presentó en mi proceso universitario.

A mis padres, ustedes que han sido siempre el motor que impulsa mis sueños y esperanzas, quienes estuvieron siempre a mi lado en los días y noches más difíciles durante mis horas de estudio que siempre fueron y serán el pilar fundamental de mi vida, a mis hermanas que gracias a su amor e inspiración incondicional me ayudaron a cumplir esta meta tan importante que esperamos durante mucho tiempo, en especial a mi hermana mayor Karen Solórzano que siempre eres mi ejemplo a seguir, que cada objetivo que me proponga debo cumplirlo y ser mejor sin necesidad de opacar a nadie y sobre todo mantener la humildad siempre, ser transparente, demostrar la gran persona que somos gracias a la educación que nos brindaron nuestros padres.

A una de las personas especiales en mi vida Guillermo Orrala, que desde el primer día en la universidad me dijo: Sé que vas a terminar la carrera donde tu familia, amigos y todos los que te queremos estaremos orgullosos de ti, siempre me brindo sus consejos y apoyo incondicional que cada vez que quería darme por vencida, estuvo ahí alentándome con regaños e incentivos para darme fuerza y seguir. A mis amigos y compañeros de trabajo que siempre esperaron este momento, hoy cierro un capítulo maravilloso en esta historia de vida y no puedo dejar de agradecerles por su apoyo y constancia a aquellas personas que fueron testigo de que el camino no fue fácil; sin embargo, logre cumplirlo.

Madisson Solórzano Cedeño.

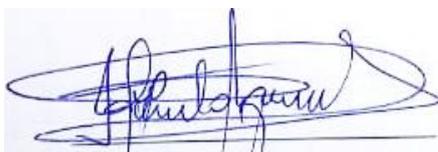
**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**



.....  
**Lic. José X. Tomalá Uribe**  
**MSc.**  
**DIRECTOR DE LA**  
**CARRERA**



.....  
**Lic. José X. Tomalá Uribe**  
**MSc.**  
**PROFESOR**  
**ESPECIALISTA**



.....  
**Econ. Félix Tigrero González**  
**MSc.**  
**PROFESORA TUTOR**



.....  
**Ing. Sabina Villón Perero,**  
**Mgs.**  
**PROFESOR GUÍA DE LA**  
**UIC**



.....  
**Lic. Sandra Saltos Burgos**  
**SECRETARIA**

## Índice de contenido

<b>Introducción.....</b>	<b>12</b>
<b>Capítulo I. Marco Referencial.....</b>	<b>17</b>
Revisión de literatura.....	17
Antecedentes Internacionales.....	17
Antecedentes Nacionales .....	20
Desarrollo de teorías y conceptos.....	23
Plan motivacional.....	23
Desempeño laboral.....	31
Fundamentos Legales .....	37
<b>Capítulo II Metodología.....</b>	<b>38</b>
Diseño de la investigación.....	38
Método de la investigación.....	38
Población y muestra.....	39
Recolección y procesamiento de datos .....	40
<b>Capítulo III Resultados y Discusión .....</b>	<b>42</b>
Análisis de datos (cualitativos y cuantitativos) .....	42
Discusión .....	65
Propuesta .....	69
Conclusiones.....	72
Recomendaciones .....	73
<b>Referencias.....</b>	<b>74</b>
<b>Apéndice.....</b>	<b>81</b>

### Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Edad de los colaboradores.....	47
<b>Tabla 2</b>	Sexo de los colaboradores.....	48
<b>Tabla 3</b>	Educación de los colaboradores.....	49
<b>Tabla 4</b>	Nivel de satisfacción de los colaboradores.....	50
<b>Tabla 5</b>	Beneficios económicos para los colaboradores.....	51
<b>Tabla 6</b>	Beneficios sociales para los colaboradores.....	52
<b>Tabla 7</b>	Estabilidad laboral de los colaboradores.....	53
<b>Tabla 8</b>	Recursos para los colaboradores.....	54
<b>Tabla 9</b>	Comunicación.....	55
<b>Tabla 10</b>	Reconocimiento.....	56
<b>Tabla 11</b>	Habilidades y expectativas.....	57
<b>Tabla 12</b>	Entorno laboral.....	58
<b>Tabla 13</b>	Plan de estrategias.....	59
<b>Tabla 14</b>	Recreación laboral.....	60
<b>Tabla 15</b>	Medidas motivacionales.....	61
<b>Tabla 16</b>	Desempeño laboral.....	62
<b>Tabla 17</b>	Estrategias de motivación.....	63
<b>Tabla 18</b>	Nuevas estrategias.....	64

### Índice de las figuras

<b>Figura 1</b>	Edad de los colaboradores .....	47
<b>Figura 2</b>	Sexo de los colaboradores.....	48
<b>Figura 3</b>	Sexo de los colaboradores.....	49
<b>Figura 4</b>	Nivel de satisfacción de los colaboradores .....	50
<b>Figura 5</b>	Beneficios económicos de los colaboradores .....	51
<b>Figura 6</b>	Beneficios sociales para los colaboradores.....	52
<b>Figura 7</b>	Estabilidad laboral de los colaboradores .....	53
<b>Figura 8</b>	Recursos para los colaboradores.....	54
<b>Figura 9</b>	Comunicación .....	55
<b>Figura 10</b>	Reconocimiento .....	56
<b>Figura 11</b>	Habilidades y expectativas.....	57
<b>Figura 12</b>	Entorno laboral .....	58
<b>Figura 13</b>	Plan de estrategias.....	59
<b>Figura 14</b>	Recreación laboral .....	60
<b>Figura 15</b>	Medidas motivacionales .....	61
<b>Figura 16</b>	Desempeño laboral .....	62
<b>Figura 17</b>	Estrategias de motivación .....	63
<b>Figura 18</b>	Nuevas estrategias.....	64



## **Plan motivacional y desempeño laboral del personal de la Distribuidora Piedra Cantón La Libertad, año 2022.**

**Autor:**

Solórzano Cedeño Madisson Estefanía

**Tutor:**

Econ. Félix Tigrero González MSc.

### **Resumen**

Las empresas en la actualidad son expuestas a situaciones y hechos inesperados donde se involucra el desempeño laboral y el capital humano debido a la falta de plan motivación en el desempeño laboral. El presente trabajo de investigación tiene como título “PLAN MOTIVACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DISTRIBUIDORA PIEDRA CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2022.”, cuyo objetivo principal fue proponer un plan motivacional para el fortalecimiento del desempeño laboral de la Distribuidora Piedra, el problema planteado es ¿De qué manera un plan motivacional fortalece el desempeño laboral de la Distribuidora Piedra? Esta investigación es de tipo descriptiva, con un diseño no experimental, se determinó la metodología de la investigación con sus respectivos métodos y técnicas, que ayudo a diagnosticar la situación actual por medio de un análisis de los resultados. La información que se obtuvo es una investigación descriptiva, donde se aplicó a los colaboradores operativos de la Distribuidora “Piedra” como instrumento para la recolección de datos fue la encuesta y como segunda herramienta para obtener los datos actuales se realizó una entrevista a la administradora y gerente general. También aplicamos los siguientes métodos estos son: métodos inductivo, deductivo, analítico y bibliográfico. Se concluye que la situación actual de los colaboradores de la Distribuidora Piedra en cuanto motivación es baja y al aplicar un plan de estrategias y actividades de motivación ayudará a fortalecer el desempeño del personal en la empresa de manera exitosa.

**Palabras claves:** Plan motivacional, desempeño laboral, modelos de motivación, situación actual.



## **Plan motivacional y desempeño laboral del personal de la Distribuidora Piedra Cantón La Libertad, año 2022.**

**Autor:**

Solórzano Cedeño Madisson Estefanía

**Tutor:**

Econ. Félix Tigrero González MSc.

### **Abstract**

Companies are currently exposed to unexpected situations and events where job performance and human capital are involved due to the lack of motivation plan in job performance. The present research work has the title "MOTIVATIONAL PLAN AND LABOR PERFORMANCE OF THE PERSONNEL OF THE PIEDRA DISTRIBUTOR CANTON LA LIBERTAD, YEAR 2022.", whose main objective was to propose a motivational plan to strengthen the labor performance of the Piedra Distributor, the problem raised is how a motivational plan strengthens the job performance of Distribuidora "Piedra"? This research is descriptive, with a non-experimental design, the research methodology was determined with its respective methods and techniques, which helped to diagnose the current situation through an analysis of the results. The information that was obtained is a descriptive investigation, where it was applied to the operational collaborators of the Distributor "Piedra" as an instrument for data collection was the survey and as a second tool to obtain the current data, an interview was carried out with the administrator and General Manager. We also apply the following methods, these are: inductive, deductive, analytical and bibliographic methods. It is concluded that the current situation of the collaborators of the Piedra Distributor in terms of motivation is low and by applying a plan of strategies and motivation activities it will help to strengthen the performance of the personnel in the company in a successful way.

**Keywords:** Motivational plan, job performance, motivation models, current situation.

## Introducción

En las empresas actuales, la motivación es fundamental, es considerado un factor importante, los empleados de todas las empresas tienen un buen desempeño laboral si se encuentran motivados, la motivación es el principal factor de desempeño de sus actividades para lograr sus objetivos, pudiendo así tener empleados con mayor productividad en sus actividades. Se puede realizar de diferentes formas en una organización, esto con el fin de que los trabajadores rindan y den al máximo su desempeño en el área de trabajo.

La motivación forma parte de la conducta del ser humano, es una sensación que tienen los individuos, la cual influye en el comportamiento de los colaboradores, donde esta parte debe estar activa para tener un desenvolvimiento exitoso, y se puedan cumplir con el progreso, interés, objetivos y metas personales como también empresariales.

El desempeño laboral es la representación del desenvolvimiento y comportamiento para realizar las actividades, cumplimiento de funciones y logro de los objetivos empresariales. Es un factor en el que el colaborador se destaca de alguna manera para que su trabajo sea sobresaliente al resto de los colaboradores.

Muchas empresas desconocen los aspectos que motivan al colaborador y que la "motivación" forma parte del crecimiento, buen desarrollo y satisfacción de la empresa. El bienestar laboral es uno de los factores más importantes dentro de la productividad en el trabajo, con ello el compromiso del colaborador dentro de las actividades que realiza, tendría empleados motivados y como resultado un buen desempeño laboral dentro de la empresa, esto quiere decir, que tendrá un mayor crecimiento y mucho más éxito.

Se debe tener en cuenta que el desempeño laboral es un factor primordial en una organización, debido a que este componente forma parte de la productividad. Donde se evalúa la calidad del trabajo que realiza cada colaborador en su rutina diaria. En la actualidad las empresas atraviesan cambios en el entorno o ambiente laboral, donde el personal debe adaptarse de la forma más adecuada y cómoda, que como resultado se visualizará y percibirá la satisfacción de la organización, consumidores y colaboradores. El desempeño laboral es un recurso intangible y considerando la

importancia de este factor se deduce que los cambios dados en la actualidad han llevado a las organizaciones a cambiar o acelerar su ritmo de trabajo, convirtiéndose en empresas competitivas y con éxito.

La finalidad de este trabajo es evidenciar la importancia de la motivación mediante la puesta en práctica del plan de acción motivacional dirigido a los trabajadores de la Distribuidora “Piedra”, contribuyendo de esta forma a mejorar el desempeño laboral con sus respectivos subsistemas, modelos y teorías que fortalecerá de manera positiva y satisfactoria el desempeño de los colaboradores de la Distribuidora “Piedra”, también ayudará a obtener calidad de atención al cliente y sentido de pertenencia del personal de esta, por eso es necesario recalcar que la motivación laboral siempre ha sido tema de análisis y aplicación por parte de los gerentes de empresas, debido a que la falta de motivación en los empleados significa que no están tratando de hacer un buen trabajo, por el contrario, estar motivado en el trabajo les traerá algunas consecuencias positivas, como el logro de uno mismo, el mantenimiento y aumento de la autoestima, el sentirse útil, capaz y el querer dar más de lo que se pide, por ende la finalidad de que exista un plan motivacional en unas organizaciones de gran importancia.

El desarrollo de este trabajo hace que sea importante comprender la relevancia o el papel de la motivación laboral en las organizaciones, por lo que muchas de ellas no están implementando de manera efectiva esta herramienta para ayudarlos a tener empleados más activos y productivos en los deberes y actividades para las que están responsable.

El presente estudio de un plan motivacional está enfocado a mejorar el desempeño laboral con sus respectivos subsistemas, modelos y teorías que fortalecerá de manera positiva y satisfactoria el desempeño de los colaboradores de la Distribuidora “Piedra”, también ayudará a obtener calidad de atención al cliente y sentido de pertenencia del personal de la misma.

El **planteamiento del problema** se enfoca en los factores que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores que estos pueden afectar en su motivación o situación actual de la Distribuidora “Piedra”. También nos enfocaremos en la

comparación o similitud que pueden existir los modelos de motivación y puede ser semejante a la actualidad en la empresa.

Actualmente, en Latinoamérica, el sector comercial hace referencia a estrategias de marketing, calidad de productos y como factor primordial la atención al cliente, donde se ha reflejado el desempeño laboral del mismo. Según (Canchari Fierro, 2017) considera el desempeño laboral es una estrategia para generar buen desenvolvimiento en los colaboradores, teniendo en cuenta los principios y valores de la organización, los cuales guían y orientan a un correcto funcionamiento de sus puestos laborales.

En el Ecuador como principal problemática es la atención al cliente, el buen desempeño laboral y por ende la motivación de los colaboradores, esto significa que el sector comercial nacional muestra que las estrategias motivacionales son necesarias como factor de posicionamiento y fidelidad de los clientes en el negocio. La motivación es “la fuerza o impulso interno que tiene el ser humano, este mueve a realizar actividades, funciones y tareas, para lo cual se ocupa de manera voluntaria recursos físicos y mentales hasta lograr la meta u objetivo deseado” (Atoche Delgado, 2019).

En la provincia de Santa Elena las actividades comerciales se caracterizan por obtener una atención al cliente de calidad, ya que este es un factor de alto nivel de ingreso para el sector. En la Distribuidora “Piedra” como factor primordial es la atención al cliente, porque con una atención de calidad captamos al consumidor en cumplir su necesidad con el producto que desee, por ende se debe reflejar un buen desempeño laboral, el cual se fortalecerá con la propuesta de un plan de estrategias y actividades motivacionales. “La motivación en los colaboradores es la reacción del individuo en una empresa a estímulos atractivos, sentido de pertenencia, mayor productividad y que generan buen desempeño y funcionamiento.” ( Orellana Nirian, 2019)

En función del fenómeno encontrado en la Distribuidora Piedra del Cantón La Libertad, se busca un plan que fortalecerá al desempeño laboral de los colaboradores y con ello alcanzar el mayor posicionamiento en el sector comercial en la provincia de

Santa Elena, y a su vez mejorar el progreso y crecimiento económico del territorio peninsular.

Acorde al tema de investigación se **formula el problema** mediante la siguiente pregunta ¿De qué manera un plan motivacional fortalece el desempeño laboral de la Distribuidora Piedra cantón La Libertad? Una vez que se ha formulado el problema tenemos la sistematización tal como se menciona en la siguiente información: 1. ¿Cuál es la situación actual de la Distribuidora Piedra respecto a motivación y desempeño laboral? 2. ¿Cuáles son los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal de la Distribuidora Piedra? 3. ¿Cuáles son las estrategias motivacionales que fortalecen el desempeño laboral?

Considerando esta información, se detalla a continuación como **objetivo de la investigación**: Proponer un plan motivacional para el fortalecimiento del desempeño laboral de la Distribuidora Piedra cantón La Libertad, año 2022. En función a las variables, se identificaron las respectivas dimensiones y con ellas se formulan los objetivos específicos: 1. Diagnosticar la situación actual referente a motivación y desempeño laboral del personal de la Distribuidora Piedra. 2. Identificar los elementos motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la Distribuidora Piedra. 3. Definir estrategias de motivación que fortalezcan el desempeño laboral de los colaboradores de la Distribuidora Piedra.

De esta manera el presente estudio posee como **justificación teórica** variedades de conceptos, modelos, teorías y factores que implica el plan motivacional enfocado en mejorar y fortalecer el desempeño laboral que son parte del cambio y cumplimiento de los objetivos recomendados en este estudio, además de una constante satisfacción laboral de los colaboradores en su rutina diaria, esta se centra en el estudio para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la distribuidora piedra, el diagnóstico en los colaboradores es de gran importancia, ya que permite obtener información relacionada con la implementación de un plan de acción para un buen desempeño laboral.

Con respecto a la **justificación práctica**, los resultados de la investigación sirven para demostrar la importancia de la aplicación de los fundamentos teóricos en la realidad observable, en el caso de estudio, plan motivacional y desempeño laboral

de los colaboradores del grupo piedra, identificando además cuáles son las herramientas necesarias para motivar a los empleados para que tengan un buen desempeño laboral.

El presente trabajo de investigación se estructura de varios capítulos; la primera parte es la introducción donde se basa en la información preliminar que se obtuvo en la Distribuidora “Piedra” que empieza con el planteamiento del problema, su respectivo objetivo general, actividades científicas y justificación. Para el desarrollo del tema de investigación se establece el siguiente mapeo:

En el **capítulo I**, se puntualiza al marco referencial, donde se menciona las fuentes de investigación, revisión de la literatura, conceptos y teorías de libros o trabajos actualizados que tienen relación con la implementación de un plan motivacional y desempeño laboral para los colaboradores. De igual forma, en la redacción se detalla el desarrollo de las teorías y conceptos de variables, dimensiones, indicadores y estrategias que forman parte de la implementación del plan motivacional y desempeño laboral de los colaboradores, estos factores son tomados por medio de la matriz de consistencia, con el objetivo de tener información clara y precisa al momento de sustentar la investigación y por último se deriva la síntesis de fundamentaciones legales.

En el **capítulo II**, menciona a la metodología y los materiales que se utilizaron en esta investigación, las cuales se clasifican en: tipo y método de la investigación, recolección de datos y diseño de muestra para el levantamiento de la información, las cuales van a permitir llevar un proceso sistemático y claro del tema. También se detallan los instrumentos y las técnicas que se utilizaron para la recolección de información sobre la implementación de un plan motivacional y desempeño laboral para los colaboradores de la Distribuidora “Piedra”.

En el **capítulo III**, se encuentran los resultados que se obtienen en la recopilación de datos, para realizar el respectivo análisis, referente al cuestionario del instrumento aplicado para obtener la información necesaria, clara y precisa, de igual manera se procede en la descripción sobre las conclusiones y la respectiva discusión, haciendo referencias a las recomendaciones que requiera o necesite la Distribuidora “Piedra”.

## **Capítulo I. Marco Referencial**

### **Revisión de literatura**

Su finalidad es llevar a cabo la revisión literaria a analizar la relación de la variable dependiente e independiente que se utilizara en el presente trabajo de investigación, y su aporte de estudio, mediante referencias de artículos, revistas científicas y tesis que brindan aportes y a su vez diferentes soluciones al problema planteado.

### ***Antecedentes Internacionales***

El primer trabajo de investigación tiene como autor a Según Maquera (2016) Facultad de Ciencias Empresariales. Este presente trabajo de investigación tiene como autor (a) a Maquera Venegas, Sandra Esmeralda con su tema de titulación denominado “Elaboración de un plan motivacional para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo del hospital regional de Moquegua–2016.” El hospital no cuenta con un plan de motivación ni mucho menos con estrategias motivacionales que estén de acuerdo a las necesidades de crecimiento de los trabajadores, por esta carencia no se logrará a contribuir con los objetivos y metas que tenga la entidad. Su objetivo es proponer un plan motivacional para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Moquegua-2016. Se aplicó la metodología tipo explicativa con un enfoque cuantitativo, el diseño es no experimental-propositivo, con el método deductivo. La población de 51 colaboradores, la técnica de recolección de datos es la encuesta, el instrumento el cuestionario. Existe la necesidad de aplicar la propuesta de solución, “La implantación de un plan motivacional”. Los análisis indican que existen inconvenientes con los colaboradores en cuanto motivación por ende afecta en su desempeño laboral y desenvolvimiento. Aplicar estrategias de motivación que ayuden al desenvolvimiento laboral donde con ello se obtendrá u personal motivado, el cual aumentará la productividad de la Institución y será destacado por el buen desempeño de los colaboradores.

El segundo antecedente hace referencia a Aquino González & Pérez Peña (2022) Facultad de Humanidades Escuela de Psicología. El presente trabajo investigativo hace referencia a Linares Marín, Jacqueline Susan con su tema denominado “Motivación y desempeño laborales en el centro de salud la Huayrona 2017”. La motivación laboral es el resultado de la interrelación del estímulo que realiza dentro del trabajo y el colaborador que tiene como finalidad crear elementos que estimulen e incentiven al trabajador a lograr sus objetivos. En la investigación se utilizó dos métodos: descriptivo y correlacionar, tiene un enfoque y el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal. La muestra fue constituida por 48 colaboradores, para la comprobación y recopilación de información aplicaron un cuestionario que se determina como test de motivación laboral y el segundo se trata del desempeño laboral. El directivo encargado del departamento de recursos humanos debe estar enfocado en su totalidad con los individuos que trabajan en la Institución, para mejorar el desempeño de la persona considerando los el cumplimiento de los objetivos de lugar. Incrementar capacitaciones e incentivar a todo el personal con sus trabajos o actividades por realizar, así el resultado será reflejado en los pacientes que llegue a la Institución serán atendidos de manera inmediata y eficiente.

Como tercer trabajo de investigación tiene como autor a Vilela Alcantara (2020) Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela académico profesional de administración. Se diseñó el presente trabajo investigativo que tiene como autor(a) a Br. Vilela Alcántara Dánae Michelli con su tema denominado “Plan de estrategias motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Seinelge S.A.C. Chiclayo”, esta investigación tiene como propósito, determinar los efectos y factores que ocasiona la implementación de un plan de estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Seinelge S.A.C. Chiclayo. Determinar un plan de estrategias motivacionales que ayudaran a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Seinelge S.A.C. Chiclayo. El método y enfoque aplicados en la metodología de la investigación fue cuantitativo pre experimental, donde se consideró como población para el estudio a todos los colaboradores de la empresa Seinelge S.A.C Chiclayo, en su totalidad fueron 30 colaboradores , como instrumento que se utilizó en la recolección de datos fueron dos cuestionarios con escala de Likert, los mismos que fueron aplicados para ayudar al procedimiento de los análisis de la información y contratación de hipótesis, estas

herramientas permitieron finalizar que el plan de estrategias de motivación que ayudaran a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores con respecto a la motivación y desempeño laboral, demostró que la entidad cuenta con trabajadores que no se sienten motivados debido a factores personales y laborales, estos son; necesidades económicas, capacitaciones e incentivos. Se comparó los resultados de los instrumentos de investigación realizados antes y después de la mejora en cuanto a la implementación del plan de estrategias motivacionales que reflejó el mejoramiento del desempeño de los colaboradores en la organización cumpliendo los objetivos propuestos. Aplicar constantemente el plan en la empresa Seinelge S.A.C, como herramienta propia, para así lograr cumplir los objetivos tanto personales como laborales donde la empresa va a enriquecer en cuanto al desempeño laboral de los colaboradores sumando a esto, aumentara la productividad y resaltara el excelente servicio que se brindara a los clientes. Realizar evaluaciones de medición del desempeño de manera constante en los departamentos y áreas, donde esta estrategia nos ayudara a identificar a los mejores colaboradores y se incentivara al resto a tener el mismo desenvolvimiento e incluso mejorarlo.

### *Antecedentes Nacionales*

El presente trabajo investigativo tiene como autor Cruz Cruz Sergio (2017) fue realizado en la empresa Distribuidora de Claro, con el objetivo de analizar de qué manera un plan motivacional, puede desarrollar el desempeño laboral del talento humano de la empresa Klinnas S.A. Elaborar un Plan de motivación que contribuya a optimizar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Klinnas S.A, Distribuidora de claro, de la provincia de Guayas. Los métodos utilizados son; deductivo y analítico de estilo exploratorio, descriptivo, bibliográfico y de campo. Se utilizó para la recolección de datos dos instrumentos de evaluación estos fueron: encuesta y entrevista. Como ventaja de esta herramienta se tuvo la flexibilidad al momento de ser aplicada y se obtuvo información confiable, con rapidez a un costo bajo. La encuesta fue aplicada a los 46 colaboradores, en la investigación se identificaron los problemas que existen en cuanto la desmotivación, también las aspiraciones u opiniones de los colaboradores en el ambiente laboral, equiparando la oportunidad de crear un proceso de reflexión en cuanto a motivación para mejorar el desempeño laboral. Promover relaciones afectivas con los demás departamentos existentes en la empresa Klinnas S.A, que no sientan presión los colaboradores y tengan beneficios para el desarrollo de sus actividades y funciones dentro de la empresa, sumando a eso escuchar las necesidades y buscar posibles soluciones de inconvenientes. Se recomienda estar pendiente de las necesidades y falencias de los colaboradores, con el objetivo de fortalecer o mejorar, para que pierdan ese temor de demostrar sus habilidades y expectativas.

El segundo antecedente es del autor Baque Vera (2018), El proyecto que se presenta a continuación tiene como autor (a) a Ing. Gladys Mariela Baque Vera con su tema denominado “Plan motivacional para incrementar la productividad laboral de los Funcionarios de la Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura de Santa Elena.”, con el objetivo de diseñar un plan de motivación que ayude a incrementar la productividad laboral de las autoridades de la Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura de Santa Elena, en el año 2018. Diseñar un plan motivacional que incremente el desempeño laboral y la productividad de los funcionarios de la Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura de Santa Elena, en el año 2018. El método desarrollado en esta investigación fue un diseño no experimental-transversal, gracias a este método se pudo observar la situación actual y se calcularon percepciones

de los colaboradores. Como alcance de esta investigación se realizó por medio de la investigación descriptiva, donde se consideró un enfoque cualitativo y cuantitativo. Para el levantamiento de información se realizaron encuestas con preguntas cerradas, fue dirigida a los 155 colaboradores públicos de manera cualitativa, ya que se realizaron registros narrativos de los fenómenos que fueron estudiados, por medio de las técnicas aplicadas como la entrevista que se les realizó a los jefes de cada departamento. Como resultados se obtuvo las necesidades y expectativas de parte de los colaboradores y sumando a esto se identificó las causas y factores motivacionales que afectan a la productividad, desempeño y desenvolvimiento laboral. Los principales factores que influyen en el desempeño de los colaboradores son: falta de motivación, carencia de incentivos, por ello no se desenvuelven en su totalidad al momento de cumplir sus actividades laborales. Implementar las estrategias motivacionales que se propuso para así lograr incrementar el nivel de motivación de los colaboradores y reconocer con incentivos el rendimiento de toda actividad que sea de mucho éxito en la organización.

El tercer antecedente tiene como referencia a Tomalá Gabino (2019), Facultad de Ciencias Administrativas, trabajo de titulación de Ingeniero de Administración de Empresas, el presente proyecto se presenta a continuación fue realizado por Tomalá Gabino Mario Jonathan con el tema denominado “Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Aguapen E.P, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2018”, con el objetivo de analizar de qué manera la implementación de estrategias de motivación mejorará el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Aguapen E.P. Aguapen es una empresa pública que brinda agua potable a la sociedad. El método desarrollado en esta investigación fue de un enfoque mixto, que fue aplicada a los colaboradores de la empresa Aguapen E.P, el estudio contiene el método sintético y analítico para obtener la interpretación correcta y real de la información actual de la empresa. La obtención de datos se dio gracias a herramientas e instrumentos de evaluación, se utilizó la ficha de observación que se aplicó en la compañía. La entrevista se desarrolló al jefe del departamento de Talento Humano, Directora Administrativa y también al Gerente General, las encuestas se les realizó a los trabajadores de la empresa y reflejo como resultados los aspectos que existen en la institución que deben mejorar para que se conserve la motivación laboral y por ende el desempeño laboral. Dentro de la organización existen

falencias y carencias de estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral, uno de estos factores que afecta al desenvolvimiento de los colaboradores es la iluminación y espacio físico de donde realiza las funciones cada colaborador. Analizar las funciones de los colaboradores no solo la parte operativa sino de todos los departamentos, donde puedan aplicar recompensas para incentivarlos y corregir los posibles errores. Poner en práctica el plan propuesta anteriormente en el trabajo de investigación e ir mejorando sus funciones gracias a las herramientas de apoyo y así tener un soporte para poder establecer las estrategias de motivación.

## **Desarrollo de teorías y conceptos**

### ***Plan motivacional***

Los planes motivacionales son un arma terapéutica, que sirven como una herramienta para la motivación del personal, en donde se impulsa la optimización de las actitudes y rendimiento con estrategias específicas que incurran a la eficacia y excelencia de todos los integrantes de la empresa u organización.

Por lo tanto, un plan motivacional, según Cruz Cruz, (2018) “busca encaminar metodologías para incentivar a los empleados, para obtener resultados satisfactorios, así como cubrir las necesidades que el personal manifieste”. (p.7)

También se especifica que un plan motivacional se desarrolla como “parte de la necesidad de identificar los motivos por los cuales ciertos servidores se ven afectados en su desempeño laboral, al no sentirse motivados”. (Baque Vera, 2019, p.19) Entonces, la aplicación de un plan para la motivación del personal es muy importante, ya que este nos permite conocer las falencias que se pueden encontrar dentro de una organización, proporcionando estrategias o medidas que ayuden a mejorar la productividad y desempeño de cada uno de los trabajadores, con el fin de obtener resultados eficientes en un corto tiempo.

**Teorías motivacionales.** Las teorías motivacionales son aquellas que se determinan a partir de los estudios realizados por los diferentes autores que previamente han sido cuestionadas, investigadas y aceptadas, las cuales buscan la manera de explicar e interpretar las razones para motivar a los trabajadores y lograr que estos estén dispuestos a trabajar arduamente para así alcanzar los objetivos planteados por la empresa.

Padovan (2020), considera que “diversos autores intentan describir la motivación desde su propia perspectiva. Varias son complementarias y en ocasiones se contradicen. Formularon varios niveles de apoyo en ciertas épocas”. (p.14)

**Teorías de las necesidades humanas-Maslow.** La teoría propuesta por Maslow indica que existen cinco niveles de necesidades, las cuales las clasificó según por el orden de importancia. En donde la base de la pirámide se puede encontrar las necesidades básicas, dejando en la cúspide las necesidades de orden psicológico.

Beltrán Ríos & López Giraldo (2018) menciona que la jerarquía de las necesidades planteada por Maslow se constituye en uno de los intentos más famosos, ya que este trata de comprender de manera compleja la motivación humana. Por lo que enumera una lista según las prioridades que se establecen en un orden jerárquico. De acuerdo con el ascenso de la jerarquía, cada una de ellas es el cimiento de la anterior.

Por lo tanto, la presentación de la pirámide según Maslow determina que en esta teoría:

Las personas se agrupan de acuerdo con sus necesidades en cinco niveles, de acuerdo a la jerarquía de las necesidades, por el cual, una necesidad no es motivadora para un individuo si previamente no satisfizo la necesidad del nivel anterior dentro de la jerárquica. (De las Cazas Zapata, 2022, p.11)

Dimitrova Ignatova (2017) menciona que Maslow proponía en su teoría con una jerarquía de las necesidades humanas, enfatizando que satisface las necesidades en general, los individuos desarrollan deseos y necesidades. Esta jerarquización se la conoce como “Pirámide de Maslow”

De acuerdo con la pirámide, se explicarán cada una de estas categorías, empezando con las necesidades básicas.

**Necesidades Fisiológicas:** en esta incluyen la supervivencia y son de orden biológico. Dentro de este grupo, tenemos las necesidades de respirar, de beber agua, de dormir, etc., elementos principales para supervivencia de ser humano.

**Necesidades de seguridad:** en esta necesidad se enfoca en la seguridad de la persona, el orden y planificación, protección que obtenga, estabilidad, seguridad física, una protección segura, empleo e ingresos económicos, familiares, recursos y sobre todo y más importante la salud. Constantemente, están en un próximo eslabón de la pirámide, ya que hasta que no se logren satisfacer las necesidades básicas no manifiestan estas necesidades.

**Necesidades de afiliación:** En tercer eslabón, encontramos las necesidades no tan básicas, dentro de este grupo se encuentran necesidades como: el amor, el afecto y la pertenencia o afiliación a un determinado grupo social, por lo tanto, el individuo busca superar los sentimientos de soledad.

**Necesidades de reconocimiento:** Cuando cubren las necesidades de los inferiores niveles que existe, surgen esta necesidad, por ejemplo: la autoestima, el reconocimiento propio, el logro y el respeto hacia los demás. Por lo que, al satisfacer estas escaseces, la persona presenta una impresión de seguridad de sí misma y piensa que es valiosa dentro y fuera de la sociedad.

**Necesidad de autorrealización:** En la cúspide se encuentra la necesidad de autorrealización, en este grupo existe el perfeccionamiento de las necesidades internas que tiene un individuo como: Misión en la vida y su futuro, moral, ayuda sin intención de recibir nada a cambio.

*Teorías basadas en las necesidades* según McClelland. Padovan (2020), menciona que las personas comúnmente poseen tres tipos de necesidades que operan de forma instintiva y son adquiridas a lo largo de la vida mediante el aprendizaje.

Así mismo, describe Dimitrova Ignatova (2017) que:

El concepto de la teoría de las necesidades fue popularizado por el psicólogo americano del comportamiento David McClelland, es decir según su teoría la motivación de un individuo depende a la búsqueda de satisfacción de tres necesidades dominantes: la necesidad de logro, poder y de afiliación. (p.20)

La teoría de McClelland se basa en la motivación de persona específicamente en el ámbito empresarial u organizacional, con lo que conlleva a determinar tres necesidades según cada individuo lo amerite, con el fin de implementar un aspecto que logre motivar al personal y que este a su vez cumpla con los objetivos propuestos dentro la empresa.

(Robbins & Judge, 2017) menciona que esta teoría de las necesidades no solo fue desarrollada por McClelland, sino que él trabajó junto a sus colaboradores. Por lo tanto, estas necesidades son semejantes a componentes motivacionales y no solo se enfatizan a las necesidades de supervivencia. Las cuales son tres:

- ❖ **La necesidad de logro:** que es el impulso por prevalecer y tener el respectivo éxito de un conjunto de modelos.
- ❖ **La necesidad de poder:** es la necesidad de forjar o influenciar a que otros reaccionen de una manera que no se lograría con ningún otro medio, o también se considera que a través de esta necesidad la visión de dicho equipo, se conduzca de una manera que no haya sido realizado con anterioridad.
- ❖ **La necesidad de afiliación:** es el deseo o necesidad de poseer relaciones amigables y cercanas con otras personas.

### **Teoría de dos factores Herzberg**

Según Robbins & Judge (2017) la Teoría de Motivación o Higiene de Herzberg está encaminada por dos factores:

El primero es de factores higiénicos, de los cuales se pueden encontrar al salario, los diferentes beneficios sociales, el clima laboral, entre otros. dichos factores no son manejados por el trabajador si no que son controlados por la entidad, provocando una insatisfacción de por medio. Entonces el rol de las organizaciones es de establecer incentivos externos o recompensas para que así los colaboradores puedan ser más productivos.

El segundo es un factor motivacional, por esa razón está relacionado con el puesto que desempeña y la labor que realiza la persona. Sin embargo, este tipo de factor si es intervenido por el personal y se relaciona al desarrollo personal como las emociones.

Esta teoría manifiesta que el desempeño de las personas en el trabajo está sujeto al nivel de satisfacción que pueda experimentar en su ambiente laboral. Entonces esta teoría expresa que:

Es la actitud del trabajador hacia el éxito o el fracaso, relacionando factores intrínsecos con la satisfacción laboral y relaciona factores extrínsecos con la insatisfacción. Se tiene en cuenta política y la administración de la compañía, la supervisión el salario se verán si son adecuados para un puesto mantienen tranquilos a los colaboradores, si dichos factores son los adecuados las personas no estarán insatisfechas. (Daza Rodríguez, 2022, p.11)

De las Cazas Zapata (2022) considera que “el estudio de Herzberg trata sobre dos coeficientes: emociones de satisfacción o insatisfacción laboral. Su hipótesis plantea que estos coeficientes puedan dar origen a la satisfacción o insatisfacción”. (p.12)

**Modelos motivacionales.** La finalidad de un modelo motivacional es de interpretar el motivo del comportamiento de un individuo es invariable a ciertas condiciones durante un tiempo específico. Por lo tanto, dichos modelos se basan en las teorías previamente planteas es decir que:

Existe un número importante de teorías sobre la motivación que han surgido para orientar su estudio y la casuística particular alrededor de ella. Todas las teorías tienen un leitmotiv particular que se define a partir de la satisfacción y sus grados y los motivos sustanciales que brindan sentido y orientación a la motivación. (Mijares & Escalante, 2018, p.40)

**Modelo McGregor.** Este modelo se basa en dos factores las cuales se conocen como teoría X y Y, dando una perspectiva de las posibles actitudes que los empleados puedan tener dentro de la organización.

Cuando se hace referencia a este modelo De las Cazas Zapata (2022), expresa que:

Considera la existencia de dos maneras distintas de observar la correspondencia de la persona con su trabajo, formulando la teoría indicada. La teoría X parte de la idea, que la mayor parte de las personas escogen ser guiadas, optando, sobre todo, por la seguridad. Por lo tanto, persiguiendo este razonamiento, se piensa que las personas son motivadas por el dinero y por la coacción de penalizaciones. (p.14)

De acuerdo a Daza Rodríguez (2022) en esta teoría interviene lo que es el lenguaje comportamental de teoría X, la cual indica a la actitud desaprobación del trabajador, teniendo una actitud pesimista, por ende poco creativo o recurrente. Y la otra indica a la actitud positiva nombrada Y, donde su principal característica es que los trabajadores son activos, dinámicos, optimistas y positivos.

Por otro lado, Dimitrova Ignatova (2017) describe que este modelo nos manifiesta dos teorías confrontadas de dirección, una la Teoría X en donde los trabajadores proceden bajo amenazas por parte de los dirigentes, y la otra Teoría Y que en donde los dirigentes se basan de lo que la gente aspira y requiere trabajo.

La Teoría X está apoyada por antiguo modelo donde se tiene la impresión que el trabajo es como un castigo, o sea, que las personas optan por evadir el trabajo, pues tienen disgustos, se sienten obligados o controlados para que realizar ciertas actividades para poder lograr alcanzar los objetivos de las organizaciones, la Teoría Y radica en que las personas tienen un interés y desean trabajar por voluntad propia, los cuales se esfuerzan para lograr excelentes resultados para las organizaciones.

*Modelo jerárquico de Alderfer.* Conforme Dimitrova Ignatova (2017) describe que “la teoría de Alderfer engloba en tres las necesidades de Maslow. La teoría ERC muestra que se puede cubrir más de una necesidad al mismo tiempo, de manera que se incrementa la satisfacción de una necesidad de nivel inferior”. (p.21)

El modelo propuesto por Alderfer es una reestructuración de la tradicional teoría de la pirámide de necesidades presentada por Abraham Maslow, en la cual resume en tres necesidades fisiológicas y de seguridad que tiene un trabajador dentro de la organización.

De acuerdo al modelo planteado Merchán Morales & Vera Álvarez (2022), este modelo genera tres tipos de necesidades, sobre las cuales a menor satisfacción presente mayor será la aspiración de suplirla. Específicamente evalúa la presencia de necesidades de básicas, junto a las necesidades de relación interpersonal y necesidades de crecimiento o desarrollo personal, por ello estimulan la motivación para lograr su satisfacción.

Conforme a Torres García (2021) el modelo de Alderfer estableció tres discrepancias en relación con la teoría de su antecesor (Maslow) y lo redujo a tres, las cinco necesidades que se habían planteado antes en: existencia, relación y crecimiento.

**Necesidades de Existencia:** están compuesto por necesidades de disposición fisiológicas y de seguridad; las cuales también son conocidas como necesidades básicas.

**Necesidades de Relación:** están constituido por correlación sociales, apoyo, reconocimiento y necesidad de ser parte del grupo.

**Necesidades de crecimiento:** también llamada la necesidad de estima o autorrealización, esta hace referencia que al momento de surgir una necesidad, no es indispensable que se deba satisfacer las de categoría inferior para que se pueda motivar.

**Tipos de motivación.** Cuando se hace énfasis en la motivación puede ser presentada en tres puntos de vistas o tres modelos distintos segun la perspectiva fisiológica, conductual y la perspectiva cognitiva.

Según Bouverie Hartley & García Montero (2017), “existen varios tipos de motivación, los cuales poseen efectos determinados para el aprendizaje, el desempeño, la experiencia personal, y el bienestar”. (p.5)

**Motivación extrínseca.** Dimitrova Ignatova (2017) describe que la motivación extrínseca está vinculada con lo que el trabajador puede recibir de los otros con su trabajo. Antes cuando las personas trabajaban siempre buscan su propio sostenimiento y el bienestar. Sin embargo, con este tipo de motivación no se busca mayor productividad.

De las Cazas Zapata (2022) tambien detalla que esta motivación considera como uno de los factores externos del trabajador las remuneraciones, los premios fuera de la organización. Este tipo de motivación está conformado por métodos, materiales, logros obtenidos y reconocimientos externo. Esto quiere decir que sean incentivos económicos, horario laboral flexible y apropiados para que pueda existir mayor productividad por parte de los trabajadores.

Bouverie Hartley & García Montero (2017) considera que “se da cuando se realizan actividades a fin de obtener algún resultado. Esto puede darse: porque se disfruta del trabajo por sí mismo, por aceptación personal, por un sentimiento de elección o por la obediencia a la regulación externa”. (p.6)

**Motivación intrínseca.** Dimitrova Ignatova (2017) especifica que esta motivación hace referencia a lo que se consigue en sí del trabajo mismo. Por lo que dicha motivación es de un orden superior a motivación anterior, ya que, en esta el trabajo proporciona un medio favorable para desenvolver las mejores capacidades, ampliando los espacios de perfección y así extender el horizonte humano que se tienen por alcanzar.

De las Cazas Zapata (2022) así mismo detalla que esta motivación es muy característica, ya que no necesitan tener incentivos o recompensas, sino que es válida la valoración de sus desempeños. Así que los objetivos de esta son la promoción, impulso y desarrollo de la persona en el puesto de trabajo, a través de la considera de alternativas e innovaciones, proporcionando oportunidades de escalar en la organización, en la realización de destrezas de recreación y unificación y reconocimiento de desempeños.

Entonces la motivación intrínseca es aquella que nace a partir del propio interior del individuo cuando el individuo disfruta y le apasiona lo que realiza.

Dicha motivación son un conjunto de emociones, de satisfacción que tienen los trabajadores dentro de su centro laboral, de modo que, el período de motivación que encuentre la efectividad en la satisfacción de la necesidad con respecto a la calidad de la labor (Huichi Quequejana, 2019, p.7)

**Motivación transitiva.** Dimitrova Ignatova (2017), menciona que la motivación transitiva corresponde aquello con lo que se puede contribuir a los demás por medio del trabajo. Así mismo, las motivaciones transitivas impulsan a trabajar a favor de los demás, de tal manera que el interés en el trabajo exceda al individuo para que pueda convencer a los demás. Consecuentemente se ha logrado encuentra la clave de la circulación de las motivaciones.

Así pues, la motivación transitiva “es el resultado provocado en las personas por la acción de quien la ejecuta, por ejemplo, la ayuda a un compañero de trabajo, organizar actividades lucrativas de apoyo, desarrollo de los miembros de tu equipo”. (Loayza Flores, et al., 2022, p.23)

De las Cazas Zapata, 2022 describe que este tipo de motivación favorece en el ámbito profesional la satisfacción procedente de su interrelación con otros

trabajadores, profesionales, clientes o proveedores consiguiendo el empuje de sus capacidades y habilidades.

***Desempeño laboral.*** El desempeño laboral son los actos y conductas elaboradas por los trabajadores que contribuyan para a alcanzar el logro esperado de los objetivos planteados conforme a las empresas. Siendo esta determina en que:

Hace referencia a la realidad que vive el colaborador lo que sabe hacer, por lo tanto, son esenciales aspectos tales como: las aptitudes, la eficiencia, calidad y rendimiento con el que se propone al realizar sus funciones o tareas asignadas en el trabajo. (Baque Vera, 2019, p.35)

El desempeño laboral “busca que las tareas o funciones a realizar se realicen con mayor precisión y eficiencia; una ventaja para alcanzar un desempeño óptimo es la especialización del personal en los puestos, en beneficio de la productividad organizacional”. (Herrera Cueva, 2022, p.32)

**Tipos de desempeño.** Dentro del desempeño laboral existen los tres factores que se describen como productividad de una empresa puede clasificarse según la afinidad por la cual se logra alcanzar los objetivos sugeridos.

Por tal razón estos factores entienden que:

Existe una percepción de evaluar el desempeño que conlleva al compromiso, aportación de manera activa, que se da mediante una visión de aprendizaje, desarrollo profesional y personal y sumando a esto la innovación en el momento de cumplir las metas y objetivos propuestos de forma individual, colectiva y organizacional. (Álvarez Indacochea, et al., 2018, p.14)

***Organizacional.*** Un aspecto considerable según Chávez, et al., (2019) es que este desempeño es dependiente a la efectividad de la organización. Por esta razón los integrantes de dicha organización son personas activas que perciben y demuestran su ambiente laboral.

Así mismo, Ganga Contreras & Horacio (2018), indican que aquellos métodos dotados por la organización y los cuales influyen en las personas que la acceden (procesos psicosociales); al igual de elementos que, por generarse en un entorno contiguo del trabajador (al exterior del individuo), demandan un estudio autónomo.

El desempeño organizacional se refiere que son la proporción de:

Estas conductas, de un mismo o varios individuos, en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional, y el desarrollo de estos puede ser motivado por diferentes factores personales o ambientales, que buscan el perfeccionamiento de su liderazgo y sus habilidades. (Guzmán Narciso, et al, 2020, p.88)

**Individual.** Para Ramírez Vielma & Nazar, (2019) se puede describir como todas aquellas conductas o comportamiento de un individuo la cual que están orientadas al cumplimiento de los objetivos de la organización y consecuentemente constituye un valor deseado por la organización para una mayor efectividad. De la misma forma Ganga Contreras & Horacio (2018), indica que “atinentes a la actuación de las personas que conforman una organización, por estar asociadas con otras personas, para satisfacer necesidades comunes (procesos psicosociales). (p.100)

Por el contrario, Torres López (2019), según su criterio, este hace referencia a que para tener un desempeño individual productivo, se debe estimular con incentivos económico:

La remuneración siempre va a ser considerada como un incentivo de trabajo, pero esta debe ser justa y acorde al desempeño del trabajador, para crear sentido de pertenencia a la organización tanto grupal como individual para que así perciban una remuneración justa y conforme a las actividades cumplidas. (p26)

**Grupal.** Toribe & Lugo (2018), describe que el desempeño grupal ocurre cuando los trabajadores se reúnen, ya que satisfacen un conjunto de necesidades produciendo una estructura estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo. Así mismo, Chininin Nario, (2021) describe que son “aquellas actividades que contribuyen directa o indirectamente a la base técnica de la organización y éstas varían entre diversos trabajos dentro de la misma organización”. (p.189)

El desempeño grupal según, Noblecilla Saavedra (2021) se debe al comportamiento o conducta del trabajador en cuanto a la espontaneidad y respeto que él muestre y cause tanto con sus compañeros y con sus jefes dentro y fuera del trabajo.

**Factores de desempeño.** Álvarez Indacochea, et al. (2018), manifiestan que una evaluación de desempeño en el trabajo es una observación obligatoria de forma individual o grupal, en donde a través de ella se consideran varios factores como la capacidad de liderazgo, habilidades, productividad, las cuales determinan el rendimiento de los trabajadores en sus actividades diarias.

**Liderazgo.** El liderazgo para Baque Vera (2019) es un proceso debido al cual una persona consigue una aprobación y aceptación de los otros, por lo tanto, logra que estas realicen el trabajo con la meta de alcanzar de los objetivos impuestos por la organización. Por ello, Noreña Ruiz (2022), concuerda que es el “impacto relacional aplicado en una circunstancia a través de la correspondencia humana para lograr un objetivo particular”. (p.24)

Sin embargo, existen cualidades que distorsionan el concepto de liderazgo, según Huichi Quequejana (2019) recalca:

Existe un concepto erróneo el cual es; un líder es la persona que tiene carisma. El liderazgo es aquello que hace que el grupo logre determinar qué es lo que desea, los elementos y colaboración que requieren y los componentes de acción. (p.9)

**Competencias.** Las competencias se describen como una característica que surge de la observación de las personas para desempeñar con éxito el trabajo se realiza y cómo lo realiza

Baque Vera (2019), manifiesta que con los aprendizajes significativos son útiles para la operatividad eficiente y productivo en una situación real de trabajo, que no simplemente se obtiene a través de la instrucción, sino que son cualidades que se obtienen mediante el aprendizaje por práctica en diferentes situaciones que se realizan en el trabajo.

Conforme indica el autor, las competencias son aquellas característica que el individuo obtiene al transcurso de tiempo, los cuales son beneficioso para la ejecución o realización del cargo al que se le asigna. Para Bohórquez, et al. (2020) “están sumergidas en cada persona y las desarrollan a través de las cualidades, competencia, la capacidad de funcionar en los diversos entornos que se les presentan con el fin de lograr un rendimiento adecuado.(p.388)

Por ello, al referirse de las competencias Toribe & Lugo (2018), expresa que:

Según el enfoque que se quiera dar al aprendizaje del personal y la posición que ocupa la persona en la estructura de mando y responsabilidades de la organización, los cuales pueden coexistir varios a la vez en la misma, sin que esto afecte negativamente la coherencia como sistema. (p.38)

**Conocimientos.** Es muy importante que la organización tenga en cuenta que el personal debe adquirir o actualizar sus conocimientos, los cuales son para beneficio de esta. Así que Álvarez Indacochea, et al. (2018), indica que el conocimiento es el desarrollo integral de un individuo que se obtienen conforme los va adquiriendo, a través de habilidades, técnicas o por la misma actualización del conocimiento los cuales se ven reflejados en el buen desempeño en sus actividades de manera eficiente y eficaz, los cuales se pueden desarrollar por capacitaciones.

Por ende, Bautista Cuelloa, et al (2020), especifica que se ha convertido en una herramienta efectiva para medir el buen funcionamiento en cada puesto según el área productiva, sin olvidar que el personal necesita una constante retroalimentación conforme a los resultados obtenidos, ya que al tener conocimiento necesario de su nivel, estos puedan sentirse seguros de lo que realizan y también se siente que son tomados en cuenta por la empresa a la que trabajan.

Rolin Díaz (2020), motiva a “las organizaciones prestan mayor atención a la importancia del desarrollo del conocimiento y al aprendizaje continuo del capital humano, aplicando programas de incentivos y compensación de acuerdo con las habilidades adquiridas durante el adiestramiento”. (Pp.29-30)

**Habilidades.** Para Toribe & Lugo (2018) “La evaluación del desempeño es una herramienta que funciona como insumo para el inventario de las habilidades, con el fin de construir el banco de talentos y la planificación de los recursos humanos”. (p.40)

Las aptitudes son las que representan a aquellas capacidades esenciales que se muestran a mayor o menor medida con las que se pueden realizar una actividad determinada, esto quiere decir que al tener una habilidad se puede desenvolver en el puesto de trabajo con total libertad y que con esta característica se realice con eficacia su desempeño. Dessler & Varela Juárez (2017), según determina que “en términos de

habilidades, el aprendiz necesita habilidades de lectura, escritura y matemáticas, así como los conocimientos básicos”. (p.160)

Así mismo, Álvarez Indacochea, et al. (2018) recalca que “potencian las habilidades, destrezas, aptitudes y motivación de los trabajadores, proporcionan a las organizaciones una herramienta de mejora de su sistema de gestión”. (p.41)

**Tipo de medición de desempeño.** Según Bohórquez, et al. (2020) manifiesta que la evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para medir el nivel de cumplimiento de los objetivos planteados de forma individual. El cual permite un cálculo sistemático, objetivo e integral de la conducta del personal y el rendimiento de este.

**Efectividad.** Según Noreña Ruiz (2022), describe que dentro de una empresa se desenvuelve de manera efectiva siempre y cuando esta cuente con un personal capacitado, que conozca la función de la empresa y que trabaje con las herramientas necesarias para alcanzar los objetivos que la institución determine.

Herrera Cueva (2022) expresa que es una “relación entre resultados obtenidos / medios utilizados. Una organización es efectiva cuando logra obtener los resultados que se propone con los recursos que tiene disponibles”. (p.29) No obstante, Torres Reátegui, et al. (2021), indica “es por ello que al no realizar los trabajos como se debe, en el tiempo estipulado y haciendo uso adecuado de los recursos, es que no se llega a alcanzar la efectividad dentro de esta institución”. (p 596) Esto demuestra que se necesita un incentivo de por medio para tener una mayor efectividad en su desempeño por parte del personal.

**Eficiencia.** (Noreña Ruiz, 2022) la eficiencia implica el hacer las cosas con exactitud y acentuar los métodos que se utilizan, es decir, la utilización de las técnicas. Este también implica hacer las cosas de manera correcta y con eficacia. conforme Herrera Cueva (2022), expresa que “tiene como propósito identificar las virtudes colaborativas de sus miembros; logrando que los colaboradores desempeñen un rol determinado para que realice sus labores con absoluta responsabilidad”. (p.32)

Por tal razón “El objetivo es proporcionar información y contenido específico del rol para abordar las brechas críticas que se deben superar”. (Álvarez Indacochea, et al., 2018, p.34)

**Eficacia.** Para Herrera Cueva (2022), la eficacia se la puede interpretar como:

Una respuesta a las virtudes que tienen las personas en la resolución de problemas laborales que se puedan presentar, se considera una actividad ordenada de los colaboradores que beneficien al espacio que comparten a nivel físico y de trabajo conjunto. (p.32)

Según Noreña Ruiz (2022), la eficacia “demuestra el grado en que se han logrado los resultados, es decir, la capacidad de lograr los objetivos”. (p.24) Por ende, lograr que el equipo, contribuya al cumplimiento de los objetivos según determinados de la organización. No obstante, podrían ser efectivas en las organizaciones sin que los “medios para lograr fines” sean necesarios, dinámicos, creativos y activo en la participación del hombre lo cual decide en su eficacia. (Mora Romero & Mariscal Rosado, 2019, p. 4)

**Productividad.** Guartán, et al. (2019), indica que es el capital humano el que contiene las capacidades, conocimientos, aptitudes y destrezas, las que son capaz de influir de en el proceso de producción y de la prestación de servicios; por lo que la productividad es uno de los factores importantes para el desarrollo económico. Baque Vera, (2019), determina a la productividad como un indicador que refleja la eficiencia con la que los recursos humanos efectúan un bien o servicio. Este es uno de los recursos primordiales que cuenta una organización, puesto que son las personas por la influencia que tienen en los resultados de cualquier actividad.

Para Herrera Cueva (2022), la productividad se enfatiza que:

Los colaboradores de una organización son componentes que reúnen importancia para alcanzar los objetivos que se proponen, los cuales se enfocan en “las competencias y el nivel de contribución” cada colaborador y el adiestramiento que recibe se oriente para alcanzar un “desempeño efectivo”. (p.34)

## **Fundamentos Legales**

La fundamentación legal con respecto al trabajo de investigación, se resaltan los factores que se mencionan en la Constitución República Del Ecuador (2008).

### **Capítulo Segundo**

#### **Derechos del buen vivir: Sección Octava**

##### *Trabajo y seguridad social*

**Art. 33.-** El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

El estado garantiza y cumple con el derecho a la seguridad social de los colaboradores, esto incluye a los individuos que realizan algún trabajo el cual no es remunerado en los hogares, pero son actividades que sustentan al mismo, cualquier forma de trabajo libre y las personas que estén en desempleo también son consideradas.

### **Capítulo Tercero**

#### **Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria: Sección Novena**

##### *Personas usuarias y consumidoras*

**Art. 53.-** Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El Gobierno está obligadamente a responder por los daños y perjuicios que les suceda por negligencia a los colaboradores, sumando a esto el descuido en cuanto la atención de los servicios públicos que en este caso estén a cargo.

## Capítulo II Metodología

### Diseño de la investigación

Para el presente trabajo de investigación se consideró un enfoque mixto, estos son enfoque cualitativo y cuantitativo, donde nos permitió conocer la situación actual que tiene como objetivo de estudio la Distribuidora “Piedra” con sus respectivas variables plan motivacional y desempeño laboral.

### Enfoque cualitativo

Método que se utilizó a través de la entrevista formal realizada a la administradora y gerente general de la Distribuidora “Piedra”, ayudo a acceder y conocer los eventos y situaciones que existen en la actualidad en la empresa con relación a las dos variables, que se basaran en el desarrollo de las teorías y la aplicación de los respectivos instrumentos para la recolección de datos, este enfoque permitió evaluar los resultados que se obtuvieron en el estudio de forma no numérica ni estadística, instrumentos necesarios para el levantamiento de la información.

### Enfoque cuantitativo

Método que permitió con la obtención de datos numéricos reales acorde al tema de investigación, que a través de herramientas estadísticas es tabulada y representada gráficamente, facilitando los resultados lógicos.

### Método de la investigación

Los métodos de investigación que se aplicaron en este estudio son los siguientes:

**Método Inductivo:** Este método nos ayudará a orientarnos en el presente estudio donde reuniremos la información necesaria de las características en particular del subsistema y situación que estén atravesando los colaboradores, esto se refiere a las dos variables de motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Distribuidora “Piedra” esta investigación nos servirá como gran aporte para conocer el entorno actual de la empresa.

**Método Deductivo:** Este método se basa en las teorías de motivación y tipos de desempeño laboral, que, por medio del razonamiento lógico, nos permitirán explicar los factores que están afectando de alguna manera u otra en el desempeño laboral de los colaboradores de la Distribuidora "Piedra", cantón La Libertad.

**Método Analítico:** Este método nos permitirá conocer la naturaleza de la situación o problemática existente, donde a través de un buen análisis se estudiará las causas y consecuencias de la deficiencia y factores que radiquen la motivación del personal y su desempeño.

**Método Bibliográfico:** Este método está fundamentado por los aportes, citas, conceptos de temas importantes creados por personajes relevantes en el ámbito laboral principalmente en la motivación del desempeño laboral del personal, con el objetivo de obtener información clara y actual sobre los factores que afecten en la misma.

## **Población y muestra**

### **Población**

Con respecto a la entrevista se consideró como población a aplicar esta herramienta al área de administración en este caso gerente y administradora de la Distribuidora "Piedra", tales como:

**Tabla 1**

*Población*

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente	1
Administradora	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

*Nota:* Población a entrevistar.

## Población y muestra

La encuesta se aplicará como población a los colaboradores (clientes internos) de la Distribuidora “Piedra”, es un total de 48 personas en el área operativa, los cuales proporcionarían la información actual de las situaciones y factores que afectan a la motivación y desempeño laboral.

Como es una población pequeña, se considera que nuestra muestra está definida para este instrumento, que se detalla a continuación:

**Tabla 2**

*Población de encuesta*

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>
Asistentes de administración	2
Colaboradores (clientes internos)	46
<b>Total</b>	<b>48</b>

*Nota:* Población a encuestar.

## Recolección y procesamiento de datos

Para la recolección de datos se aplicaron los siguientes instrumentos y técnicas de investigación como son encuesta y entrevista.

Las técnicas de investigación fueron necesarias para la identificación de la situación problemática actual de la Distribuidora “Piedra”.

**Entrevista:** La entrevista es un instrumento para la recolección de datos en la investigación que tiene como objetivo indagar la situación actual con respecto a nuestras variables de estudio como es motivación y desempeño laboral. Fue aplicada al gerente y administradora de la Distribuidora “Piedra”, está compuesta por 9 preguntas abiertas en total, donde son alternadas con respecto al orden de las variables.

**Encuesta:** La encuesta tiene como propósito obtener la información actual que permita identificar y cuantificar cuáles son las estrategias motivacionales que puedan mejorar el desempeño laboral en la Distribuidora “Piedra” dirigida a los 48 colaboradores que laboran y son quienes pueden describir de la mejor manera y muy

clara ambas variables del estudio. La composición de la encuesta está distribuida en 4 secciones con un total de 15 preguntas que cada una de ellas contiene sus ítems de selección. La primera sección corresponde a preguntas generales con respuestas valoradas en la escala de Likert, siguiendo con interrogantes sobre nuestras variables y las últimas secciones con respecto a las nuevas estrategias de motivación que pueden mejorar aún más el desempeño laboral de los colaboradores.

### **Validación y confiabilidad del instrumento**

Se aplicó una prueba piloto con una muestra de 10 colaboradores de la Distribuidora Piedra, con la finalidad dar con la fiabilidad del Alfa de Cronbach utilizando preguntas con escalas de Likert, presentando opciones para que las personas las puedan seleccionar y elegir la opción que más le identifique, luego de aquello se obtuvo el siguiente resultado.

#### **Estadística de fiabilidad**

**Alfa de Cronbach:** 0,809

**N de elementos:** 10 colaboradores

## Capítulo III Resultados y Discusión

### Análisis de los resultados de la entrevista

#### 1. ¿Actualmente como usted considera el estado de motivación de sus colaboradores?

El gerente general considera que está en un nivel de motivación bueno, porque poco a poco se ha ido complementando estrategias y actividades que motiven al personal administrativo y operativo.

La administradora considera que el grado de motivación en los colaboradores es bueno, y que a medida se implementa las actividades o estrategias de motivación puede aumentar la productividad al momento de realizar las actividades en la empresa.

El estado de motivación de los colaboradores está en un nivel medio, que se refleja en la productividad, pero si se implementan estrategias de motivación, este grado puede ascender y los resultados serán más satisfactorios en cuanto la productividad.

#### 2. ¿Cómo usted considera el desempeño laboral de sus colaboradores en la actualidad?

El gerente general considera que el desempeño laboral de los colaboradores está en un nivel medio, que es reflejado en el nivel de ventas de la empresa, por ende podría mejorar mucho más si se implementan estrategias de motivación efectivas.

La administradora considera que tienen un desempeño bueno, que puede incrementar con un impulso de motivación y desarrollo de sus actividades a cabalidad y así poder alcanzar mayor desempeño laboral, pero este debe ser inspirado o motivado.

La motivación es un factor muy importante en los colaboradores, ya que de esto se deriva su buen desenvolvimiento en cada una de sus funciones, y es recomendable aplicar nuevas estrategias que aumenten el desempeño laboral y sumando a esto se cumplan los objetivos trazados tanto del colaborador como de la empresa.

**3. ¿Usted considera que existe un alto grado de influencia entre las estrategias de motivación y desempeño laboral de los colaboradores? ¿De qué manera influye?**

El gerente general y administradora consideran que las estrategias de motivación repercuten un grado considerable en los colaboradores, ya que entre más motivados se encuentren mejor va a hacer su desempeño y para ello deben existir estrategias idóneas para poder explotar su potencial en el desempeño laboral y al mismo tiempo cubrir las expectativas que poseen, de esa manera influye las estrategias de motivación en los colaboradores, ellos se desempeñaran mejor mientras mayor sea su motivación.

Las estrategias o actividades que se realicen para motivar al personal, siempre van a hacer una buena opción para aumentar la productividad de la empresa, porque gracias a la atención de los colaboradores, los clientes optan a la empresa por la calidad y excelente servicio de parte de los colaboradores.

**4. ¿Puede mencionar alguna estrategia de motivación que esté utilizando en la actualidad y que esta sea la mejor estrategia aplicada?**

Anualmente, se realiza un sorteo entre todos los colaboradores para obsequiar un detalle, primero se hace este sorteo por suerte, luego se da premios para el mejor colaborador de cada sección, en ocasiones anteriores se escogía el colaborador del mes, pero se decidió postergar y realizar esta actividad de reunir a los colaboradores al final del año y así todos disfruten del agasajo, donde le entregaban un obsequio o electrodoméstico al colaborador del mes.

A lo largo de los años cada vez se actualiza la ley del colaborador, considerando el seguro social que se cumpla a cabalidad, que se le dé la importancia debida al colaborador, que se apliquen estrategias de motivación, actividades de integración, hace que el colaborador se sienta en un buen ambiente laboral, el mismo va a desarrollar mucho mejor sus actividades.

Las estrategias o actividades que se realicen para motivar al personal, siempre van a hacer una buena opción para aumentar la productividad de la empresa, porque gracias a la atención de los colaboradores, los clientes optan a la empresa por la calidad y excelente servicio de parte de los colaboradores.

**5. ¿Piensa usted que al implementar estrategias de motivación ayudará potenciar el desempeño laboral de los colaboradores?**

Es bueno buscar otras opciones y estrategias que motivaran al personal, ya sea para mejorar o resaltar en sus actividades diarias, porque el reflejo de su motivación es demostrada en la atención al cliente, pero cotidianamente las motivaciones no solo se hace físicas o tangibles, puede ser intangible por ejemplo el respeto de los colaboradores, el reconocer su esfuerzo diario.

En este caso Distribuidora “Piedra” no solo es basarse en vender el producto, es crear una relación entre colaborador y cliente donde exista esa conexión en el momento de la compra, donde la empresa deberá capacitar a los colaboradores e incentivos para tener resultados satisfactorios.

Las estrategias de motivación siempre serán bienvenida para los colaboradores, ya que sentirán que su esfuerzo y trabajo es recompensado de alguna manera y esto lograra a que el trabajador se esmere al cumplir sus funciones de manera correcta y por ende será satisfactorio también para la empresa y los clientes.

**6. ¿Usted ha pensado en implementar nuevas estrategias de motivación? ¿Puede mencionar cuáles serían y por qué?**

Brindar oportunidades de crecimiento sería una de las estrategias principales de motivación, así van a poder promover el desarrollo personal de cada uno y puedan complementar su aprendizaje que mensualmente se puede dar algún tipo de capacitación que sean personas delegadas para ser algún impulso con todos los materiales incluidos y adicional a eso hacer una reunión mensual para establecer los objetivos mutuos que se desean cumplir y se aproveche al escuchar las propuestas de trabajo en equipo.

Poder brindar la oportunidad de crecimiento hacia sus colaboradores y así se podrá promover el desarrollo personal de cada individuo con ayuda de capacitaciones, y reuniones donde darán sus puntos de vista de sus necesidades.

La recreación con los colaboradores es una actividad que ayudara al colaborador a salir de su rutina diaria de trabajo, pero compartirán momentos con los compañeros donde se sentirán oportunos al recibir ese incentivo de una actividad diferente.

**7. ¿Cómo es el desempeño de los colaboradores a nivel individual, grupal y organizacional de la empresa?**

El desempeño de los colaboradores a nivel individual en 75% de los colaboradores es bueno, pero trabajan mucho mejor en equipo, en el local están divididos por secciones, y cada sección trata de sacarle provecho y hacer de mejor manera sus actividades, en la manera organizacional también es bueno por que ayudan a cumplir los objetivos trazados en la empresa.

Es bueno el desempeño de los coladores, pero trabajan mucho más de manera grupal, teniendo en claro los objetivos que necesita cumplir la empresa, para así incrementar la productividad de la empresa.

El trabajo individual está en un nivel bueno, pero se da de mejor manera cuando realizan actividades organizadas en equipos de trabajos, porque las realizan con rapidez, cumplen de manera eficiente y la satisfacción es mutua.

**8. ¿Usted considera que las competencias, habilidades y conocimientos de los colaboradores son las adecuadas para un desempeño exitoso?**

Todos los seres humanos son diferentes con capacidades, competencias, habilidades y conocimientos distintos a cada ser, el cual poco a poco se va palpando y se va insertando en el puesto de trabajo más idóneo según sus capacidades resaltando cada uno de los roles que se cumplen en la empresa son de suma importancia, desde la parte administrativa hasta la parte de mantenimiento.

Antes de asignar funciones deben analizar a la persona según sus habilidades y conocimientos que obtienen para así establecerles funciones según su potencial, pero existen colaboradores que poco a poco aprenden y de manera sorprendente pueden cumplir varias funciones y actividades.

**9. ¿De qué manera calificaría la productividad de los colaboradores de la empresa y la satisfacción de los consumidores por la atención brindada?**

Gerente general y administradora califican la productividad de los colaboradores con una escala del 1 al 10, está en un 7 u 8 y la atención brindada

con un 8, porque es notorio que la falta de motivación por ende no puede ser perfecto, al igual que la atención al cliente, pero eso sí es satisfactorio ver que existe preferencia con el negocio, con un colaborador porque saben que puede ayudarte a cumplir y adquirir el producto que es necesario y cumple con la preferencia del consumidor.

La atención al cliente es el reflejo del desenvolvimiento del colaborador, por ello se debe tener colaboradores satisfechos de su trabajo para así brindar una atención de calidad donde los clientes opten por ser fieles consumidores de la empresa Distribuidora “Piedra”.

## Análisis de resultados de las encuestas

### Pregunta 1: Datos generales: Edad de los colaboradores

**Tabla 3**

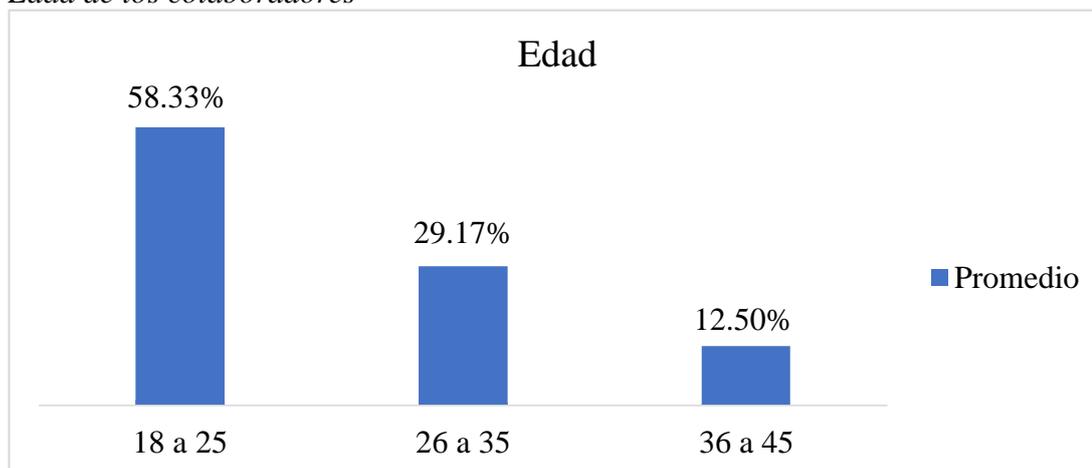
*Edad de los colaboradores*

Opciones	Frecuencia	Promedio
18 a 25	28	58,33%
26 a 35	14	29,17%
36 a 45	6	12,50%
46 a 55	0	0%
56 años en adelante	0	0%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>

*Nota:* Edad de los colaboradores encuestados de la Distribuidora “Piedra”.

**Figura 1**

*Edad de los colaboradores*



*Nota:* Edad de los colaboradores encuestados de la Distribuidora “Piedra”.

Considerando los resultados de la figura 1, de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Distribuidora “Piedra” se pudo constatar que el personal operativo está en un rango mayor de 18 a 25 años de edad, mientras que otros colaboradores se encuentran en un rango de 26 a 45 años de edad.

## Pregunta 2: Datos generales: Sexo de los colaboradores

**Tabla 4**

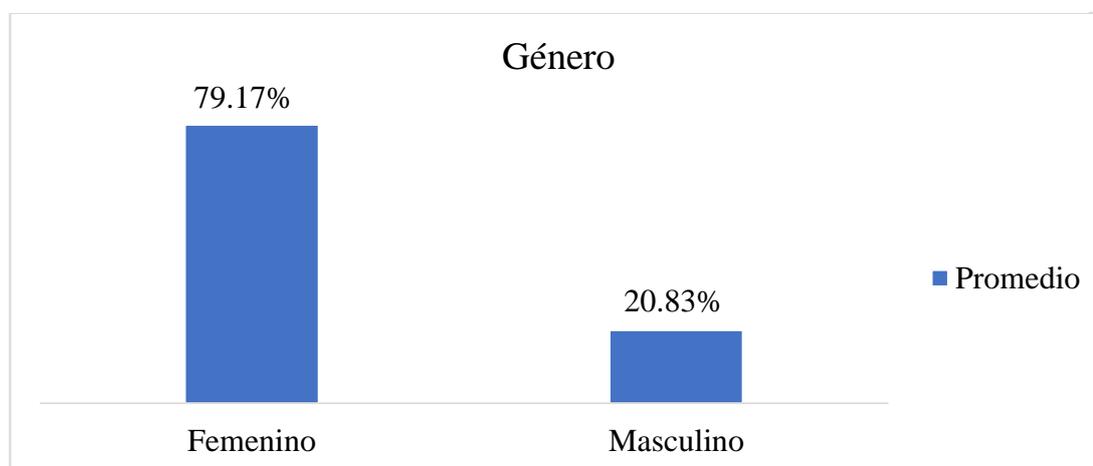
*Sexo de los colaboradores*

Opciones	Frecuencia	Promedio
Femenino	38	79,17%
Masculino	10	20,83%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>

*Nota: Sexo de los colaboradores encuestados de la Distribuidora “Piedra”.*

**Figura 2**

*Sexo de los colaboradores*



*Nota: Sexo de los colaboradores encuestados de la Distribuidora “Piedra”.*

Con respecto a la figura número 2, los colaboradores en su mayoría son de sexo femenino con un 79,17% y la diferencia personal masculino, se llega a la conclusión que la contratación de hombres es menor, debido a que las mujeres se desenvuelven en sus actividades de manera eficaz.

### Pregunta 3: Datos generales: Educación de los colaboradores

**Tabla 5**

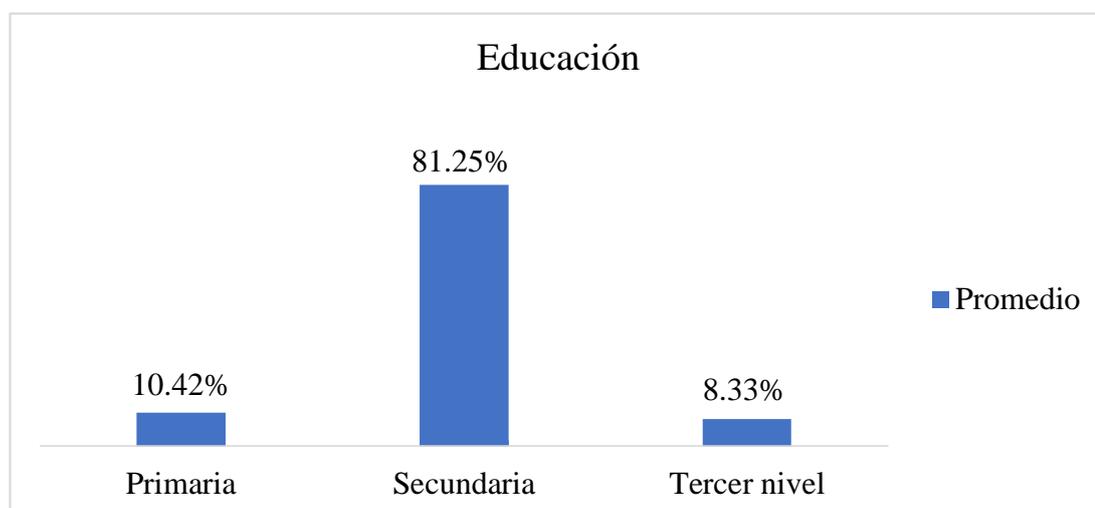
*Educación de los colaboradores*

Opciones	Frecuencia	Promedio
Primaria	5	10,42%
Secundaria	39	81,25%
Tercer nivel	4	8,33%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>

*Nota:* Educación de los colaboradores encuestados de la Distribuidora “Piedra”.

**Figura 3**

*Sexo de los colaboradores*



*Nota:* Educación de los colaboradores encuestados de la Distribuidora “Piedra”.

Como se podrá observar en la gráfica el nivel de educación de los colaboradores en la figura 3, muestra que la mayoría de los encuestados indicaron tener educación secundaria con 81,25%, la educación primaria con el 10,42% y por último con un rango menor la educación del tercer nivel con el 8,33%.

**Pregunta 4: ¿Cuál es su nivel de satisfacción dentro de la empresa con respecto a la motivación?**

**Tabla 6**

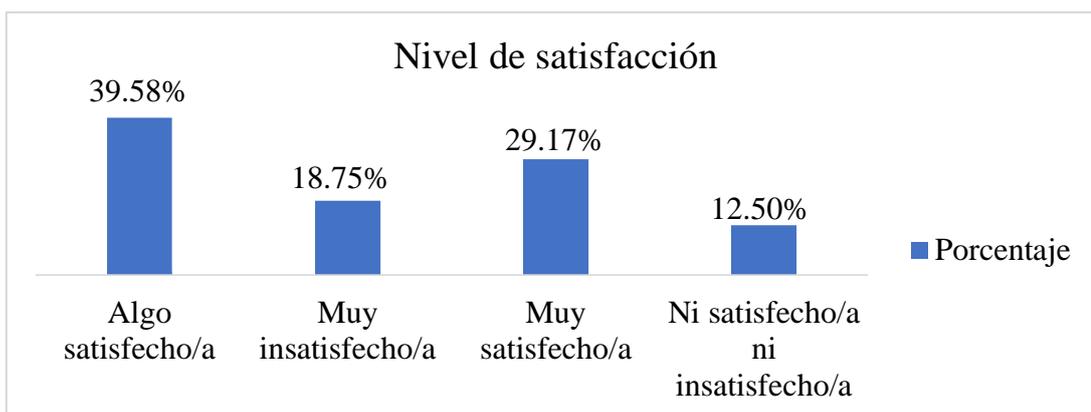
*Nivel de satisfacción de los colaboradores*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Algo satisfecho/a	19	39,58%
Muy insatisfecho/a	9	18,75%
Muy satisfecho/a	14	29,17%
Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	6	12,50%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>

*Nota:* Nivel de satisfacción de los colaboradores encuestados de la Distribuidora “Piedra”.

**Figura 4**

*Nivel de satisfacción de los colaboradores*



*Nota:* Nivel de satisfacción de los colaboradores encuestados de la Distribuidora “Piedra”.

En cuanto al nivel de satisfacción en la figura 4, se muestra el nivel de satisfacción que tiene cada uno de los colaboradores de la Distribuidora “Piedra”, datos que en su mayoría reflejan el 39,58% con la respuesta “algo satisfecho” por parte del personal operativo, mientras que existe 18,75% se sienten muy insatisfecho por parte de la empresa.

**Pregunta 5: ¿Con respecto a los beneficios económicos (remuneraciones o sueldo) que usted recibe en su trabajo, satisfacen las necesidades básicas?**

**Tabla 7**

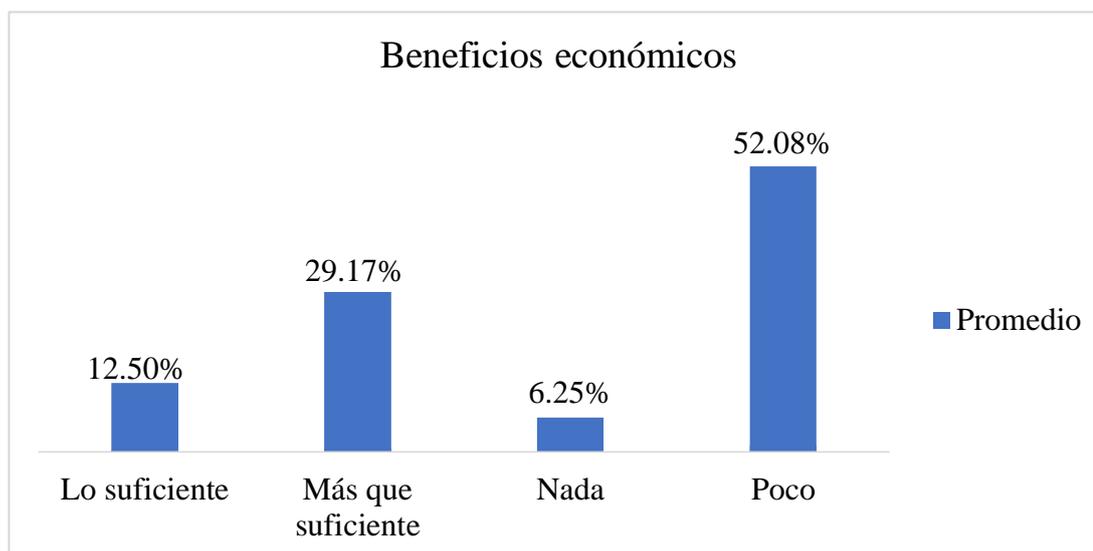
*Beneficios económicos para los colaboradores*

Opciones	Frecuencia	Promedio
Lo suficiente	6	12,50%
Más que suficiente	14	29,17%
Nada	3	6,25%
Poco	25	52,08%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>

*Nota:* Beneficios económicos para los colaboradores encuestados de la Distribuidora “Piedra”.

**Figura 5**

*Beneficios económicos de los colaboradores*



*Nota:* Beneficios económicos para los colaboradores encuestados de la Distribuidora “Piedra”.

Los encuestados en cuanto a los beneficios económicos, del gráfico 5, se manifiestan en un 52,08% grado de inconformidad y existe también un porcentaje bajo de un 6,25% de nada conforme por parte de pocos colaboradores. Se concluye, que la empresa debería analizar a fin de encontrar soluciones para que los trabajadores tengan mejores beneficios económicos y por lo tanto, un mejor desempeño laboral.

**Pregunta 6: ¿La empresa les brinda los beneficios sociales adecuados?**

**Tabla 8**

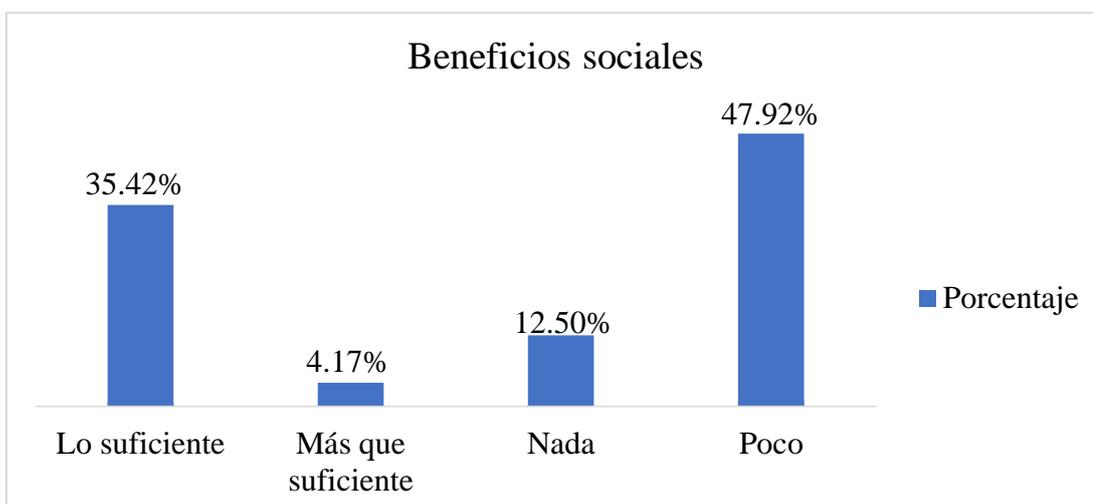
*Beneficios sociales para los colaboradores*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Lo suficiente	17	35,42%
Más que suficiente	2	4,17%
Nada	6	12,50%
Poco	23	47,92%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>

*Nota:* Beneficios sociales para los colaboradores encuestados de la Distribuidora “Piedra”.

**Figura 6**

*Beneficios sociales para los colaboradores*



*Nota:* Beneficios sociales para los colaboradores encuestados de la Distribuidora “Piedra”.

En la gráfica 6, se visualiza que los colaboradores indican que los beneficios no son muy significativos “pocos beneficios” con el 47,92% y también un 12,50 % con la respuesta “nada de beneficios”. En conclusión, la empresa por obligación debe cumplir con los beneficios sociales, ya que por este factor influye significativamente en su desempeño laboral.

### Pregunta 7: ¿Se siente usted estable en su trabajo?

**Tabla 9**

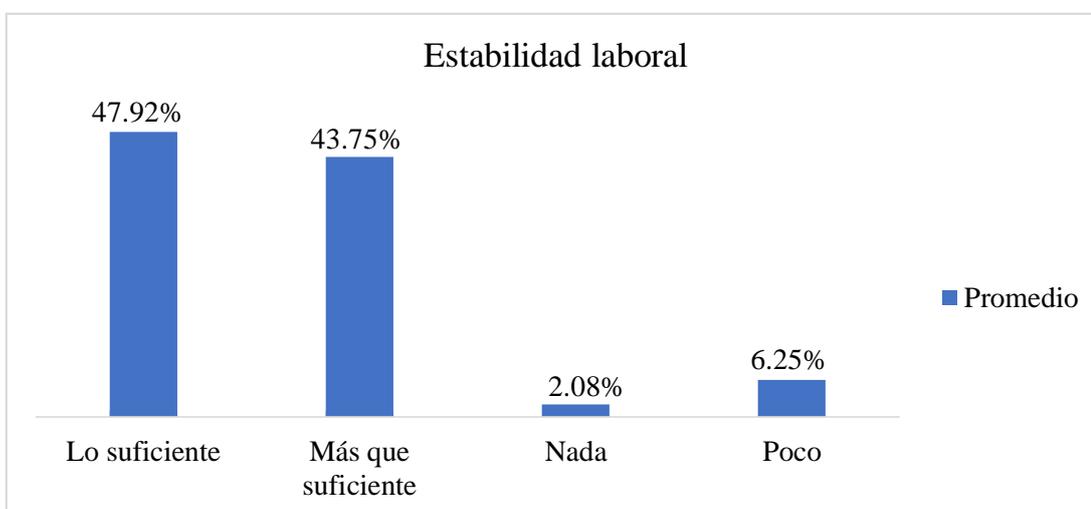
*Estabilidad laboral de los colaboradores*

Opciones	Frecuencia	Promedio
Lo suficiente	23	47,92%
Más que suficiente	21	43,75%
Nada	1	2,08%
Poco	3	6,25%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>

*Nota:* Estabilidad de los colaboradores encuestados de la Distribuidora “Piedra”.

**Figura 7**

*Estabilidad laboral de los colaboradores*



*Nota:* Estabilidad de los colaboradores encuestados de la Distribuidora “Piedra”.

En cuanto a la estabilidad laboral, se puede visualizar ponderaciones mayores de buena estabilidad, no obstante existe un bajo grado de inconformidad de ciertos colaboradores con la respuesta poco con 6,25% y 2,08% nada, implica que la empresa se debe hacer correcciones a fin de tener una buena estabilidad de trabajo.

**Pregunta 8: ¿La empresa les brinda los recursos necesarios (equipos y herramientas) para realizar las actividades de su trabajo?**

**Tabla 10**

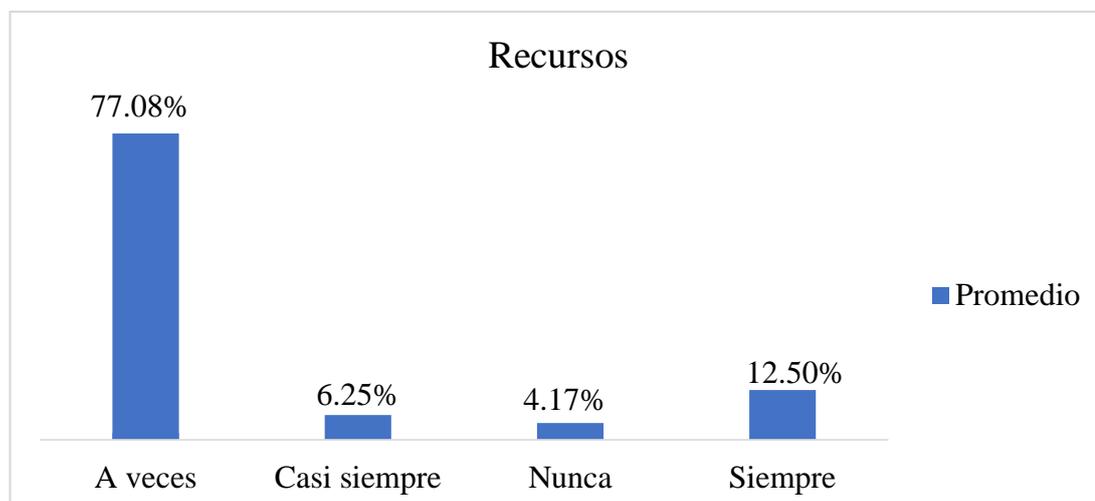
*Recursos para los colaboradores*

Opciones	Frecuencia	Promedio
A veces	37	77,08%
Casi siempre	3	6,25%
Nunca	2	4,17%
Siempre	6	12,50%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>

*Nota:* Se detalla el grado de conformidad sobre los recursos hacia los colaboradores.

**Figura 8**

*Recursos para los colaboradores*



*Nota:* Se detalla el grado de conformidad sobre los recursos hacia los colaboradores.

Como podemos observar en el gráfico 8, el grado de conformidad de los colaboradores de la Distribuidora Piedra con respecto a los recursos que son necesarios los cuales son brindados por la empresa, nos refleja un 77,08% con la respuesta (a veces), dónde se entiende que los recursos deberían ser entregados a diario, esto estabiliza al colaborador a trabajar con mucha seguridad al momento de cumplir sus actividades y ser responsable en sus funciones.

**Pregunta 9: ¿Las comunicación entre compañeros les motivan a tener un mejor desenvolvimiento y desempeño en sus actividades laborales?**

**Tabla 11**

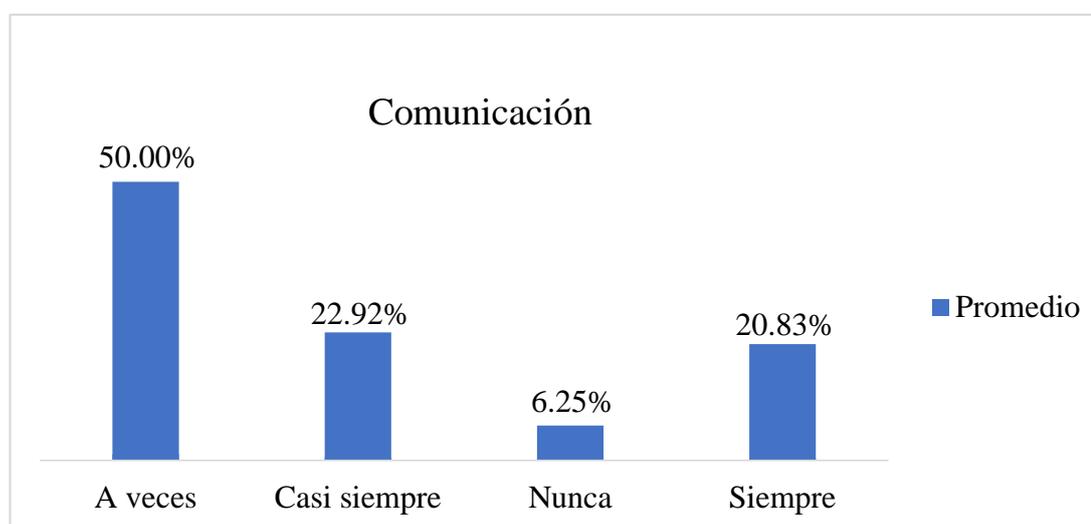
*Comunicación*

Opciones	Frecuencia	Promedio
A veces	24	50,00%
Casi siempre	11	22,92%
Nunca	3	6,25%
Siempre	10	20,83%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>

*Nota:* La comunicación entre compañeros, motiva a cumplir sus funciones.

**Figura 9**

*Comunicación*



*Nota:* La comunicación entre compañeros, motiva a cumplir sus funciones.

En cuanto a la comunicación que hay en la empresa se puede observar en la gráfica 9, los colaboradores de la Distribuidora Piedra nos manifiestan que no hay una buena comunicación, es un factor que influye en su desenvolvimiento y desempeño en sus actividades, dónde el 50,00% de colaboradores refleja el mayor porcentaje con la respuesta (a veces) y con un 6,25% con la respuesta (nunca).

**Pregunta 10: ¿Por parte de la empresa o área administrativa, recibe usted alguna felicitación o reconocimiento cuando realiza sus actividades de manera exitosa?**

**Tabla 12**

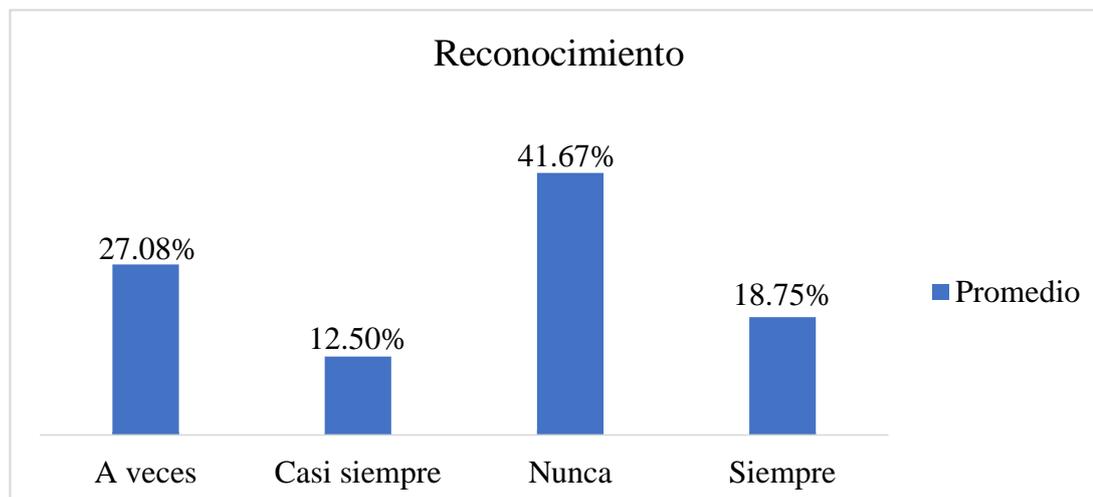
*Reconocimiento*

Opciones	Frecuencia	Promedio
A veces	13	27,08%
Casi siempre	6	12,50%
Nunca	20	41,67%
Siempre	9	18,75%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>

*Nota:* El reconocimiento hacia los colaboradores motiva a cumplir sus funciones.

**Figura 10**

*Reconocimiento*



*Nota:* El reconocimiento hacia los colaboradores motiva a cumplir sus funciones.

En cuanto al reconocimiento por su buen desempeño la gráfica 10, los encuestados indican que nunca con un 41,67%, debido a que el área administrativa ya no realiza reconocimiento a los colaboradores por el cumplimiento de sus actividades de manera exitosa, así mismo otro grupo manifiesta que a veces se realizan reconocimiento. Se concluye que el reconocimiento (felicitación) es un factor que motiva al colaborador.

**Pregunta 11: ¿Cree usted que las actividades que desempeña en la empresa van acordes con sus habilidades y expectativas?**

**Tabla 13**

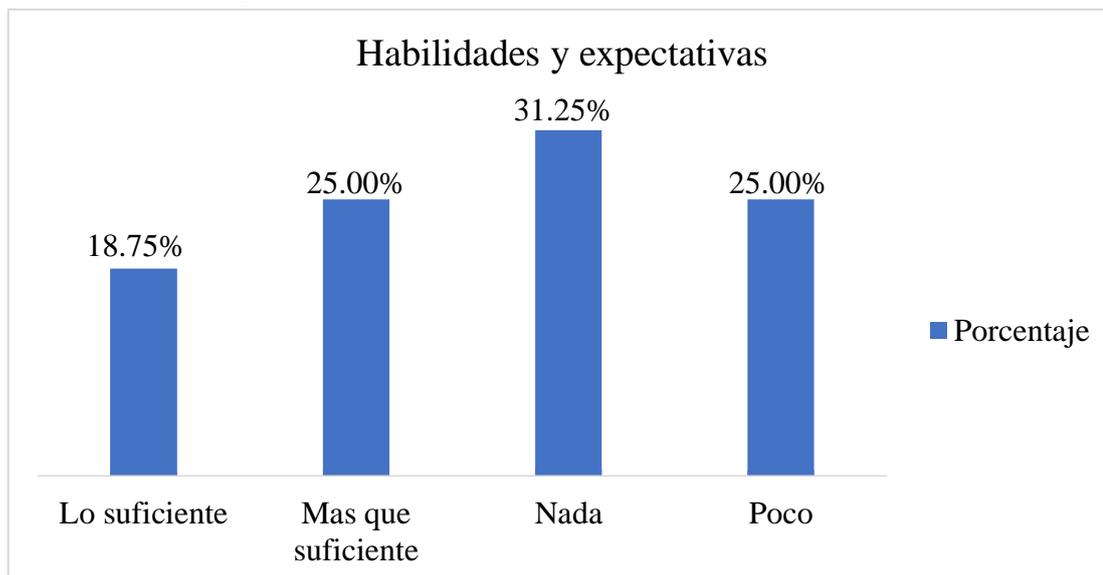
*Habilidades y expectativas*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Lo suficiente	9	18,75%
Más que suficiente	12	25,00%
Nada	15	31,25%
Poco	12	25,00%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>

*Nota:* Se detalla el grado de conformidad de las funciones que realizan los colaboradores.

**Figura 11**

*Habilidades y expectativas*



*Nota:* Se detalla el grado de conformidad de las funciones que realizan los colaboradores.

El grado de creencia de los colaboradores, consideran que sus habilidades y expectativas no son acordes con las actividades que realizan, donde se muestra que 15 con un 31,25% con la opción (nada), y un 25% con la opción (poco).

**Pregunta 12: ¿Qué factores que existen en su entorno laboral son los que más les motiva en la actualidad?**

**Tabla 14**

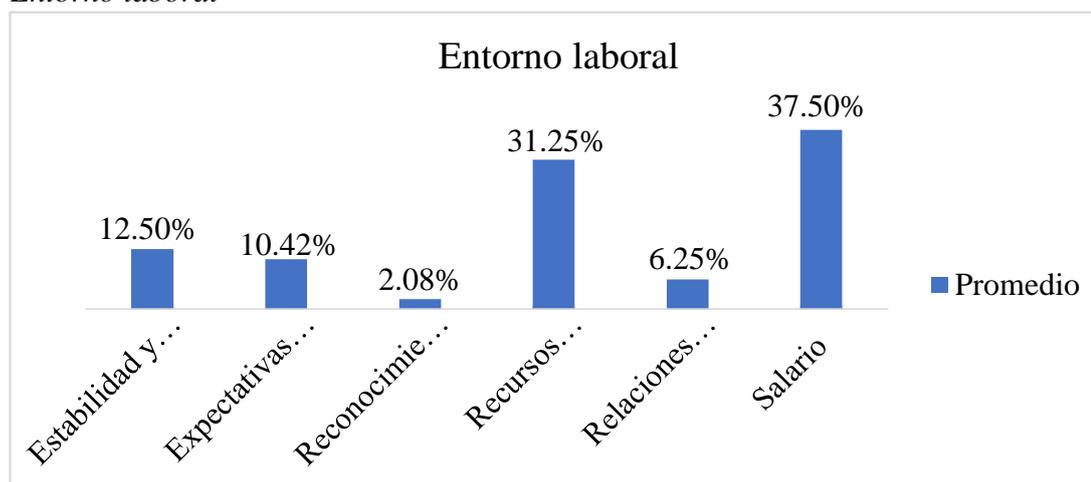
*Entorno laboral*

Opciones	Frecuencia	Promedio
Estabilidad y seguridad laboral	6	12,50%
Expectativas y habilidades laborales	5	10,42%
Reconocimiento laboral	1	2,08%
Recursos materiales (equipos y herramientas)	15	31,25%
Relaciones interpersonales	3	6,25%
Salario	18	37,50%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>

*Nota: Factores motivacionales en el entorno laboral*

**Figura 12**

*Entorno laboral*



*Nota: Factores motivacionales en el entorno laboral*

Los colaboradores, con respecto al entorno laboral en la figura 12, indican que los factores que existen en su entorno laboral que más le motivan en la actualidad a desarrollar sus funciones diarias y cumplir con la asistencia al trabajo, donde el 37,50% manifestó que el salario es el factor más importante y necesario para el cumplimiento de las actividades, así como los recursos con que se cuenta con 31,25%, y se ratifica que el reconocimiento laboral y las relaciones interpersonales con un 8,33% no son las mejores para un mejor desempeño en la empresa.

**Pregunta 13: ¿Qué estrategias se deberían implementar en el plan para mejorar la motivación en función de sus logros o cumplimiento de actividades de manera sobresaliente?**

**Tabla 15**

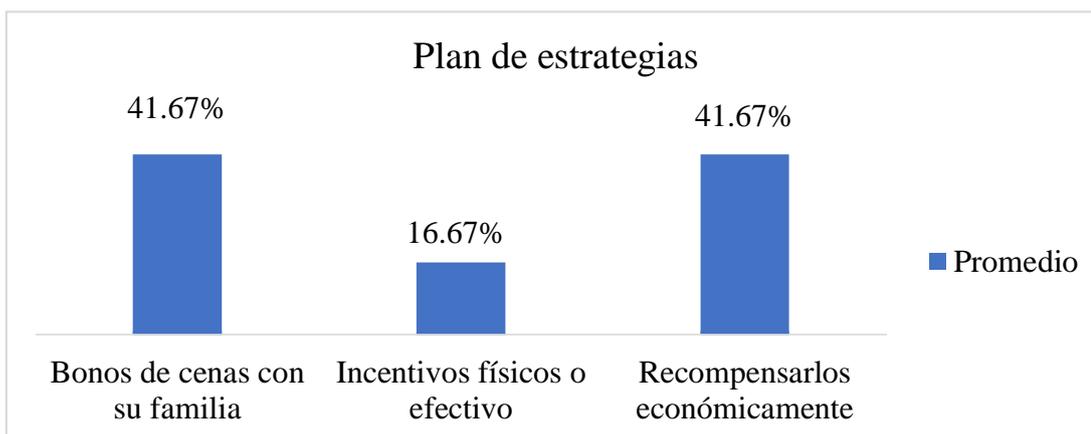
*Plan de estrategias*

Opciones	Frecuencia	Promedio
Bonos de cenas con su familia	20	41,67%
Incentivos físicos o efectivo	8	16,67%
Recompensarlos económicamente	20	41,67%
Reconocimiento público	0	0%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>

*Nota:* Se detallan las estrategias que implementa en el plan motivacional.

**Figura 13**

*Plan de estrategias*



*Nota:* Se detallan las estrategias que implementa en el plan motivacional.

En cuanto a la estrategia para mejorar la motivación en la figura 13 los colaboradores nos dan a conocer qué estrategias deberían implementar en el plan de motivación para mejorar sus funciones, logros y cumplimientos de las actividades de manera sobresaliente, donde nos manifiestan con un 41,67% con la opción (bonos de cenas con sus familias y recompensados económicamente), a diferencia del 16,67% que indican que debe implementar incentivos físicos o efectivo.

**Pregunta 14: ¿Qué actividades deberían implementar para motivar a los colaboradores en función a la recreación laboral?**

**Tabla 16**

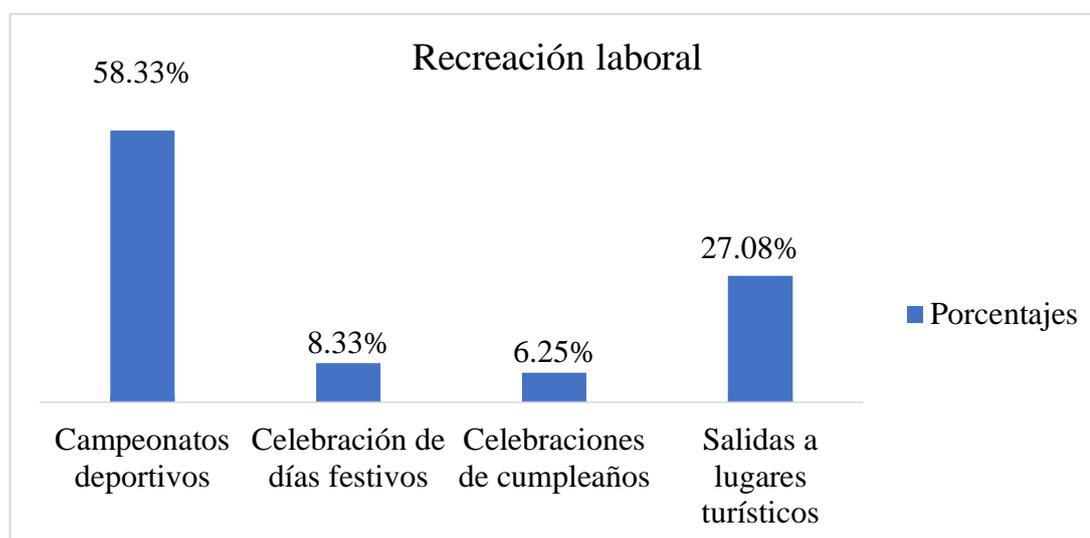
*Recreación laboral*

Opciones	Frecuencia	Porcentajes
Campeonatos deportivos	28	58,33%
Celebración de días festivos	4	8,33%
Celebraciones de cumpleaños	3	6,25%
Salidas a lugares turísticos	13	27,08%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>

*Nota:* Se detalla las actividades que motivan a los colaboradores.

**Figura 14**

*Recreación laboral*



*Nota:* Se detalla las actividades que motivan a los colaboradores.

A través de la figura número 14 con relación a las actividades que se podrían implementar para motivar a los colaboradores en función a la recreación laboral, los encuestados manifestaron con un grado del 58,33% con la opción de realizar campeonatos deportivos, mientras que un 27,08% optaron por la salida de lugares turísticos. Se concluye que al implementar estas actividades podría aumentar su motivación dándonos como resultado un desempeño laboral de mucho éxito.

**Pregunta 15: ¿Qué medidas deben aplicar en la empresa para tener una mayor motivación, mejorar el ambiente y desempeño laboral?**

**Tabla 17**

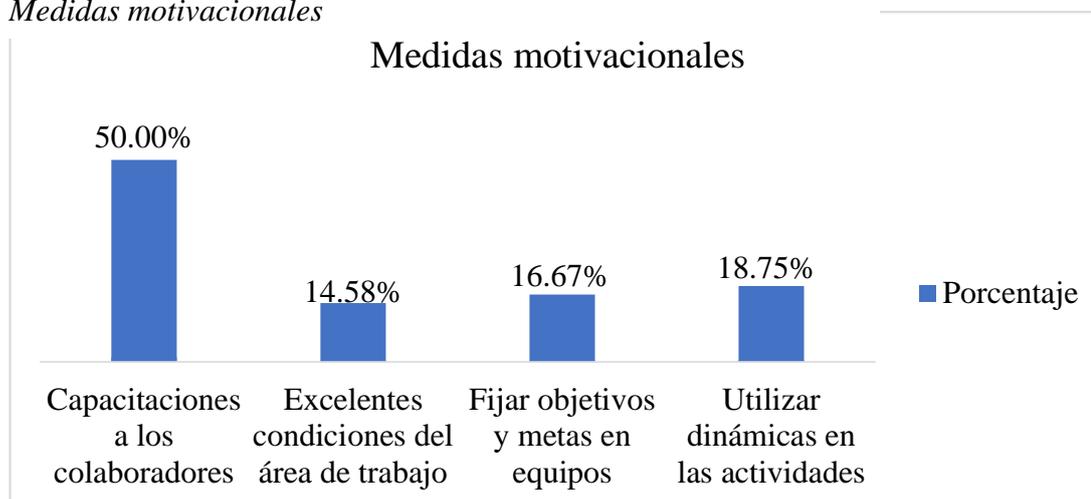
*Medidas motivacionales*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Capacitaciones a los colaboradores	24	50,00%
Excelentes condiciones del área de trabajo	7	14,58%
Fijar objetivos y metas en equipos	8	16,67%
Utilizar dinámicas en las actividades	9	18,75%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>

*Nota:* Se detalla las posibles medidas que mejoran el ambiente laboral.

**Figura 15**

*Medidas motivacionales*



*Nota:* Se detalla las posibles medidas que mejoran el ambiente laboral.

La figura número 15 ilustra las medidas que deben aplicarse en la Distribuidora Piedra para obtener mayor motivación en los colaboradores, mejorar el ambiente y desempeño laboral, donde tenemos como resultado con un 50% en la medida (capacitaciones a los colaboradores) y con un 14,58% (Excelentes condiciones del área de trabajo), con esto se concluye que la medida más importante y necesaria para los colaboradores sería recibir capacitaciones sobre la atención al cliente.

**Pregunta 16: ¿En la actualidad como considera su desempeño laboral en la empresa?**

**Tabla 18**

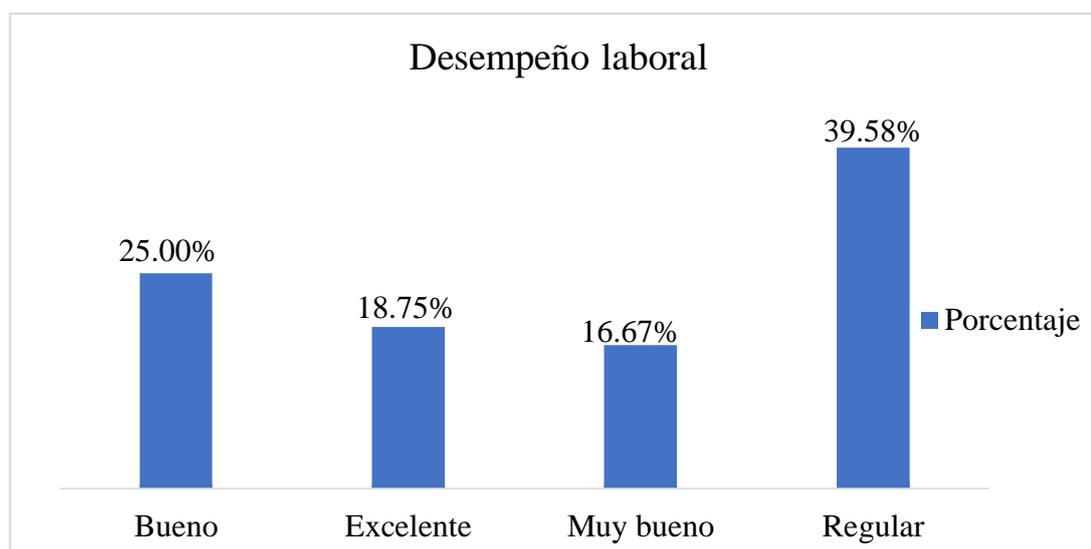
*Desempeño laboral*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	12	25,00%
Excelente	9	18,75%
Muy bueno	8	16,67%
Regular	19	39,58%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>

*Nota:* Se detalla el grado de desempeño de los colaboradores.

**Figura 16**

*Desempeño laboral*



*Nota:* Se detalla el grado de desempeño de los colaboradores.

Considerando los resultados del desempeño laboral en la figura 16, reflejan en su mayoría el grado de desenvolvimiento de los colaboradores de la distribuidora piedra donde tenemos como resultado el 39,58% regular en su desempeño laboral y con un 16,67% con la opción muy bueno, es decir los colaboradores de la empresa mantienen un desenvolvimiento estable, no obstante alrededor de un 40% indican que su desempeño es regular.

**Pregunta 17: ¿Las estrategias de motivación que la empresa aplica en la actualidad, le permite mejorar su desempeño laboral?**

**Tabla 19**

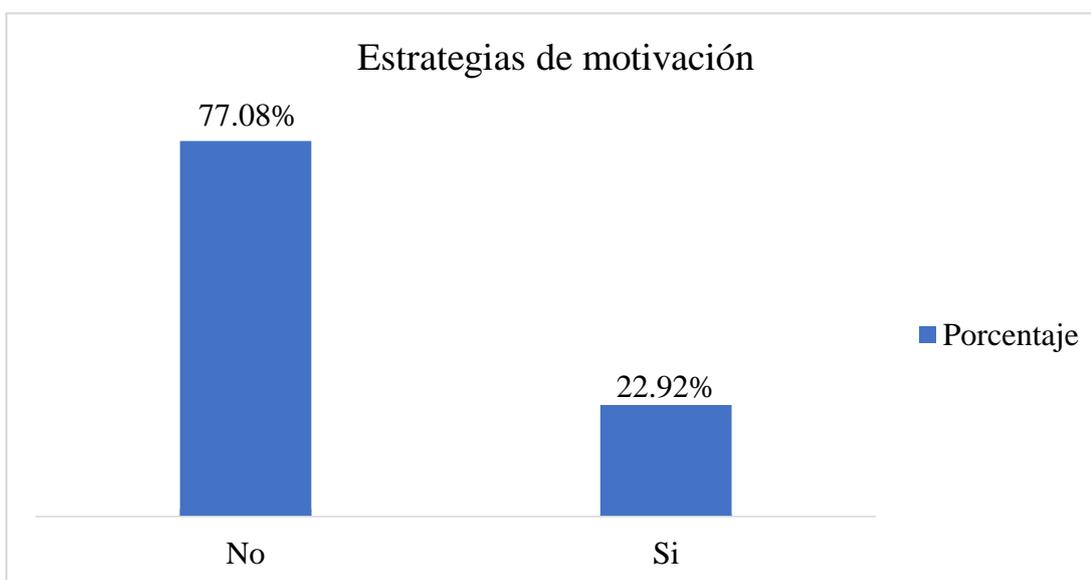
*Estrategias de motivación*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
No	37	77,08%
Si	11	22,92%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>

*Nota:* Se detalla la afirmación y negación de las estrategias motivacionales actuales.

**Figura 17**

*Estrategias de motivación*



*Nota:* Se detalla la afirmación y negación de las estrategias motivacionales actuales.

En cuanto a las estrategias de motivación en la figura 17 se detalla que las estrategias de motivación aplicadas en la Distribuidora Piedra no permiten mejorar su desempeño laboral donde cuenta con un 77,08% en desacuerdo, obstante a eso existe un 22,92 % que considera que las estrategias de motivación aplicadas si pueden mejorar su desempeño laborar.

**Pregunta 18: ¿En qué grado cree usted que las nuevas estrategias de motivación que se implementarían en la empresa, ayudarían a mejorar el desempeño laboral?**

**Tabla 20**

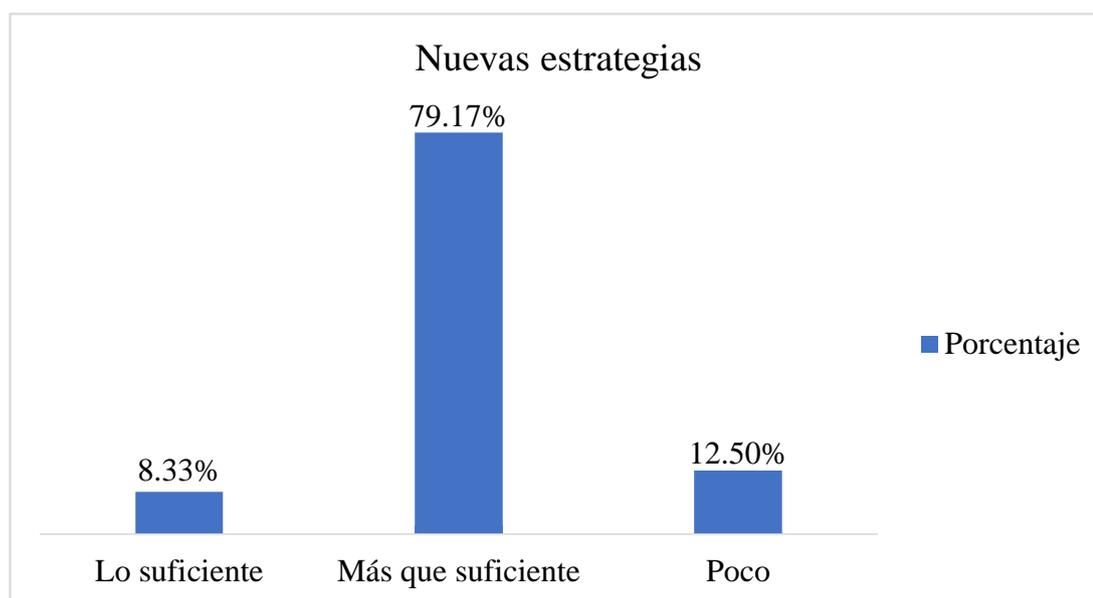
*Nuevas estrategias*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Lo suficiente	4	8,33%
Más que suficiente	38	79,17%
Poco	6	12,50%
Nada	0	0%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>

*Nota:* Se detalla el grado de creencia de las nuevas estrategias motivacionales.

**Figura 18**

*Nuevas estrategias*



*Nota:* Se detalla el grado de creencia de las nuevas estrategias motivacionales.

Respecto a las nuevas estrategias que deberían implementarse en la figura 18 los colaboradores opinan con un grado de 79,17 % de creencia que las nuevas estrategias de motivación que se implementarían en la Distribuidora Piedra ayudarían a mejorar el desempeño laboral, mientras que la opción **poco** cuenta con 12,5%.

## **Discusión**

La motivación es un instrumento fundamental para el desarrollo de las actividades de los colaboradores en el trabajo, sin embargo, los ayudan favorablemente a cumplir cada una de sus funciones con mayor agrado de manera rápida y eficiente, así como posibilitan un alto rendimiento para la empresa y brindando calidad en atención al cliente, por lo que se debe considerar que hay varias formas de motivar al personal, de las cuales la empresa debe poner en práctica.

En este caso, la Distribuidora “Piedra” no cuenta con un departamento de recursos humanos que sería el indicado para velar por el bienestar del colaborador, pero se cuenta con una administradora que está encargada de cumplir con las necesidades y buscar posibles soluciones para mantener la paz en el ambiente laboral.

En la investigación realizada por Vilela Alcantara (2020) se demostró que la empresa cuenta con colaboradores que no están motivados debido a las necesidades económicas de capacitación e incentivos que no están satisfechos, generando inconformidad en la institución. Con relación a los resultados de la situación actual de la Distribuidora “Piedra”, refleja una similitud en cuanto las necesidades que existen en el colaborador de no estar altamente capacitado y no tener motivación por medio de incentivos.

En el estudio realizado por Bazan (2020), los colaboradores actúan por su propio interés, porque sienten que sus actividades laborales son interesantes, porque les gusta hacerlo o porque son divertidas, es decir sienten desarrollo personal, reconocimiento, responsabilidad y logro en la actividad misma. A diferencia de la Distribuidora “Piedra”, los colaboradores manifiestan su inconformidad, que la función que fue asignada a la mayoría de trabajadores no cumplen con sus habilidades y expectativas.

En este caso realizado por Guisela Burga Vasquez (2018), menciona que el tener una alta motivación también ha permitido a la empresa lograr un adecuado desempeño laboral para bien propio y de sus trabajadores, en términos de productividad y eficiencia. En cambio los resultados que se presentaron en la Distribuidora Piedra reflejaron un porcentaje medio sobre el desempeño laboral.

La Motivación intrínseca y extrínseca, según Salazar (2021), se correlaciona de manera positiva y significativamente con el Desempeño laboral. Esto significa que a mayor motivación en el trabajador mayor será su desempeño en la organización. En los resultados mostrados luego de la aplicación de los instrumentos a los colaboradores de la Distribuidora Piedra, refleja la insatisfacción en cuanto la motivación, por ende existe un desempeño laboral poco favorable, lo cual no beneficia a la empresa.

En cuanto a los elementos que influyen en el desempeño laboral, hace referencia a la inconformidad de los colaboradores al no satisfacer su necesidad al momento de realizar sus actividades. El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto, son esenciales aspectos tales como: las aptitudes, la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado. Baque Vera (2019). Con relación a las estrategias de motivación según los resultados de los encuestados de la Distribuidora “Piedra”, se consideró bonos de cenas en familia y recompensación en efectivo, son factores fundamentales para que mejore y fortalezca el desempeño laboral.

En cuanto la Distribuidora “Piedra”, en primera instancia se evidenció que no existe un plan motivacional, solo se aplican ciertas estrategias para motivar al colaborador, las cuales no son totalmente efectivas para mejorar el desempeño laboral en cada una de sus funciones. Para realizar uno de los instrumentos de evaluación se utilizaron varias estrategias que para los colaboradores si ayudará a mejorar su desempeño laboral de manera muy eficiente y satisfactoria. Estas estrategias se mencionan a continuación:

- ❖ **Recompensación económica:** Esta estrategia es una forma de motivación que puede ayudar al colaborador a cubrir con alguna necesidad.
- ❖ **Reconocimiento público:** Los colaboradores necesitan esa gratitud por parte de la empresa por su buen desempeño al desarrollar sus actividades.
- ❖ **Incentivos físicos o efectivos:** Esta estrategia ayuda a aumentar la eficiencia del colaborador a cumplir sus funciones.
- ❖ **Bonos de cena familiar:** Es una de las estrategias más necesarias que se reflejaron en los colaboradores, ya que pasan el día completo en el trabajo y poco se comparte con la familia.

- ❖ Campeonatos deportivos: Los colaboradores necesitan horas donde puedan tener recreación con los compañeros y poder salir de la rutina.
- ❖ Salidas a lugares turísticos: Esta estrategia incentivará al colaborador a realizar las actividades y a salir a lugares turísticos.

## **Implementación de un plan motivacional**

### **¿Qué es un Plan Motivacional?**

Es un método que accede a conocer los comportamientos y el nivel de motivación con el que cuenta un colaborador, además permite analizar las formas debidas de actuar ante alguna situación.

### **¿Cuándo se aplica un plan de motivación?**

Un plan de motivación se aplica cuando un colaborador manifiesta su insatisfacción en el ámbito laboral, ya sea por alguna necesidad o falta de recursos. La motivación en el personal es un factor muy importante porque influye en el rendimiento del desempeño laboral del mismo, al aplicar estrategias de motivación tendremos como resultado un nivel de producción alto, calidad en el producto o servicio que se ofrece y por último una excelente atención al cliente, donde serán la elección número uno de los consumidores.

### **¿Cuál es la importancia de tener a los colaboradores motivados?**

Es importante tener a los colaboradores motivados porque su rendimiento será alto donde podrá desarrollarse personal y profesionalmente al momento de cumplir con sus actividades, también aumenta el sentido de pertenencia en la empresa y con el equipo de trabajo, sumando a esto se obtendrá mayor productividad e incluso pueden facilitar ideas innovadoras a sus mandos.

### **¿Qué actividades impulsan la motivación en los colaboradores?**

- Impulsar la creatividad en los colaboradores.
- Visitas de campo (Fincas o establecimientos de cría).
- Actividades dinámicas entre equipos de trabajo por cada sección.
- Mejorar el entorno laboral y obtención completa de recursos.
- Cenas con los integrantes de la familia.
- Campeonatos deportivos.
- Capacitaciones e incentivos para los colaboradores.

## **Propuesta**

### **Plan motivacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Distribuidora “Piedra”.**

#### **Antecedentes**

La Distribuidora “Piedra” empezó con un pequeño negocio de venta de pollo faenado para el consumo de los peninsulares del cantón La Libertad. Es una empresa familiar, que inició sus actividades en el año 1981 con una gran mujer que inspiró a sus colaboradores el poder de superación, perseverancias y el poder del trabajo, fue la fundadora Juana Orfelina Piedra, de su apellido nace el nombre comercial “Piedra”.

#### **Objetivo de la Propuesta:**

Proponer un plan motivacional para el fortalecimiento del desempeño laboral de la Distribuidora “Piedra” Cantón La Libertad.

#### **Objetivos específicos de la Propuesta:**

1. Diagnosticar los factores que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la Distribuidora “Piedra”
2. Identificar los elementos que ayudaran a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Distribuidora “Piedra”
3. Implementar estrategias motivacionales en la Distribuidora “Piedra” para el cumplimiento satisfactorio de los objetivos empresariales propuestos.

#### **Destinatarios**

El plan de motivación es dirigido netamente para los colaboradores de la Distribuidora “Piedra” parte operativa y asistentes de administración.

#### **Bases de la motivación**

La motivación es una sensación del colaborador al realizar sus actividades, donde son reflejadas sus acciones y energías de manera positiva al momento de alcanzar las metas del colaborador y cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Esto se da por medio de actividades de recreación laboral o brindarle al colaborador algún incentivo o beneficio económico.

### **Medición**

La motivación está en un nivel medio expresado por la Administradora y Gerente General de la Distribuidora “Piedra”, pero tienen en cuenta que sería de mucha ayuda un plan de motivación que contenga estrategias que ayuden a fortalecer el desempeño laboral, así aumentará la productividad y el cumplimiento de objetivos, metas propuestas, sumando a esto que los colaboradores estén cómodos y muy satisfechos de sus segundo hogar, en este caso la empresa.

### **Interpretación de los resultados**

El nivel de motivación según los resultados de los instrumentos y herramientas de evaluación que fueron aplicados, refleja con claridad que existe inconformidad e insatisfacción de parte de los colaboradores de la Distribuidora “Piedra”. Esto se da por falta de comunicación, recursos e incluso atención a los colaboradores.

### **Plan estratégico de incentivos para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Distribuidora “Piedra”.**

En la Distribuidora “Piedra” no se cuenta con un departamento de recursos humanos, el cual es esencial en una empresa, pero tienen una administradora que se encarga del control interno de la empresa.

A continuación se detallará algunos ejemplos de estrategias de motivación que ayudarán a entender la manera de aplicar este mecanismo en la empresa:

- Definir áreas de trabajo según la comodidad del colaborador.
- Integrar horas de ocio donde realicen dinámicas con los equipos de trabajo.
- Realizar equipos de trabajo para el cumplimiento rápido y eficiente de actividades, y el mejor equipo obtienen incentivos.
- Mensualmente realizar reuniones por departamento para escuchar opiniones o necesidades de los colaboradores.

- Cumplir con las responsabilidades de parte de los líderes de cada área, con respecto a la necesidad que tenga su equipo y los recursos con los que cuentan.
- Capacitaciones sobre la conexión que debe existir entre el cliente y el colaborador.
- Ser flexibles pero seguros al cumplir con sus funciones laborales.

#### **Actividades que motivan al colaborador**

- Impulsar la creatividad en los colaboradores.
- Visitas de campo (Fincas o establecimientos de cría).
- Actividades dinámicas entre equipos de trabajo por cada sección.
- Mejorar el entorno laboral y obtención completa de recursos.
- Cenas con los integrantes de la familia.
- Buen clima laboral con recursos suficientes.
- Evitar la presión al asignar tareas laborales.

## Conclusiones

Mediante el presente estudio y análisis de la investigación, se plantea un plan motivacional para fortalecer el desenvolvimiento de los colaboradores de la Distribuidora “Piedra” del cantón La Libertad, que consta de características importantes para un correcto desarrollo de sus funcionalidades.

- Con la aplicación del diagnóstico en la Distribuidora “Piedra” se pudo constatar la relación entre la motivación y desempeño laboral, cuáles son las desventajas que afectan el desarrollo de la fuerza laboral, tales como falta de recursos para el cumplimiento de sus funciones, carencia de motivación e incentivos.
- Con las Aportaciones bibliográficas de textos y obras de autoría relevantes se identificó los factores de un plan motivacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores estos son; recursos, entorno laboral, incentivos motivacionales.
- Con los resultados alcanzados por los trabajadores de la empresa se obtuvo los recursos y factores necesarios para diseñar estrategias motivacionales las cuales están plasmadas en un pan de motivación para mejorar y fortalecer el desempeño laboral en la Distribuidora “Piedra”.

### **Recomendaciones**

Se comprobó mediante la observación directa, la situación actual en cuanto la insatisfacción y motivación de los colaboradores, con el fin de centrarnos en los aspectos clave y desarrollarlos estratégicamente para alcanzar los objetivos planteados en el desarrollo de la investigación.

- Realizar seguimientos y pruebas a los colaboradores para saber el nivel de desempeño laboral, sumando a esto aplicar las estrategias del plan motivacional que ayudará al fortalecimiento del desempeño en la empresa.
- Ejecutar evaluaciones constantes para medir la necesidad de los colaboradores de la Distribuidora Piedra y factores que tienen una intervención en cuanto la motivación y desempeño laboral, para buscar sus posibles soluciones y se sientan satisfechos.
- Implementar las estrategias de motivación junto con las actividades de recreación laboral, propuestas en el plan de motivación para fortalecer y cumplir con las necesidades de los colaboradores de la Distribuidora Piedra.

## Referencias

- Orellana Nirian, P. (2019). *Motivación laboral*.
- Aguirre Torres, G., Álvarez Collazos, A., Cabanilla Guerra, M., Farfán Gonzales, O., & Vaca, M. (2019). *Estudio sobre el servicio civil y la motivación de los empleados de carrera de entidades de la administración pública ecuatoriana*. Ecuador - Colombia: UTEG.
- Álvarez Indacochea, B. V., Alfonso Porraspita, D. (., & Menoya Zayas, S. (. (2018). *Modelo para la gestión de la evaluación del desempeño laboral del talento humano del área administrativa en la Universidad Estatal del Sur de Manabí*.
- Aquino González, R., & Pérez Peña, C. I. (02 de Agosto de 2022). Incidencia del Plan Motivacional en el Desempeño Laboral del personal administrativo del Hospital Estrella Ureña, Santiago, República Dominicana, mayo-agosto 2022. *Incidencia del Plan Motivacional en el Desempeño Laboral del personal administrativo del Hospital Estrella Ureña, Santiago, República Dominicana, mayo-agosto 2022*. Santo Domingo, Puerto Rico.
- Atoche Delgado, M. (2019). *Relaciones interpersonales y motivación laboral de los docentes de la I.E Fe y Alegría N° 18, Sullana - Piura, 2019*. Sullana - Piura.
- Baque Vera, G. M. (2018). Plan motivacional para incrementar la productividad laboral de los Funcionarios de la Dirección Provincial del consejo de la judicatura de santa elena. *Plan motivacional para incrementar la productividad laboral de los Funcionarios de la Dirección Provincial del consejo de la judicatura de Santa Elena*. La Libertad, Santa Elena, Ecuador.
- Baque Vera, G. M. (2019). *Plan motivacional para incrementar la productividad laboral de los funcionarios de la Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura de Santa Elena*. La Libertad: Master's thesis, Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5125>
- Bautista Cuelloa, R., Cienfuegos Fructusb, R., & David Aguilar, E. J. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica* (Vol. 7). Revista de

Investigación Valor Agregado. Obtenido de  
[https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1417/1788](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788)

Bazan, B. I. (2020). *La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Etral sac en la ciudad de Trujillo, 2020*. Trujillo.

Beltrán Ríos, J. A., & López Giraldo, J. A. (2018). *Evolución de la administración*. Medellín: Unniversidad Católica Luis Amigó. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/upse/126348?Page=56>.

Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). *La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización*. (Vol. 12). Revista Universidad y Sociedad.

Bouverie Hartley, J. P., & García Montero, R. A. (2017). *Motivación laboral y Síndrome de Burnout en el personal de la Escuela de Aviación Civil del Perú, 2017*. Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.

Canchari Fierro, Y. (2017). *Motivacion Laboral y desempeño laboral*. Guatemala.

Chávez, C. F., Altamirano, L. F., Vásconez, H. D., & Samaniego, V. H. (2019). *Clima organizacional en el desempeño laboral de las instituciones públicas gubernamentales*. (Vol. 5). CIENCIAMATRIA. Obtenido de <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/214/183>

Chiavenato, I. (2018). *Administración de Recursos Humanos: El capital Humano de las Organizaciones*. México: mcgraw-Hill.

Chininin Nario, E. (2021). *Estimación de la influencia del liderazgo transformacional y competencias emocionales sobre la autopercepción del desempeño grupal en muestra de directores de educación básica especial del Perú durante el 2018*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16553>

Constitución República Del Ecuador. (2008).

Cruz Cruz, P. S. (2017). "Plan motivacional y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano de la Empresa klinnas s.a. Distribuidora de claro, Cantón

Guayaquil, Provincia del Guayas, año 2016”. “*Plan motivacional y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano de la Empresa klinnas s.a. Distribuidora de claro, Cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, año 2016*”. La Libertad, Santa Elena, Ecuador.

Cruz Cruz, P. S. (2018). *Plan motivacional y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano de la empresa Klinnas SA, distribuidora de Claro, cantón Guayaquil, provincia del Guayas, año 2016*. La Libertad: thesis, Bachelor's, Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4308>

Daza Rodríguez, P. (2022). *La motivación laboral como fuerza y eje fundamental del crecimiento de las ventas en las empresas*. Bogotá, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/40547>

De las Cazas Zapata, A. (2022). *La motivación y clima organizacional de las empresas privadas*. Lima, Perú: Universidad peruana de las Américas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/2070>

Dessler, G., & Varela Juárez, R. (2017). *Administración de recursos humanos: enfoque latinoamericano*. Pearson Educación. Obtenido de <https://www.ebooks7-24.com:443/?Il=4874>

Dimitrova Ignatova, I. (2017). *Plan de motivación laboral en la empresa Ch*. Universitat Politècnica de València, Campus Dálcoi. Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/97741/IGNATOVA%20-%20ESTUDIO%20DE%20MOTIVACI%C3%93N%20LABORAL%20Y%20PLAN%20DE%20MOTIVACI%C3%93N%20EN%20LA%20EMPRESA%20CHG.pdf?Sequence=1>

Ganga Contreras, F., & Horacio, V. M. (2018). *Factores individuales y grupales que influyen en la productividad de los trabajadores de las grandes y medianas empresas de Guayaqui*. Revista Perspectivas. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?Script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332018000200005](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?Script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000200005)

- Guartán, A., Torres, K., & Valarezo, J. K. (2019). *La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores*. (Vol. 4). 593 Digital Publisher CEIT. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=7144062>
- Guisela Burga Vasquez, S. J. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa Agroindustrial de la región Lambayeque*. Chiclayo Perú.
- Guzman Cabrera, B. A. (2018). *Desempeño laboral y dimension de personalidad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote- 2017*. Chimbote.
- Guzmán Narciso, G. A., Sánchez García, W., Placencia Medina, M. D., & Silva Valencia, J. (2020). *Asociación de los factores motivacionales y el desempeño laboral del tecnólogo médico en radiología*. (Vol. 6). Revista cea. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6381/638167728006/638167728006.pdf>
- Herrera Cueva, C. E. (2022). *La Motivación Laboral y su influencia en el Desempeño Laboral de los Servidores Públicos del Registro de la Propiedad del Cantón La Troncal 2019-2020 (Master's thesis)*. Milagro, Ecuador: Universidad Estatal de Milagro. Obtenido de <https://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5893>
- Huichi Quequejana, N. C. (2019). *Motivación laboral*. Lima: Universidad Peruana Unión. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2630>
- Loayza Flores, L. J., Marujo Serna, M. D., Primo Mendoza, J., & Alanya Coras, E. (2022). *Motivación laboral y desempeño docente en el Perú*. , 4(7), 19-31. (Vol. 4). Perú: Revista de Propuestas Educativas. Obtenido de <https://propuestaseducativas.org/index.php/propuestas/article/view/772>
- Maquera Venegas , S. E. (02 de Diciembre de 2016). *Elaboración de un plan motivacional para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Moquegua – 2016. Elaboración de un plan*

*motivacional para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Moquegua – 2016.* Simón Bolivia, Perú.

Merchán Morales, M., & Vera Alvaréz, A. (2022). *Teorías de motivación y su relación en el ámbito laboral.* (Vol. 10). Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad Institucional. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=8625447>

Mijares, K., & Escalante, G. (2018). *Clima organizacional y motivación en el trabajo desde la perspectiva de los trabajadores: caso de estudio: dirección ejecutiva de talento humano en una Empresa Petroquímica.* Municipio Valencia, Estado Carabobo. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/upse/120058?Page=40>.

Mora Romero, J., & Mariscal Rosado, Z. (2019). *Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral.* Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. Obtenido de <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307>

Noblecilla Saavedra, J. (2021). *Liderazgo transformacional y desempeño laboral de los asesores de cobranza de una entidad financiera, Piura 2021.* Piura, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67075>

Noreña Ruiz, I. (2022). *La motivación como factor determinante en el desempeño laboral, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso salón & Spa Adrian Coiffure-Callería, 2019.* Huaraz, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/27958>

Padovan, I. (2020). *Teorías de la motivación. Aplicación práctica.* Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo. Obtenido de [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf)

Plan Nacional de Desarrollo-Toda una Vida. (2017.2021).

- Ramírez Vielma, R., & Nazar, G. (2019). *Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral*. (Vol. 19). *Psicología Organizações e Trabalho*. Obtenido de [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?Script=sci\\_arttext&pid=S1984-66572019000400008](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?Script=sci_arttext&pid=S1984-66572019000400008)
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación. Obtenido de <https://www.ebooks7-24.com:443/?II=4915>
- Rolin Díaz, C. (2020). *Sistema de Incentivo al conocimiento: una herramienta clave para mejorar el rendimiento laboral*. (Vol. 1). Business Innova Sciences. Obtenido de <http://www.innovasciencesbusiness.org/index.php/ISB/article/view/16>
- Ronquillo Solis, E. A. (2022). *Gestión de Talento Humano y su Incidencia en la Productividad y Desempeño Laboral de los Empleados del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón, La Troncal (Master's thesis)*. Obtenido de <https://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5910>
- Salazar, R. R. (2021). *Relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de una compañía de seguros ubicada en Miraflores en el año 2019*. Lima Perú.
- Tomalá Gabino, M. J. (2019). Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en la empresa aguapen e.p, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2018. *Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en la Empresa Aguapen e.p, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2018*. La Libertad, Santa Elena, Ecuador.
- Toribe, P. P., & Lugo, B. (. (2018). *Percepciones del desempeño laboral desde la visión de sus protagonistas en la estación policial de la Parroquia Goaijoaza del Municipio Puerto Cabello, Estado Carabobo*. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/upse/120961?Page=38>.
- Torres García, G. J. (2021). *Modelo de gestión motivacional según Alderfer para mejorar el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de*

*Morales, 2020. Tarapoto, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56767>*

Torres López, F. A. (2019). *Relación entre los estilos de liderazgo y el desempeño laboral del personal en una empresa ensambladora de vehículos*. Bachelor's thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2726>

Torres Reátegui, W., Torres Silva, C., Seijas Díaz, j., rengifoamasifen, R., & Martell Alfaro, K. (2021). *Motivación y desempeño laboral Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo*. (Vol. 5). Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar.

Vilela Alcantara, D. M. (2020). “Plan de estrategias motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Seinelge S.A.C. Chiclayo”. *“Plan de estrategias motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Seinelge S.A.C. Chiclayo”*. Chiclayo, Chiclayo, Perú.

## Apéndice

## Apéndice # 1

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<b>Plan motivacional y desempeño laboral del personal de la Distribuidora Piedra Cantón La Libertad, año 2022.</b>	<p><b>Formulación del problema:</b> ¿De qué manera un adecuado plan motivacional fortalece el desempeño laboral de la Distribuidora Piedra Cantón La Libertad, año 2022?</p> <p><b>Sistematización del problema:</b> 1. ¿Cuál es la situación actual de la Distribuidora Piedra respecto a</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Proponer un plan motivacional para el fortalecimiento del desempeño laboral de la Distribuidora Piedra Cantón La Libertad, año 2022.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> 1. Diagnosticar la situación actual referente a motivación y desempeño laboral</p>	Variable 1: <b>Plan motivacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teorías motivacionales</li> <li>• Modelos motivacionales</li> <li>• Tipos de motivación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teorías de las necesidades humanas- Maslow</li> <li>• Teorías de las necesidades de McClelland</li> <li>• Teoría de dos factores Herzberg</li> <li>• Modelo McGregor</li> <li>• Modelo jerárquico de Alderfer</li> <li>• Motivación extrínseca</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descriptiva</li> </ul> <p><b>Método de investigación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deductivo</li> <li>• Inductivo</li> <li>• Analítico</li> </ul> <p><b>Población:</b> 50 colaboradores</p> <p><b>Muestra:</b> 100% de la población</p> <p><b>Técnica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul>

	<p>motivación y desempeño laboral?</p> <p><b>2.</b> ¿Cuáles son los factores que incluyen en el desempeño laboral del personal de la Distribuidora Piedra?</p> <p><b>3.</b> ¿Cuáles son las estrategias motivacionales que fortalecen el desempeño laboral?</p>	<p>del personal de la Distribuidora Piedra.</p> <p><b>2.</b> Identificar los elementos que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la Distribuidora Piedra.</p> <p><b>3.</b> Definir estrategias de motivación que fortalezcan el desempeño laboral de los colaboradores de la Distribuidora Piedra.</p>	<p>Variable 2: <b>Desempeño laboral</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de desempeño</li> <li>• Factores de desempeño</li> <li>• Tipo de medición de desempeño</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación intrínseca</li> <li>• Motivación transitiva</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizacional</li> <li>• Individual</li> <li>• Grupal</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Competencias</li> <li>• Conocimientos</li> <li>• Habilidades</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectividad</li> <li>• Eficiencia</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Productividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista</li> </ul>
--	---	---	---	--	---	--

## Apéndice # 2



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**TEMA:** PLAN MOTIVACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DISTRIBUIDORA PIEDRA CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2022.

### ENCUESTA

**Objetivo:** Proponer un plan motivacional para el fortalecimiento del desempeño laboral de la Distribuidora Piedra Cantón La Libertad, año 2022.

Estimado/a la presente es una encuesta con fines de investigación. Agradecemos con anticipación se sirva marcar sus respuestas con una “X”, en el recuadro respectivo. Gracias por su colaboración.

#### PREGUNTAS GENERALES

EDAD	No
18 a 25	
26 a 35	
36 a 45	
46 a 55	
56 años en adelante	

SEXO	
Femenino	
Masculino	

EDUCACIÓN	
Primaria	
Secundaria	
Tercer nivel	

**Analizar el nivel de motivación que existe en el personal de la Distribuidora Piedra.**

1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción dentro de la empresa con respecto a la motivación?

- a) Muy satisfecho/a
- b) Algo satisfecho/a
- c) Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a
- d) Algo insatisfecho/a
- e) Muy insatisfecho/a

**Describir los factores que influyen en la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Distribuidora Piedra.**

2. ¿Con respecto a los beneficios económicos (remuneraciones o sueldo) que usted recibe en su trabajo satisfacen las necesidades básicas?

- a) Nada
- b) Poco
- c) Lo suficiente
- d) Más que suficiente

3. ¿La empresa les brinda los beneficios sociales adecuados?

- a) Nada
- b) Poco
- c) Lo suficiente
- d) Más que suficiente

4. ¿Se siente usted estable en su trabajo?

- a) Nada
- b) Poco
- c) Lo suficiente
- d) Más que suficiente

5. ¿La empresa les brinda los recursos necesarios (equipos y herramientas) para realizar las actividades de su trabajo?

- a) Nunca
- b) A veces
- c) Casi siempre
- d) Siempre

6. ¿Las comunicación entre compañeros les motivan a tener un mejor desenvolvimiento y desempeño en sus actividades laborales?

- a) Nunca
- b) A veces
- c) Casi siempre
- d) Siempre

7. ¿Por parte de la empresa o área administrativa, recibe usted alguna felicitación o reconocimiento cuando realiza sus actividades de manera exitosa?

- a) Nunca
- b) A veces
- c) Casi siempre
- d) Siempre

8. ¿Cree usted que las actividades que desempeña en la empresa van acorde con sus habilidades y expectativas?

- a) Nada
- b) Poco
- c) Lo suficiente
- d) Más que suficien

9. ¿Qué factores que existen en su entorno laboral son los que más les motiva en la actualidad?

- a) Salario
- b) Relaciones interpersonales
- c) Estabilidad y seguridad laboral
- d) Recursos materiales (equipos y herramientas)
- e) Beneficios sociales
- f) Reconocimiento laboral
- g) Expectativas y habilidades laborales

**Establecer un plan de estrategias motivacionales que permita incrementar y mejorar de manera exitosa el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa.**

10. ¿Qué estrategias deberían implementar en el plan para mejorar la motivación en función de sus logros o cumplimiento de actividades de manera sobresaliente?

- a) Recompensarlos económicamente
- b) Reconocimiento publico
- c) Incentivos físicos o efectivo
- d) Bonos de cenas con su familia

11. ¿Qué actividades deberían implementar para motivar a los colaboradores en función a la recreación laboral?

- a) Celebraciones de cumpleaños
- b) Salidas a lugares turísticos
- c) Celebración de días festivos
- d) Campeonatos deportivos

12. ¿Qué medidas pueden aplicar en la empresa para tener una mayor motivación, mejorar el ambiente y desempeño laboral?

- a) Fijar objetivos y metas en equipos
- b) Utilizar dinámicas en las actividades
- c) Capacitaciones a los colaboradores
- d) Excelentes condiciones del área de trabajo

**Ayudar a potenciar y mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Distribuidora Piedra, por medio de la creación e implementación de un plan estratégico motivacional.**

13. ¿En la actualidad como considera su desempeño laboral en la empresa?

- a) Malo
- b) Regular
- c) Bueno
- d) Muy bueno
- e) Excelente

14. ¿Las estrategias de motivación que la empresa aplica en la actualidad, le permite mejorar su desempeño laboral?

Sí  No

15. ¿En qué grado cree usted que las nuevas estrategias de motivación que se implementarían en la empresa, ayudarían a mejorar el desempeño laboral?

- a) Nada
- b) Poco
- c) Lo suficiente
- d) Más que suficiente

### Apéndice # 3



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



#### Entrevista

**TEMA:** PLAN MOTIVACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DISTRIBUIDORA PIEDRA CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2022.

**Objetivo:** Proponer un plan motivacional para el fortalecimiento del desempeño laboral de la Distribuidora Piedra Cantón La Libertad, año 2022.

Estimado/a, la presente es una entrevista con fines de investigación. Se agradece con anticipación su colaboración.

1. ¿Actualmente como usted considera el estado de motivación de sus colaboradores?
2. ¿Cómo usted considera el desempeño laboral de sus colaboradores en la actualidad?
3. ¿Usted considera que existe un alto grado de influencia entre las estrategias de motivación y desempeño laboral de los colaboradores? ¿De qué manera influye?
4. ¿Puede mencionar alguna estrategia de motivación que esté utilizando en la actualidad y que esta sea la mejor estrategia aplicada?
5. ¿Piensa usted que al implementar estrategias de motivación ayudara a potenciar el desempeño laboral de los colaboradores?
6. ¿Usted ha pensado en implementar nuevas estrategias de motivación? ¿Puede mencionar cuales serian y por qué?
7. ¿Cómo es el desempeño de los colaboradores a nivel individual, grupal y organizacional de la empresa?
8. ¿Usted considera que las competencias, habilidades y conocimientos de los colaboradores son las adecuadas para un desempeño exitoso?
9. ¿De qué manera calificaría la productividad de los colaboradores de la empresa y la satisfacción de los consumidores por la atención brindada?

## Apéndice # 4

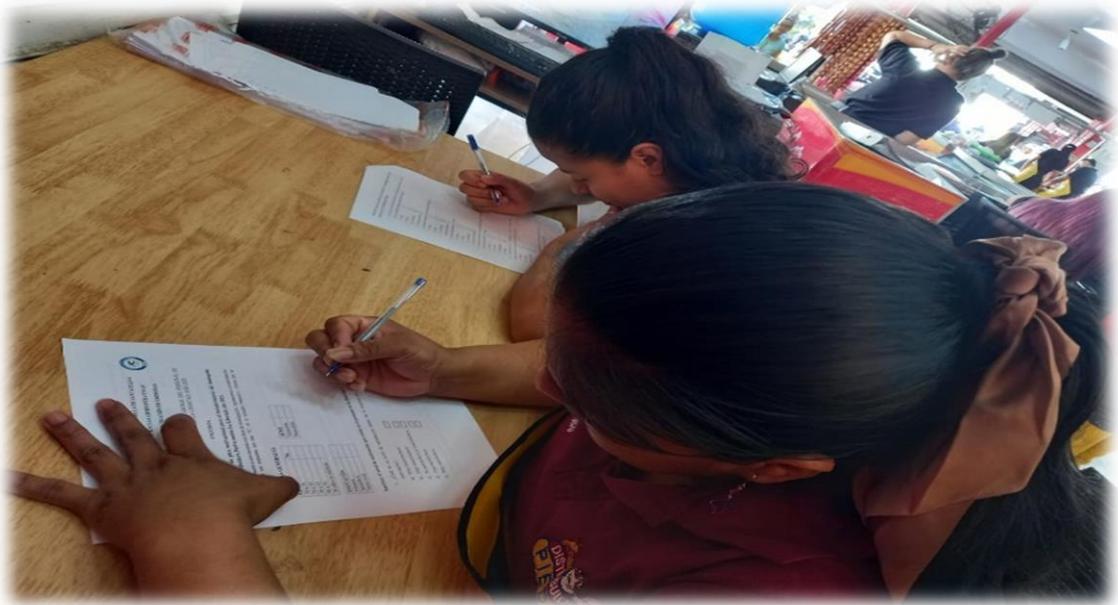
### Aplicación de los instrumentos de investigación.



Ilustración 1: Aplicación de encuesta



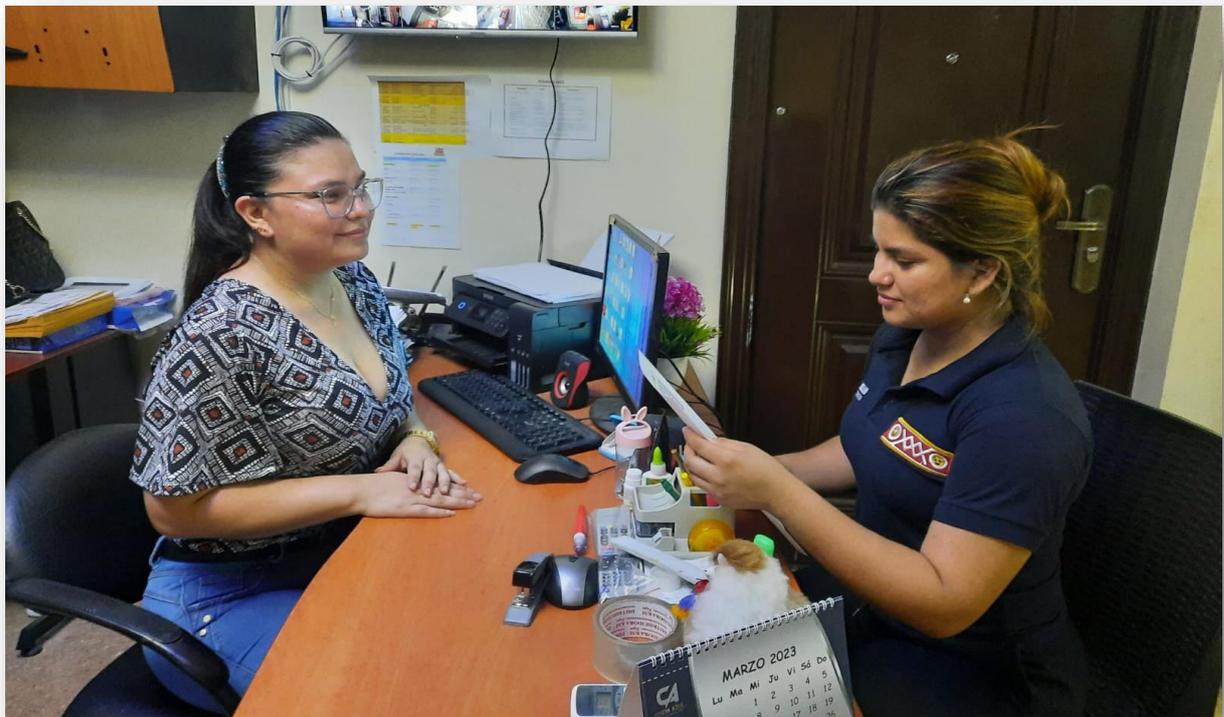
Ilustración 2: Aplicación de encuesta



**Ilustración 3: Aplicación de encuesta**



**Ilustración 4: Aplicación de encuesta**

**Anexo # 5: Aplicación de la entrevista a los superiores de la empresa****Ilustración 5: Aplicación de la entrevista****Ilustración 6: Aplicación de la entrevista**

**Apéndice # 6****Aplicación de la entrevista a los directivos de la Distribuidora Piedra****Cargo:** Gerente General**Nombre:** Ángel Efrén Cruz Piedra**Edad:** 42 años**Cargo:** Administradora**Nombre:** Karen Alexandra Solórzano Cedeño**Edad:** 28 años



**Facultad de Ciencias Administrativas**  
**Administración de Empresas**

**FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS**

**1. DATOS GENERALES:**

**Título de la investigación:** Plan motivacional y desempeño laboral del personal de la Distribuidora Piedra cantón La Libertad, año 2022.

**Autor del instrumento:** Madisson Estefanía Solórzano Cedeño

**Nombre del instrumento:** Entrevista y Encuesta

**2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					X
8. COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					X

**3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

- (X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

**Lugar y fecha:**

Firma del Experto Informante  
Lic. José Tomalá Uribe Mgtr.



**Facultad de Ciencias Administrativas  
Administración de Empresas**

**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE  
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:**

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: Plan motivacional y desempeño laboral del personal de la Distribuidora Piedra cantón La Libertad, año 2022, planteado por Madisson Estefania Solórzano Cedeño, doy por validado los siguientes formatos presentados.

1. Encuesta.
2. Entrevista.

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas en base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario dé el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 19 de enero de 2023

**Lic. José Tomalá Uribe Mgtr.**

Director de la Carrera de Administración de Empresa

*UPSE, crece sin límites*



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio N° 056-JXTU-ADE-2023  
La Libertad, 11 de enero de 2023

Señorita  
Solórzano Cedeño Karen Alexandra  
**ADMINISTRADORA**  
**DISTRIBUIDORA PIEDRA**  
En su despacho. -

Reciba un cordial saludo de parte de la Carrera de Administración de Empresas, esperando que sus funciones se realicen con el éxito de siempre.

Es grato dirigirme a usted para poner en conocimiento que he recibido solicitud de la señorita Solórzano Cedeño Madisson Estefanía, con cédula de ciudadanía N° 0928078799, estudiante de la carrera de Administración de Empresas; que manifiesta la posibilidad de desarrollar el Trabajo de Integración Curricular con el tema **"PLAN MOTIVACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DISTRIBUIDORA PIEDRA, CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2022"**, en la institución que acertadamente usted representa, motivo por el cual respetuosamente elevo mi petición, para que mediante una CARTA AVAL ratifique la aceptación de parte vuestra en brindar las facilidades para el desarrollo del estudio y a su vez autorice para que sea publicado en la página de la UPSE, el resumen del trabajo práctico.

Por la atención que brinde a la presente, anticipo agradecimientos y me suscribo de usted.

Atentamente,



Formado electrónicamente por  
**JOSE XAVIER**  
**TOMALA**



Lcdo. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.  
**DIRECTOR DE CARRERA**  
C.c. Archivo  
JXTU/ss.

## TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

.....  
LIC. JOSÉ XAVIER TOMALÁ  
URIBE MSC.  
DIRECTOR DE LA CARRERA

.....  
LIC. JOSÉ XAVIER TOMALÁ  
URIBE MSC.  
PROFESOR ESPECIALISTA

.....  
ECON. FÉLIX FERNANDO  
TIGRERO GONZÁLEZ MSC.  
PROFESOR TUTOR

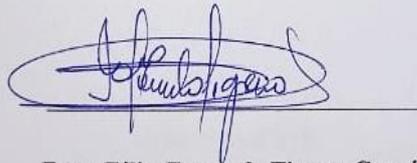
.....  
ING. SABINA VILLÓN PERERO  
MGS.  
PROFESOR GUÍA DE LA UIC

.....  
LIC. SANDRA SALTOS BURGOS  
SECRETARIA

### **Aprobación del profesor tutor**

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, "PLAN MOTIVACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DISTRIBUIDORA PIEDRA CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2022 ", elaborado por la Srta. **Madisson Estefanía Solórzano Cedeño**, egresado(a) de la Carrera de Administración de empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**



**Econ. Félix Fernando Tigreiro González**

**PROFESOR TUTOR**



CERTIFICADO DE ANÁLISIS  
magister

# Madisson compilatio

2%  
Similitudes

9% Texto entre comillas  
< 1% similitudes entre comillas  
< 1% idioma no reconocido

Nombre del documento: Madisson compilatio.docx  
ID del documento: bcf4cda76c31633d6beb2a499ed5163d989906c  
Tamaño del documento original: 216,51 ko

Depositante: FÉLIX FERNANDO TIGRERO GONZÁLEZ  
Fecha de depósito: 16/2/2023  
Tipo de carga: Interface  
Fecha de fin de análisis: 16/2/2023

Número de palabras: 13.610  
Número de caracteres: 88.482

Ubicación de las similitudes en el documento:



## Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://repositorio.upse.edu.ec/">repositorio.upse.edu.ec</a>   Plan estratégico de talento humano para mejorar el dese... <a href="https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/handle/SI31/1/UPSE-TAE-2019-0104.pdf">https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/handle/SI31/1/UPSE-TAE-2019-0104.pdf</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (67 palabras)
2	Documento de otro usuario #154413 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (53 palabras)
3	<a href="http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/490003/11759/0/E-UTB-FAF-COM-000030.pdf.txt">dspace.utb.edu.ec</a>   Desempeño laboral en el supermercado mayorista Dismero en ... <a href="http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/490003/11759/0/E-UTB-FAF-COM-000030.pdf.txt">http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/490003/11759/0/E-UTB-FAF-COM-000030.pdf.txt</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (33 palabras)

## Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de otro usuario #154412 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (30 palabras)
2	<a href="https://www.eumed.net/revista/2025/02/desempeno-laboral-empleados.pdf">www.eumed.net</a> <a href="https://www.eumed.net/revista/2025/02/desempeno-laboral-empleados.pdf">https://www.eumed.net/revista/2025/02/desempeno-laboral-empleados.pdf</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
3	<a href="https://www.slideshare.net/stellezh15809/motivacion-personal-y-laboral">www.slideshare.net</a>   MOTIVACION PERSONAL Y LABORAL <a href="https://www.slideshare.net/stellezh15809/motivacion-personal-y-laboral">https://www.slideshare.net/stellezh15809/motivacion-personal-y-laboral</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (13 palabras)
4	Documento de otro usuario #397638 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)
5	<a href="https://1library.co/articulo/cambio-de-conducta-comportamiento-desempeno">1library.co</a>   Cambio de conducta-comportamiento (desempeño) <a href="https://1library.co/articulo/cambio-de-conducta-comportamiento-desempeno">https://1library.co/articulo/cambio-de-conducta-comportamiento-desempeno</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)

Ing. Angélica Gabriela Vera Tomalá, MSc.  
Reg: 1050-2021-2357219

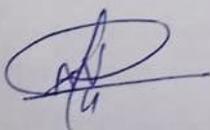
## CERTIFICADO DE GRAMATOLOGÍA

A petición de la interesada, tengo a bien certificar que he realizado la revisión y el análisis del presente trabajo de titulación con el tema, "PLAN MOTIVACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DISTRIBUIDORA PIEDRA CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2022", de la señorita, MADISSON ESTEFANÍA SOLÓRZANO CEDEÑO; portadora de la cédula de ciudadanía N° 092807879-9, Egresada de la Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, autorizo a la interesada que haga uso del presente como crea conveniente.

La Libertad, 25 de febrero de 2023

Atentamente,



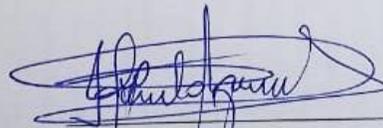
Ing. Angélica Gabriela Vera Tomalá, MSc  
Reg: 1050-2021-2357219  
Tlf. 0996353736

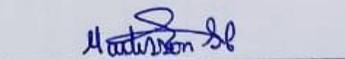


**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
 CRONOGRAMA DE TUTORÍAS DE TITULACIÓN  
 MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

No.	Actividades	2022											2023					
		OCTUBRE			NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO		FEBRERO			
		10-15	17-22	24-29	31Oct-5Nov.	7-12	14-19	21-26	28N 01- 3Dic	5-10	12-17	19-23	26-30	2-7	9-14	16-21	23-30	1-10
1	Revisión de propuesta de temas de investigación (anteproyecto)	█																
2	Correcciones de la propuesta		█															
3	Entrega de informe al director (tema para ser aprobado por Consejo)			█														
4	<i>Desarrollo del Trabajo de Integración Curricular:</i>																	
5	Introducción				█													
6	Capítulo I Marco Referencial					█	█	█										
7	Capítulo II Metodología							█	█	█								
8	Capítulo III Resultados y Discusión										█	█	█	█				
9	Conclusiones, Recomendaciones y Resumen														█	█		
10	Elaboración del Certificado Antiplagio																	█
11	Entrega de informe final por parte de los tutores (culminación de tutorías)																	█

Nota: Cronograma de Tutorías

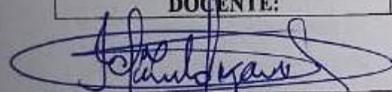
  
 Firma del tutor:

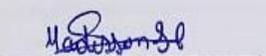
  
 Firma del estudiante:



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**FICHA PARA EL CONTROL DE TUTORÍAS DE TRABAJOS DE TITULACIÓN**

<b>Facultad:</b>	Ciencias Administrativas						
<b>Carrera:</b>	Administración de Empresas						
<b>Modalidad de Titulación:</b>	Trabajo de Integración Curricular						
<b>Docente tutor:</b>	Eco. Félix Fernando Tigrero González						
FECHA	HORA		NOMBRE DEL ESTUDIANTE	NIVEL Y PARALELO	DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL CONTENIDO	TIPO DE TUTORÍA
	INICIO	FIN					
18/11/2022	21h00	23h30	Madisson Estefania Solórzano Cedeño	8/2.	Tema del Trabajo de Integración Curricular.	Aprobación del tema de trabajo de integración curricular.	TITULACIÓN
23/11/2022	16h00	18h00	Madisson Estefania Solórzano Cedeño	8/2.	Matriz de Consistencia.	Revisión de la matriz de consistencia.	
10/01/2022	21h00	23h30	Madisson Estefania Solórzano Cedeño	8/2.	Introducción, Planteamiento del Problema y Objetivos.	Revisión del planteamiento del problema.	
16/01/2023	16h00	18h00	Madisson Estefania Solórzano Cedeño	8/2.	Capítulo I Marco Referencial.	Revisión de conceptos y fundamentos legales.	
19/01/2023	16h00	18h00	Madisson Estefania Solórzano Cedeño	8/2.	Capítulo II Metodología.	Revisión de diseño, métodos, población y muestra.	
20/01/2023	21h00	23h30	Madisson Estefania Solórzano Cedeño	8/2.	Instrumentos de investigación Recolección de datos.	Revisión de preguntas de la encuesta y entrevista.	
30/01/2023	12h00	14h00	Madisson Estefania Solórzano Cedeño	8/2.	Aprobación del cuestionario.	Revisión de preguntas de la encuesta y entrevista.	
05/01/2023	12h00	14h00	Madisson Estefania Solórzano Cedeño	8/2.	Análisis de las encuestas.	Revisión de los análisis de los resultados de la entrevista y encuesta.	
07/02/2023	16h00	18h00	Madisson Estefania Solórzano Cedeño	8/2.	Discusión.	Revisión de la discusión.	
08/02/2023	12h00	14h00	Madisson Estefania Solórzano Cedeño	8/2.	Conclusiones y recomendaciones.	Revisión de la discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones de la investigación.	
09/02/2023	16h00	18h00	Madisson Estefania Solórzano Cedeño	8/2.	Resumen del trabajo.	Revisión del resumen de la tesis en mención.	
10/02/2023	16h00	18h00	Madisson Estefania Solórzano Cedeño	8/2.	Introducción.	Revisión de la introducción y tesis.	
<b>OBSERVACIONES DEL DOCENTE:</b>							

  
**FIRMA DEL TUTOR**

  
**FIRMA DEL ESTUDIANTE**



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
BIBLIOTECA  
Formato No. BIB-002

FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

FACULTAD: Ciencias Administrativas  
CARRERA: Administración de Empresas  
UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR: Trabajo de Integración Curricular  
TÍTULO DEL TRABAJO: "PLAN MOTIVACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DISTRIBUIDORA PIEDRA CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2022".  
AUTOR(ES): Solórzano Cedeño Madisson Estefanía.  
TUTOR: Econ. Félix Fernando Tigrero González

FECHA DE EDICIÓN:	DÍA	28	MES	Febrero	AÑO	2023	
DESCRIPCIÓN FÍSICA:							
No. PÁGS.	105	No. REF. BIBLIOGRÁFICAS	50	No. ANEXOS:	12	No. PLANOS	

PALABRAS CLAVES:	1.- PLAN MOTIVACIONAL	2.- DESEMPEÑO LABORAL
	3.- MODELOS Y TEORÍAS DE MOTIVACIÓN	4.- SITUACIÓN ACTUAL

**RESUMEN:** Las empresas en la actualidad son expuestas a situaciones y hechos inesperados donde se involucra el desempeño laboral y el capital humano debido a la falta de plan motivación en el desempeño laboral. El presente trabajo de investigación tiene como título "PLAN MOTIVACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DISTRIBUIDORA PIEDRA CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2022.", cuyo objetivo principal fue proponer un plan motivacional para el fortalecimiento del desempeño laboral de la Distribuidora Piedra, el problema planteado es ¿De qué manera un plan motivacional fortalece el desempeño laboral de la Distribuidora Piedra? Esta investigación es de tipo descriptiva, con un diseño no experimental, se determinó la metodología de la investigación con sus respectivos métodos y técnicas, que ayudo a diagnosticar la situación actual por medio de un análisis de los resultados. La información que se obtuvo es una investigación descriptiva, donde se aplicó a los colaboradores operativos de la Distribuidora "Piedra" como instrumento para la recolección de datos fue la encuesta y como segunda herramienta para obtener los datos actuales se realizó una entrevista a la administradora y gerente general. También aplicamos los siguientes métodos estos son: métodos inductivo, deductivo, analítico y bibliográfico. Se concluye que la situación actual de los colaboradores de la Distribuidora Piedra en cuanto motivación es baja y al aplicar un plan de estrategias y actividades de motivación ayudará a fortalecer el desempeño del personal en la empresa de manera exitosa.

CONTACTO DE AUTORES:	Correo electrónico: <a href="mailto:madisson.solorzanicedeno@upse.edu.ec">madisson.solorzanicedeno@upse.edu.ec</a>		
	Teléfono:		
	Celular: 0990041366		
CONTACTO DE TUTOR:	Correo electrónico: <a href="mailto:felixtigrero@gmail.com">felixtigrero@gmail.com</a>		
	Teléfono:		
	Celular: 0969576010		
ADJUNTA PDF (FORMATO DIGITAL)	[ 1 ]	ADJUNTA TEXTO IMPRESO	[ ]

ENTREGADO POR:	REVISADO POR:	USO EXCLUSIVO DE BIBLIOTECA
		FECHA DE RECEPCIÓN
FIRMA TESISTA(S)	FIRMA TUTOR	Año Mes Día
NOMBRE(S): Solórzano Cedeño Madisson Estefanía.	NOMBRE: Econ. Félix Fernando Tigrero González	NÚMERO DE REGISTRO
		FECHA DE PUBLICACIÓN
		Año Mes Día
		Bibliotecario que publica: