



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

TEMA:

**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA
MICROEMPRESA “ARLETTE” DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2022**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

Menoscal Panchana María Gracia


LA LIBERTAD-ECUADOR

FEBRERO - 2023

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MICROEMPRESA “ARLETTE” DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2022.” elaborado por el/la Sr./Srta. María Gracia Menoscal Panchana, 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, 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

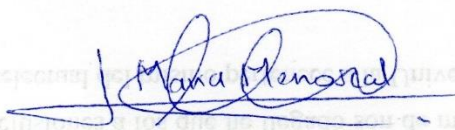


.....
**Ing. ALVARO MEJÍA
FREIRE, MSc.
PROFESOR TUTOR**

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la microempresa “Arlette” del cantón Santa Elena, 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, María Gracia Menoscal Panchana con cédula de identidad número 2400213688 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.



Menoscal Panchana María Gracia

C.C. No.: 2400213688

Agradecimientos

Primeramente, agradezco a Dios, por haberme dado las fuerzas necesarias para culminar mi etapa universitaria con éxito. A mi familia, por su apoyo incondicional durante todo el proceso educativo, motivándome y animándome para no rendirme y alcanzar mi meta estudiantil. A mis amigos (as), por haber sido parte de mi formación personal y profesional, compartiendo momentos y experiencias muy lindas e inolvidables. A mi tutor Álvaro Mejía, por haber compartido conmigo sus experiencias y conocimientos, durante el desarrollo de mi trabajo de investigación. A la Administradora y dueña de la Microempresa “Arlette”, por darme la apertura y el aval para realizar mi trabajo de investigación en su establecimiento, brindándome la información necesaria sin ningún impedimento.

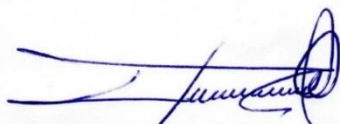
A todos ellos ¡Muchas gracias!

María Gracia Menoscal Panchana.

Dedicatoria

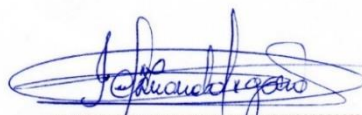
Dedico mi tesis principalmente a Dios, ya que Él me ha dado la sabiduría e inteligencia para culminar esta etapa de mi vida, porque ha sido un poco difícil, pero gracias a Él que ha estado conmigo en todo momento. A mi madre Shirley Margarita Panchana Anastacio y a mi padre Walter John Menoscal Pozo, mis motores y pilares fundamentales que siempre me dieron palabras de aliento desde un principio, que siempre me animaron, que siempre estuvieron y estarán conmigo. A mi novio por siempre apoyarme en toda mi carrera universitaria. A mis amigos, quienes fueron parte de un proceso de aprendizaje muy bonito e inolvidable en mi vida. Finalmente dedico este trabajo a mi tutor Ing. Álvaro Mejía, quien aportó con sus excelentes conocimientos, para la culminación de mi trabajo de investigación.

María Gracia Menoscal Panchana.

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Lic. JOSÉ XAVIER TOMALÁ
URIBE, MSc.

DIRECTOR DE LA CARRERA



Eco. FELIX FERNANDO
TIGRERO GONZÁLEZ, MSc.

PROFESOR ESPECIALISTA



Ing. ALVARO MEJÍA
FREIRE, MSc.

PROFESOR TUTOR



Ing. SABINA GISELLA VILLÓN
PERERO, MGs.

PROFESOR GUÍA DE LA UIC



Lic. SANDRA SALTOS BURGOS
SECRETARIA

Índice

Agradecimientos	4
Dedicatoria	5
Introducción	14
Capítulo I. Marco referencial	21
Revisión de literatura.....	21
Desarrollo de teorías y conceptos.....	22
Motivación.....	22
Importancia de la motivación.	23
Tipos de motivación.....	23
Desempeño laboral.	24
Características del desempeño laboral.....	24
Importancia del desempeño laboral.	24
Liderazgo del desempeño laboral.	25
Evaluación del desempeño laboral.	25
Autorrealización.....	25
Conocimientos.	26
Habilidades.	27
Tipos de habilidades.	27
Incentivos.....	27
Premio.....	28
Creatividad.....	28
Positivismo.....	29
Aptitud.	30
Satisfacción laboral.....	30
Capacidades.	31
Cualidades.....	31
Fundamento legal.	32
Capítulo II. Metodología.....	35
Tipo de investigación.	35
Método de investigación.....	35
Técnicas de investigación.....	36
Población y muestra.	36
Recolección y procesamiento de datos.....	37

Capítulo III. Resultados y discusión.	39
Análisis de datos de la entrevista.....	39
Análisis de datos de las encuestas	40
Discusión	56
Conclusiones.....	59
Recomendaciones.....	60

Índice de tablas

Tabla 1 Capacitaciones recibidas en la microempresa "Arlette".	41
Tabla 2 Aptitudes adquiridas en la microempresa "Arlette".	42
Tabla 3 La remuneración recibida.	43
Tabla 4 Reconocimiento por sus laborales.	44
Tabla 5 El ambiente laboral es esencial para su crecimiento personal.	45
Tabla 6 La labor que realiza el administrador.	46
Tabla 7 Las políticas están direccionadas al desarrollo de la empresa.	47
Tabla 8 El apoyo recibido por el administrador es esencial.	48
Tabla 9 Actos recreacionales.	49
Tabla 10 Las estrategias están enfocados a un buen ambiente laboral.	50
Tabla 11 La comunicación de TH favorece al crecimiento de trabajadores y la microempresa.	51
Tabla 12 Las dudas presentadas han sido atendidas.	52
Tabla 13 Funciones de los trabajadores.	53
Tabla 14 Sus ideas son tomadas en cuenta.	54
Tabla 15 La microempresa debe poseer un buzón de sugerencias.	55

Índice de gráficos

Gráfico 1 Capacitaciones recibidas en la microempresa "Arlette". _____	41
Gráfico 2 Aptitudes adquiridas en la microempresa "Arlette". _____	42
Gráfico 3 La remuneración recibida. _____	43
Gráfico 4 Reconocimiento por sus labores. _____	44
Gráfico 5 El ambiente laboral es esencial para su crecimiento personal. _____	45
Gráfico 6 La labor que realiza el administrador. _____	46
Gráfico 7 Las políticas están direccionadas al desarrollo de la empresa. _____	47
Gráfico 8 El apoyo recibido por el administrador es esencial. _____	48
Gráfico 9 Actos recreacionales. _____	49
Gráfico 10 Las estrategias están enfocadas a un buen ambiente laboral. _____	50
Gráfico 11 La comunicación de TH favorece al crecimiento de trabajadores y la microempresa. _____	51
Gráfico 12 Las dudas presentadas han sido atendidas. _____	52
Gráfico 13 Funciones de los trabajadores. _____	53
Gráfico 14 Sus ideas son tomadas en cuenta. _____	54
Gráfico 15 La microempresa debe poseer un buzón de sugerencia. _____	55

Índice de apéndice

Apéndice 1 Matriz de consistencia. _____	65
Apéndice 2 Guía de entrevista. _____	67
Apéndice 3 Encuestas. _____	68
Apéndice 4 Validación de Encuestas _____	75
Apéndice 5 Certificado para desarrollar el trabajo de integración curricular _____	76
Apéndice 6 Certificado de Carta Aval _____	77
Apéndice 7 FODA _____	78
Apéndice 8 Fotos _____	79
Apéndice 9 Cronograma _____	81



**Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la microempresa
“Arlette” del cantón Santa Elena, año 2022.**

AUTOR:

Menoscal Panchana María Gracia.

TUTOR:

Ing. Álvaro Mejía, MSc.

Resumen

El presente trabajo de investigación pretende determinar de qué manera la motivación fortalece el desempeño laboral del personal de la microempresa “Arlette”. En primer lugar, se realiza una breve presentación, se explica el planteamiento del problema, la formulación, los objetivos y la justificación, a su vez, este trabajo está dividido en varios capítulos, el primero indica el marco referencial, en este se presenta la revisión de la literatura donde se hace la explicación de varios trabajos similares, por consiguiente, se muestra la revisión teórica, se indica la aportación de varios autores que brindan ejes temáticos como motivación, importancia de la motivación, tipos de motivación, desempeño laboral, características del desempeño laboral, importancia, evaluación del desempeño laboral y el marco legal del cual se ingresó algunos artículos de la Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación y del código de Trabajo. Por otro lado, se realiza la presentación del segundo capítulo en el cual se menciona la metodología, se indica el tipo de investigación realizado, en este caso se considera de carácter descriptivo y exploratorio con un enfoque mixto, se utilizó técnicas cualitativas como cuantitativas, la recolección de datos e información se la obtuvo a través de las encuestas las cuales fueron analizadas e interpretadas a través de la herramienta estadística SPSS, el diseño utilizado fue de tipo no experimental, descriptivo para conseguir de forma ordenada la información de acuerdo con las variables de estudio. Por último, se realiza la presentación de las conclusiones y recomendaciones del trabajo investigado.

Palabras claves: Desempeño laboral, motivación, incentivos, reconocimientos, eficacia, crecimiento personal, metas.



Motivation and work performance of workers in the "Arlette" micro-enterprise of Santa Elena canton, year 2022.

AUTHOR:

Menoscal Panchana María Gracia.

TUTOR:

Ing. Álvaro Mejía, MSc.

Abstract

This research work aims to determine how motivation strengthens the work performance of the personnel of the microenterprise "Arlette". Firstly, a brief presentation is made where the problem statement, the problem formulation, the objectives and the justification are explained, in turn, this work is divided into several chapters, the first one indicates the referential framework, in this one the review of the literature where the explanation of several similar works is made, therefore, the theoretical review is shown where the contribution of several authors who provide thematic contributions such as motivation, importance of motivation, types of motivation, job performance, characteristics is indicated. of work performance, importance, evaluation of work performance and the legal framework in which some articles of the organic of entrepreneurship and motivation and the labor code were entered. On the other hand, the presentation of chapter II is made where the methodology is mentioned, the type of research carried out is indicated, in this case it is considered descriptive and explanatory, in addition, it is considered a mixed approach where qualitative and quantitative techniques were used, the collection of data and information was obtained through the surveys which were analyzed and interpreted through the Spss statistical tool, the design used was non-experimental. Transectional - descriptive to get the information in an orderly manner according to the study variables. Finally, the conclusions and recommendations of the investigated work are presented.

Keywords: Job performance, motivation, incentives, recognition, effectiveness, personal growth, goals.

Introducción

A nivel mundial las pequeñas como grandes empresas están expuestas a desafíos que conllevan a cambios organizacionales para el cumplimiento de sus objetivos. A su vez, la comunicación, innovación, el conocimiento y la calidad de servicio son motores claves que permiten el desempeño administrativo de toda empresa.

El desempeño laboral es la clave para el crecimiento económico de toda empresa, debido a que un personal motivado desempeñará sus funciones de forma eficiente, contribuyendo al logro de los objetivos por la empresa ya sean estos a corto como a largo plazo, cabe mencionar, que la motivación laboral siempre ha sido considerada un tema de gran importancia para los directivos y uno de los principales problemas dentro de muchas empresas, debido a que la falta de motivación provoca que los seres humanos no se esfuercen por realizar su trabajo de forma excelente. El estar motivado trae consigo varias acciones positivas como: sentirse autorrealizado, competente, útil y sobre todo el aumento de la autoestima por el buen desenvolvimiento de sus funciones.

A nivel nacional, varias empresas no conocen acerca de la importancia de la motivación en sus trabajadores, por lo cual, estas no han logrado su misión, cabe mencionar, que un trabajador motivado rendirá 100% en todas las actividades que se brinden, además, de proponer ideas para el mejoramiento de la empresa.

Por otro lado, el investigador Palacios (2021) indica que “La motivación es un componente que tiene la particularidad de ser de índole psicológico y tiene como fin mantener y orientar al ser humano a la realización o negación de una acción”. Es por esto por lo que las organizaciones se enfocan en tener este tipo de estímulos acompañado de un ambiente óptimo de trabajo.

En Ecuador, varias empresas privadas realizan algún tipo de incentivo para mantener a su personal satisfecho y feliz, de esta manera su desenvolvimiento en su puesto

de trabajo crece, brindando un mejor rendimiento en el desempeño de sus funciones, a su vez, la eficacia aumentará, contribuyendo al logro de la meta propuesta por la empresa u organización. Cabe mencionar, que en las instituciones públicas estos incentivos no son económicos, se presentan bajo reconocimiento por el buen desempeño laboral durante un período determinado.

La provincia de Santa Elena es conocida por sus majestuosas playas y por su comercio, sin embargo, en la zona norte de esta provincia se encuentran ubicados una variedad que se dedican a la elaboración de calzado de forma artesanal, es decir, que los elaboran con las manos sin el uso exclusivo de máquinas industrializadas.

Gracias a la existencia de estos artesanos muchas personas se dedican a la venta y compra de calzado, además, de la generación de varios emprendimientos que ayudan a mejorar la economía a nivel local y nacional, fortaleciendo y empoderando a las mujeres a generar sus propios ingresos emprendiendo.

“Arlette” es una microempresa que se dedica a la fabricación, venta y distribución de calzado, esta empezó su actividad económica en el año 2022, se encuentra ubicada en el cantón Santa Elena. Sin embargo, en el desarrollo de la investigación se pretende determinar la incidencia de la motivación en el desempeño laboral de sus trabajadores.

Además, de contribuir a la mejora de la productividad del personal, fortaleciendo su compromiso para brindar una atención y servicio de calidad a la sociedad. Cabe mencionar, la importancia para las PYMES conocer los beneficios que se obtienen al brindar motivación a sus trabajadores para el desarrollo óptimo y eficiente de sus empresas.

Con respecto a la problemática, se evidenció que existen varios componentes que ayudan a la desmotivación del personal de la empresa “Arlette”, como el no contar con los conocimientos necesarios para brindar una atención eficaz para tratar de lograr el

crecimiento económico como organizacional de la empresa. De igual manera, esta no lleva a cabo incentivos por un máximo de ventas realizadas ni mucho menos reconocimientos por el desempeño de su labor, los ruidos extremos alrededor de la microempresa también forman parte del malestar ocasionando distracción, por lo cual el personal no podría desempeñar de manera correcta y eficiente sus funciones.

El no contar con los beneficios que brinda el Código de Trabajo, hace que el personal realice sus funciones de forma prácticamente ineficiente, es decir, que no esté motivado al momento de brindar una atención al cliente, además, de no continuar con la elaboración del producto lo que atrasa el logro de los objetivos. Por otro lado, la comunicación es la clave de todo desarrollo, si no existe una comunicación efectiva entre trabajadores y administradores, la microempresa no avanzará al contrario presentará atraso en su crecimiento y desarrollo de las empresas. También es necesario conocer las aptitudes y cualidades de los trabajadores para determinar si están realizando sus actividades de acuerdo con el conocimiento y habilidades que ellos tienen, un personal laborando en el área correcta se motivará, desarrollando en todas sus actividades y funciones de forma eficaz y rápida.

Finalmente, con la elaboración de este proyecto se pretende brindar soluciones que ayuden a mejorar el desempeño laboral, al mismo tiempo, el empleado como el administrador deben estar comprometidos a lograr el desarrollo personal y los objetivos.

Respecto al **planteamiento del problema**, las empresas alrededor del mundo consideran como herramienta fundamental la aplicación correcta de gestión del talento humano, debido a que por causas frecuentes de globalización se muestran diversos escenarios de manera competitiva y complejas. Sin embargo, muchas las grandes empresas mencionan que mantener a su personal feliz contribuye al logro de sus objetivos, además, de generar un rendimiento laboral al 100%. Cabe mencionar, que la motivación no solo se refiere a brindar un buen salario, sino también a reconocer el trabajo que

realizan los empleados que llevan al avance o atraso de las metas propuestas por las empresas.

A nivel nacional, se ha presentado esta problemática por el abuso continuo de los derechos al trabajador, se excede el número de horas laborales sin recibir los beneficios dictados por La ley. Se puede mencionar, que la problemática del desempeño laboral se da en la mayor parte de los casos presentados en las diversas empresas del Ecuador por falta de algún tipo de motivación, a su vez, este se ha visto reflejado mayormente en las empresas del sector privado; el desenvolvimiento deficiente de los trabajadores afecta de manera significativa al desarrollo de toda organización, evitando de esta manera las responsabilidad y obligaciones que se les asignan, contribuyendo al fracaso de la empresa u institución.

En la provincia de Santa Elena, son pocas las empresas que brindan incentivos a su personal, sin embargo, luego de realizar varias consultas con personas que laboran en el sector privado, se pudo determinar la importancia que representa para los ciudadanos recibir un reconocimiento, ya sea dinero adicional o aumento de sueldo por la labor realizada en las empresas lo que genera una etapa de bienestar, orgullo y satisfacción, ocasionando entusiasmo y felicidad, la cual, conlleva a los trabajadores a desarrollar sus tareas de forma eficiente y eficaz, además, de brindar su potencial al 100% para el perfeccionamiento de los objetivos. Se puede mencionar, que la motivación va de la mano con el desempeño laboral, si las empresas quieren tener un desarrollo económico productivo, deben mantener a su personal feliz y satisfecho. Sin embargo, “Arlette” es una microempresa que se dedica a la elaboración, producción y venta de calzado en la provincia de Santa Elena, la problemática que presenta actualmente es la falta de motivación que esta brinda a sus empleados y como esta incide en el desempeño laboral, un personal insatisfecho no rendirá laboralmente, por ende, no realizará sus actividades de forma eficaz.

La problemática se centra en la existencia de varios factores que contribuyen a la desmotivación de los empleados, entre ellos se encuentran: la ausencia de incentivos o reconocimientos por la labor realizada, espacios ruidosos, falta de conocimientos acerca de los productos que se venden, expectativas que no se cumplen, gestión ineficaz, salario injusto, entre otros. Un inadecuado sistema motivacional impide el desarrollo total de la pequeña empresa, debido a que no están aportando lo necesario para cumplir con su visión propuesta.

Por consiguiente, **se sistematiza el problema**, con la finalidad de darle un orden a los objetivos específicos:

1. ¿Cómo es el ambiente laboral de los trabajadores de la microempresa “Arlette”?
2. ¿Cuáles son los factores motivacionales del desempeño laboral?
3. ¿Cuáles son las estrategias motivacionales del desempeño laboral?

De acuerdo con lo considerado anteriormente, es importante y necesario la **formulación del problema**: ¿De qué manera fortalece la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores en la microempresa “Arlette” en el cantón Santa Elena, año 2022?

En base a la problemática planteada se define el **objetivo general**: Determinar de qué manera la motivación fortalece el desempeño laboral del personal de la microempresa “Arlette” del cantón Santa Elena, Año 2022.

Para darle cumplimiento al objetivo planteado se requiere los siguientes **objetivos específicos**:

- Analizar la situación actual del ambiente de trabajo que determinen el estado motivacional de los empleados de la microempresa “Arlette”.
- Identificar los factores que influyen en el desempeño laboral de la microempresa para la descripción de compensaciones idóneas.

- Establecer estrategias motivacionales que contribuyan en el fortalecimiento del desempeño laboral de los trabajadores de la microempresa “Arlette”.

En base a la problemática, la **justificación** del siguiente proyecto de investigación concuerda con las diferentes teorías expuestas por varios autores sobre la motivación y el desempeño laboral, además, de mencionar que las PYMES deben encargarse de capacitar a su personal, brindando los conocimientos necesarios aumentando de esta manera los niveles de satisfacción en su entorno, la causa que ayuda al crecimiento de la desmotivación consiste en la insatisfacción en el entorno de trabajo o la falta de atención del personal administrativo al no implementar estrategias que ayuden a mejorar y que brinden beneficios a sus colaboradores. Cabe mencionar, que a nivel mundial se ha tratado de ayudar a resolver esta problemática, implementando leyes que brinden respaldo a los trabajadores con el fin de brindar beneficios y estabilidad, evitando la explotación laboral. Las grandes empresas hacen caso omiso a las leyes contribuyendo al abuso. En Ecuador, las grandes empresas aspiran tener una pronta solución para mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores, aumentando el rendimiento y desarrollo económico de sus empresas. La provincia de Santa Elena cuenta con varias empresas que ayudan al crecimiento económico, un personal satisfecho estará más comprometido con las metas de la empresa, aumentando el desempeño laboral óptimo, su productividad en sus laborales y disminuyendo el ausentismo laboral.

Además, toda empresa tiene la obligación y responsabilidad para desarrollar y sobre todo planificar programas, capacitaciones con el fin de obtener mejoras para sus colaboradores, cumplan total responsabilidad y eficiencia todas sus funciones, dejando a un lado la desmotivación, logrando el cumplimiento eficaz de los objetivos y metas propuestas por la empresa. Además, de implementar estrategias motivacionales que puedan despertar el sentido de compromiso y responsabilidad.

La **metodología** de la investigación se considera de carácter descriptivo, según Mejía (2020) este tipo de investigación “se encarga de describir la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra su estudio”. Determinando de esta manera, el desempeño laboral que tiene el personal de la microempresa “Arlette”. A su vez, esta investigación también se considerada explicativa, ya que estudia fenómenos puntuales nuevos o que no se han abordado en profundidad Rus (2020).

El objetivo de dicha investigación es proporcionar conocimientos relevantes sobre ellos, indagando las causas del problema permitiendo conocer las claves de satisfacción y calidad del servicio brindado, de la misma manera el enfoque de esta investigación es considerado mixto; es decir, está compuesta por lo cuantitativo y lo cualitativo.

Este enfoque aporta un análisis profundo a los datos, una riqueza interpretativa, contextualización del ambiente, flexible, entre otros. Por otro lado, Ruíz (2020) indica que el enfoque mixto se encarga de recolectar, analizar y sobre todo ayuda a la vinculación de datos cuantitativos y cualitativos dentro de un mismo estudio de investigaciones con el fin de brindar una respuesta”.

Esta investigación se ha estructurado de la siguiente **manera**:

Se presenta la **introducción**, en el cual se detalla a nivel internacional, nacional y local la motivación y el desempeño laboral, a su vez, se realiza la presentación del **planteamiento de la problemática, formulación del problema y la justificación**.

Por otro lado, se da paso al **primer capítulo**, se basa en el marco referencial en el cual se aplica una revisión literaria desarrollando teorías o conceptos referentes al tema a investigar. Dentro del **segundo capítulo**, se encuentra la metodología que se utilizaron al momento de realizar la elaboración del trabajo, en el cual se detalla el diseño y método de investigación, población, muestra, recolección y procesamiento de información.

En el **tercer capítulo**, se presentan los resultados obtenidos mediante de la aplicación de los instrumentos, estos se explican a través de tablas y gráficos. Al final, se presentan las conclusiones y recomendaciones del trabajo investigado.

Capítulo I. Marco referencial

Revisión de literatura.

La motivación es considerada una herramienta fundamental para el desenvolvimiento de las funciones de los trabajadores, por ello, a nivel internacional varios autores manifiestan lo siguiente:

El autor Zuta (2018) en su investigación titulada “*Motivación Profesional Y Desempeño Laboral De Los Docentes De Práctica Clínica De La Escuela Profesional De Enfermería*”, indica que el objetivo general de su investigación es determinar la incidencia que tiene la motivación en el desempeño, cabe mencionar, que este estudio se realizó a los docentes de la UNHEVAL, Perú en el año 2018, la metodología utilizada es de tipo descriptivo, correlacional, comparativo y de corte transversal. Cabe mencionar, para la construcción de la parte descriptiva de este estudio, se llevó a cabo mediante la exploración de los hallazgos más relevantes reportados en los cuestionarios, en el cual indica como la motivación influye significativamente en el desempeño laboral de los profesionales en la docencia de las prácticas clínicas correspondientes al área de enfermería.

Sin embargo, Torres et al (2021) en su investigación titulada “*Motivación Y Desempeño Laboral Proyecto Especial Huallaga Central Y Bajo Mayo*” indican que el objetivo de la investigación es determinar el nivel de relación existente entre la motivación de los colaboradores del P.E.H.C.B.M. y su desempeño laboral – 2014, la investigación se realizó en Tarapoto, Perú, la metodología aplicada en la investigación fue de tipo descriptivo, correlacional, transversal, aplicando diseño no experimental. Como resultado se obtuvo ha identificado un nivel bajo de motivación en un 66% a comparación de un 34% del personal que manifiesta sentirse motivado.

Sin embargo, a nivel nacionales se realizaron varias investigaciones las cuales se mencionan a continuación:

Según Manjarrez et al (2020) en su investigación titulada *“La Motivación En El Desempeño Laboral De Los Empleados De Los Hoteles En El Cantón Quevedo, Ecuador”* estipulan que el objetivo de su investigación consiste en diagnosticar la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo. Cabe mencionar, que este estudio fue dirigido a los trabajadores de los hoteles ubicados en el cantón Quevedo, en el año 2020. Además, la metodología utilizada fue descriptiva, a su vez, dentro de los resultados obtenidos se pudo observar factores de motivación comunes, así como la influencia en el desempeño laboral y la competitividad de los hoteles objeto de estudio.

Por otro lado, Bohórquez et al (2020) en su investigación titulada *“La Motivación Y El Desempeño Laboral: El Capital Humano Como Factor Clave En Una Organización”* indican que el objetivo de la investigación realizada consiste en analizar la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del GAD Municipal del cantón Salinas, este estudio estuvo direccionado a los trabajadores del cantón Salinas en el año 2020. Para el desarrollo de esta investigación, la metodología aplicada es de carácter probabilístico, se manejó un enfoque mixto, además, también es considerada descriptiva, debido a la recolección de información dando como resultado que el 25% de los empleados se encuentran insatisfechos de acuerdo a las necesidades fisiológicas, el 35% muestra cierta insatisfacción por la carencia de poder, mientras que el porcentaje restante se muestra insatisfecho con la equidad organizacional que existe actualmente.

Desarrollo de teorías y conceptos.

Motivación.

Según Peiró (2020) señala que la motivación “es una actitud prolongada en el tiempo con el objetivo de satisfacer una necesidad”. Es decir, esta ayuda a cualquier individuo a mantenerse en acción, cumpliendo con los requerimientos obligatorios para el logro de un objetivo satisfaciendo de esta manera alguna necesidad.

Por otro lado, Gómez (2018) indica que la motivación “es considerada como un estado en el cual se dirige y mantiene cierta conducta de un grupo de personas hacia metas determinadas, a su vez, este se presenta como impulso a las personas para realizar labores y permanecer en su culminación con fines determinados. Es decir, producir energía positiva al ciudadano para que este pueda lograr el objetivo planteado en su negocio como vida personal o profesional.

Importancia de la motivación.

La motivación es considerada como el principal motor para iniciar en cualquier actividad, el autor Martín (2021) menciona algunos puntos considerados importantes en la motivación, los cuales se muestran a continuación:

1. Un trabajador motivado rendirá más porque se siente mejor en su puesto y lo realiza con mayor eficacia.
2. Aumenta su sensación de pertenencia a la empresa y al equipo.
3. Florecen con mayor facilidad nuevas ideas y las transmiten a sus superiores.
4. Aumenta la productividad de la compañía, lo que se traduce en mayores ventas.
5. Los trabajadores obtienen mayor crecimiento, reconocimiento personal y profesional.
6. Mayor competitividad empresarial.

Tipos de motivación.

Según Fernández (2018) indica que existen dos tipos de motivación, tales como:

Motivación Intrínseca. – La ambición que impulsa cierta conducta del ser humano se da internamente. La ilusión, el interés, entre otros. A continuación, se muestra un ejemplo: Los estímulos que se ofrecen de modo interno haciendo o que el personal o individuo disfrute la labor que realiza en su puesto.

Motivación Extrínseca. – Esta se considera como el deseo que promueve la conducta con el fin de recibir una recompensa o evitar alguna clase de castigo, los regalos, trabajos e incluso el dinero son un claro ejemplo que da lugar a este tipo de motivación.

Desempeño laboral.

Según Corvo (2022) menciona que el desempeño laboral “es la evaluación que establece si una persona realiza bien su trabajo. A su vez, esta se le aplica de forma académicamente como parte de la psicología organizacional, incluso forma parte de la gestión que realiza el personal de recursos humanos”. Cuando se habla de desempeño laboral se refiere a las actividades que cumple el personal dentro de la institución en la cual trabaja.

Características del desempeño laboral.

Según Corvo (2022) estipula que existen tres características importantes en el desempeño laboral, a continuación, se menciona cada una de ellas:

1. Resultados. – Son un producto arbitrario del desempeño, pero este también se da a causa de otros factores.
2. Relevante para la meta organizacional. – Esta menciona la importancia del desempeño laboral y como este dirige hacia los objetivos de la organización que sean notables para el puesto o función.
3. Multidimensionalidad. – Se considera que esta característica se enfoca en más de un tipo de comportamiento que se presenta en un ambiente laboral.

Importancia del desempeño laboral.

Para María Juárez y Janeth Palpa (2018) el desempeño laboral “refleja principalmente los objetivos de la eficiencia, esto es, alcanzar las metas al tiempo que se utilizan los recursos eficientemente”. Cabe mencionar, que dentro de cada organización el desempeño laboral debe considerarse de vital importancia, debido, a que a través de este se logra maximizar un rendimiento económico.

Liderazgo del desempeño laboral.

A través de una administración afectiva los directivos pueden mejorar la motivación y comunicación para perfeccionar la productividad en el desempeño de los empleados. a raíz de esto, Pérez (2017) indica que “el liderazgo tiene como rol principal la orientación a los colaboradores hacia los propósitos para la que fue creada la organización, la efectiva orientación de los directivos a través de la motivación y comunicación mejorará la productividad en el desempeño de los empleados”.

Es decir, para que exista un desempeño laboral que ayude al crecimiento y brinde motivación a los trabajadores de una organización, principalmente deben contar con el apoyo y guía de un gran líder.

Evaluación del desempeño laboral.

La evaluación de desempeño laboral consiste en realizar evaluaciones individuales con el fin de conocer el rendimiento que está teniendo el empleador dentro de la empresa u organización, por ello García (2019) alude que “la evaluación del desempeño es el sistema que se encarga de medir de forma objetiva e integral la conducta profesional, competencias, rendimiento y sobre todo la productividad. Es decir, como es su personal trabajador, qué hace y qué logra durante su estadía laboral.

Anteriormente, se mencionaba que la evaluación del desempeño laboral se realizaba para comprobar el grado de cumplimiento y objetivos por cada uno de los trabajadores de una empresa u organización.

Autorrealización.

La autorrealización consiste en el logro de los planes propuestos a lo largo de nuestra vida, según (Peiró, 2020) indica que la “autorrealización no es nada más que lograr los objetivos o deseos que se tiene en mente a lo largo de la vida, o periodo”. Es decir, cuando se realiza lo que tanto se ha propuesto la satisfacción que se consigue es inexplicable, por ende, te genera el estado de autorrealización por la meta alcanzada.

Sin embargo, Cervantes (2021) indica que la autorrealización “no es nada más que la culminación o complacencia de las necesidades humanas, a su vez, se considera la mayor necesidad psicológica del ser humano”. Esta muestra la capacidad y desarrollo potencial con el que cuenta el ser humano y de lo que es capaz, lo que conlleva a aceptarse tal y como es, además, de relacionarse de forma empática, asertiva y sobre todo honesta con los demás para poder vivir el presente con felicidad.

Conocimientos.

Las investigaciones mencionan que el conocimiento se transfiere a través de la comunicación desde hace muchos años, pero Gardey (2021) señala que el conocimiento “se considera como un almacén de información acumulada adquirida a través del entrenamiento”, creada o experimentada, o en algunos casos a través de la introspección. Es decir, indica un aprendizaje o comprensión que la persona ha tenido durante su vida. Por otro lado, Segundo (2019) indica que el conocimiento es una actividad que se da a través de procesos de aprendizaje o cognitivos, y este autor enumera dos tipos de conocimiento, presentados a continuación:

- Conocimiento a priori.
- Conocimiento a posteriori.

El primero, se considera una sabiduría autónoma de la experiencia, además, esta se adquiere a través de la deducción, cabe mencionar, que se obtiene con anterioridad. El segundo, se da a través de la experiencia, es decir, una vez que se ha experimentado o aprendido algo, se considera conocimiento científico es un conocimiento posteriori.

Este autor también menciona que existen dos conocimientos según su alcance y campo de estudio, que son:

- Conocimiento empírico.
- Conocimiento racional:
 - Conocimiento filosófico.
 - Conocimiento científico.

Habilidades.

Se considera habilidad como la capacidad que debe tener una persona para realizar una acción, de igual forma Cevallos (2021) indica que es “la capacidad que tiene una persona para realizar una actividad o tarea de manera organizada”, correcta, y sobre todo con facilidad.” Esto significa que estas habilidades pueden ser físicas, sociales y psicológicas. El autor también enumera algunas características de las habilidades humanas, que son:

- Autoconocimiento.
- Empatía.
- Pensamiento creativo y crítico.
- Manejo de emociones, etc.

Las habilidades no son otra cosa que la aptitud para poder desarrollar alguna actividad específica en el desempeño de nuestras funciones.

Tipos de habilidades.

En el tipo de habilidades se encuentran la siguientes:

- Habilidades sociales,
- Habilidades cognitivas y,
- Habilidades físicas.

Estos tipos de habilidades nos ayudan a obtener de manera satisfactoria las metas propuestas a lo largo de nuestra vida.

Incentivos.

Desde hace muchos años los incentivos se consideran como recompensa por realizar una actividad o función. Según Roldán (2016) manifiesta que los incentivos es un “mecanismo que asocia una recompensa o castigo con una acción o comportamiento particular”. Es decir, si el personal realiza de forma eficiente para reconocer la labor de sus funciones el administrador decide brindar un incentivo por la eficiencia brindada en el desarrollo de sus funciones. El autor también indica que existen varios tipos de incentivos, estos son:

- Incentivos no económicos:
 - Reconocimientos.
 - Tiempo.
 - Flexibilidad.
- Incentivos económicos:
 - Méritos.
 - Bonos.
 - Comisiones.

Por otro lado, Infante (2018) indica que esto se propone para alentar a los empleados a adherirse a ciertos comportamientos, según se especifique, directa o indirectamente para lograr los siguientes objetivos: mayor calidad, más cantidad, más costos, menores tarifas y mayor satisfacción; de esta forma es posible incentivar el aumento de la producción sin comprometer la calidad, la diligencia y puntualidad.

Premio.

Un premio es considerado también como parte de un incentivo dentro de las organizaciones por la labor realizada de su personal, este premio puede ser monetario, de reconocimiento, con medallas y trofeos, de esta manera mantiene el espíritu de entusiasmo, dedicación y empeño para realizar sus funciones de forma eficaz. Según Laserna (2018) menciona que un premio es lo que reciben los empleados a medida que ganan experiencia, desarrollan nuevas habilidades y aumentan su contribución al trabajo de sus compañeros y al crecimiento de la empresa.

Creatividad.

La creatividad es considerada como el pensamiento original que tiene cada persona para realizar sus actividades cotidianas, laborales, entre otras. Sin embargo, Córtez (2022) indica que la creatividad es el “ingenio y la capacidad de pensar creativamente con el fin de brindar nuevas soluciones y sobre todo generar nuevas ideas”. Es decir, se utiliza el intelecto con un poco de imaginación para la creación de nuevos espacios que sean auténticos, la creatividad e imaginación permite ir más allá de los

estereotipos creados. El autor menciona que la creatividad genera muchos criterios entre ellos se encuentran:

- Fluidez.
- Originalidad.
- Elaboraciones.
- Flexibilidad.

Según la Unir (2021) indica que existen varios tipos de creatividad que se muestran a continuación:

- **Creatividad mimética.** – Esta se basa en ideas ya generadas, solo se copia y pule para generar una nueva.
- **Creatividad disociativa.** – Esta nace de muchas ideas que pueden ser buenas o no, lo importante es organizarlas para crear una.
- **Creatividad analógica.** – Se basa en encontrar semejanzas en hechos pasados, problemas o pensamientos para la generación de una nueva idea.
- **Creatividad narrativa.** – Esta creatividad se ve frecuentemente en los niños, ya que se basa en la creación de historia con mucha facilidad para luego ser contadas.
- **Creatividad intuitiva.** - Nace de la imaginación, con la práctica de algún ejercicio que brinde relajación para calmar la mente, para luego empezar con la creación de ideas nueva.

Sin embargo, se recomienda determinar con qué tipo de creatividad cuenta cada persona para explotarla al 100% brindando resultados positivos en el desarrollo de sus funciones tanto laboral como personal.

Positivismo.

El positivismo es una forma más realista y práctica que tienen las personas para ver la vida, a su vez, el autor Chen (2019) indica que esta es una tendencia filosófica que sostiene que todo conocimiento tiene sus raíces en la experiencia, lo que puede ser confirmado por el método científico. Por lo tanto, refuta cualquier conocimiento

previo de la experiencia. El autor también menciona varias características del positivismo que son:

- Se basa en hechos empíricos que enriquecen los conocimientos.
- El conocimiento que viene del positivismo debe ser objetivo.
- Promueve el conocimiento científico siempre y cuando lo respalde el método científico.

Aptitud.

Se considera como la capacidad que tienen las personas para realizar sus funciones o actividades, además, las aptitudes requieren destrezas, inteligencia o habilidades sociales para poder desarrollarse, el autor (Porto, 2022) indica que la aptitud “se refiere al estado mental de una persona en relación con su capacidad y habilidad para aprender”. Este autor también manifiesta que el tipo de aptitudes que puede tener un personal por lo general se ven identificadas en las capacidades musicales, analítica y razonamiento.

El autor Francia (2020) menciona que existen diferentes tipos de aptitudes, entre ellas se encuentran:

- Aptitudes sensoriales.
- Aptitudes fisiológicas.
- Aptitudes motoras.
- Aptitudes mentales.

Satisfacción laboral.

Es la conformidad que tiene el personal dentro de su lugar de trabajo, este incide significativamente en los niveles de productividad como de rentabilidad de toda empresa, Ortega (2020) indica que esta se refiere a la satisfacción de una persona con su trabajo, en la cual existen muchos factores que pueden contribuir a la satisfacción o insatisfacción de los empleados. Estos factores pueden incluir:

- El ambiente de trabajo.
- Las relaciones con los empleados.

- El salario.

El autor menciona que hay factores para lograr la satisfacción laboral como:

- El liderazgo.
- Recompensas.
- Trabajo en equipo.

De la misma manera, Romero (2018) menciona que la satisfacción laboral representa la satisfacción de una persona con su trabajo y el entorno laboral al que pertenece. Tener un buen ambiente laboral, contribuye al desarrollo óptimo de las actividades por parte de los empleados.

Capacidades.

Es la capacidad que tienen las personas para cumplir con una función determinada ya sea esta en atención a recursos, características, habilidad y aptitudes. Según Ocampo (2019) indica que las capacidades “son las condiciones o habilidades básicas, especialmente intelectuales o personales que habilitan a una persona para hacer algo o al menos aprender algo”. Es decir, que el individuo debe tener la capacidad para poder realizar un trabajo o tarea.

Según el autor, existen dos tipos de capacidades, tales como:

- Capacidad de goce.
- Capacidad de ejercicio.

Cualidades.

Durante años las cualidades han sido consideradas como las características que definen a cada una de las personas, el autor (Porto, 2021) manifiesta que las cualidades son “estas son las características que distinguen y definen a los humanos, los seres sintientes y las cosas en general”. Esta también puede ser considerada como una característica obtenida con el paso del tiempo. A continuación, se mencionan las diversas cualidades como:

- Paciencia.

- Empatía.
- Sinceridad.
- Esperanza.
- Respeto.

Según Adsuara (2020) indica que las cualidades pueden ser natural de nacimiento o adquiridas a lo largo de la vida, si bien tenemos rasgos negativos, tendemos a describir a las personas con rasgos positivos que los caracteriza”. Resaltando sus virtudes con el único objetivo de ayudar a definir y distinguir al individuo en estudio.

Fundamento legal.

Constitución de la República del Ecuador.

Título II

Derechos.

Capítulo primero.

Principios de aplicación de los derechos.

Sección octava.

Trabajo y seguridad social.

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

Ley orgánica de emprendimiento e innovación

Capítulo IV

Fomento a la cultura y educación emprendedora.

Artículo 18.- Objetivos específicos de la formación para el emprendimiento.

- La formación teórica y práctica para el emprendimiento deberá cumplir con los siguientes objetivos:

a) Mejorar las capacidades, habilidades y destrezas que permitan emprender con éxito iniciativas productivas;

- b)** Promover la educación financiera para los servidores de instituciones públicas y privadas, así como en instituciones de educación básica, secundaria y superior;
- c)** Promover el acercamiento de las instituciones educativas al sector productivo;
- d)** Formar en la cultura de cooperación, ahorro e inversión; y,
- e)** Fortalecer actitudes, aptitudes, la capacidad de emprender y adaptarse a las nuevas tendencias, tecnologías y al avance de la ciencia.

Capítulo VI.

Título VII.

Condiciones laborales.

Artículo 44.- Régimen especial de contratación de personal para emprendimientos.- Con el objetivo de incentivar la generación de empleo y la formalización del trabajo en los procesos de emprendimiento, el ente rector en materia de trabajo desarrollará la modalidad o modalidades contractuales a implementarse en el trabajo emprendedor, en donde se incluirá la jornada parcial, así como el tiempo de duración de los contratos, pago de beneficios de ley, remuneración y su forma de cálculo, y demás requisitos y condiciones que deberá cumplir el trabajador/a, de acuerdo a las leyes pertinentes.

Código del Trabajo.

Título preliminar.

Disposiciones fundamentales.

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación. - El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente.

Título I Del Contrato Individual De Trabajo.

Capítulo I De su naturaleza y especies Parágrafo.

1ro. Definiciones y reglas generales.

Art. 8.- Contrato individual. - Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

Capítulo V.

De la duración máxima de la jornada de trabajo, de los descansos obligatorios y de las vacaciones.

Art. 47.- De la jornada máxima. - La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario.

Art. 48.- Jornada especial. - Las comisiones sectoriales y las comisiones de trabajo determinarán las industrias en que no sea permitido el trabajo durante la jornada completa, y fijarán el número de horas de labor.

Capítulo VI.

De los salarios, de los sueldos, de las utilidades y de las bonificaciones y remuneraciones adicionales.

Parágrafo 1ro. De las remuneraciones y sus garantías.

Art. 82.- Remuneraciones por horas: diarias, semanales y mensuales. - En todo contrato de trabajo se estipulará el pago de la remuneración por horas o días, si las labores del trabajador no fueran permanentes o se tratasen de tareas periódicas o estacionales; y, por semanas o mensualidades, si se tratase de labores estables y continuas.

Art. 86.- A quién y dónde debe pagarse. - Los sueldos y salarios deberán ser pagados directamente al trabajador o a la persona por él designada, en el lugar donde preste sus servicios, salvo convenio escrito en contrario.

Art. 91.- Inembargabilidad de la remuneración. - La remuneración del trabajo será inembargable, salvo para el pago de pensiones alimenticias.

Capítulo II. Metodología.

La sección metodología, se encarga de elaborar, definir y sistematizar el conjunto de todas las técnicas, métodos y sobre todo los procedimientos a seguir durante la elaboración de la investigación para la obtención de resultados. A su vez, ayuda a orientar de qué manera y forma se realizará la recolección, análisis y la clasificación de los datos obtenidos, con el objetivo de que los resultados tengan validez y cumplan con los estándares establecidos por la academia. La aplicación de la metodología en el desarrollo de la investigación de la microempresa “Arlette” fue fundamental, ya que nos ayudó a obtener información relevante de la investigación.

Tipo de investigación.

La presente investigación es descriptiva, debido a que se encarga de realizar una descripción de la población, situación o fenómeno del cual se encuentra. En este caso, este tipo de investigación es el encargado de determinar el desempeño laboral que tiene el personal de la microempresa “Arlette”. A su vez, esta investigación también se considera exploratoria, ya que estudia fenómenos puntuales nuevos o que no se han abordado en profundidad, conociendo de esta manera cual es el motivo por el cual el personal de la microempresa “Arlette” no realiza sus funciones de forma eficaz. Cabe mencionar, que el objetivo de dicha investigación es proporcionar conocimientos relevantes sobre ellos, indagando las causas del problema permitiendo conocer las claves de satisfacción y calidad del servicio brindado.

Método de investigación.

Dentro del método de investigación de la microempresa “Arlette”, se aplicó el método deductivo ya que favoreció a la descripción que se resaltó a base de la problemática que actualmente atraviesa la microempresa “Arlette”, esto implica aquellos sucesos, detalles y características, a su vez el método inductivo que permite desarrollar un estudio general de tema y llegar a la particularidad de las causas del fenómeno investigado.

Técnicas de investigación.

Así también se utilizó las técnicas tipo encuesta y entrevista, estos se utilizaron para conseguir ordenadamente la información verídica tanto para los encuestados y administrador que interceden en la indagación sobre una población o muestra explícita. Cabe mencionar, que se utilizaron estas técnicas en la microempresa “Arlette”, debido a que se realizó una observación minuciosa para conocer el problema y posteriormente realizar un análisis.

Población y muestra.

La investigación se realizó en la microempresa “Arlette” se encuentra ubicada en el cantón Santa Elena de la provincia de Santa Elena. La población total actual con la que cuenta esta empresa es de 30 personas entre administradores, atención al cliente, comunicadores, entre otros. La muestra, es considerada como un subconjunto de personas pertenecientes a la población. Sin embargo, la muestra utilizada en esta investigación es realizada de modo aleatorio simple, sin embargo, esta fórmula no se aplicará debido a que la población con la que se está trabajando es pequeña, para tener una mejor comprensión se presenta el cuadro de distribución del personal de la microempresa “Arlette”:

Cuadro 1

Distribución del personal.

Personal	Cantidad
Administrador	1
Fabricante de calzado	12
Atención al cliente	6
Comunicador	2
Diseñador gráfico	1
Distribuidor	8
Total	30

Nota. – Distribución del personal de la microempresa “Arlette”.

Cabe mencionar, que nos enfocamos en el personal administrativo y el personal trabajador, porque nos interesa conocer si existen incentivos, si este personal cuenta con los beneficios que otorga La ley como: remuneración básica, ingreso al IESS, reconocimientos, entre otros. A su vez, conocer si las funciones que realiza el administrador son las adecuadas. Se destaca, que, si existe un ambiente laboral óptimo y eficaz, se asumirá que la relación que mantiene el personal con la administración es buena, dando como resultado el crecimiento económico de la microempresa, contribuyendo al logro de los objetivos. Cabe mencionar, que un buen administrador es aquel que se encarga de guiar a su equipo para llegar a la meta.

Recolección y procesamiento de datos

Este apartado hace referencia al uso diverso de varios instrumentos de recolección utilizados por un analista, en este caso, el investigador con el fin de poder desarrollar los sistemas de información. Cabe recalcar, que estos instrumentos pueden ser cuestionarios, encuestas, entrevistas, observación, el diccionario de datos e incluso el diagrama de flujos.

- **Encuesta.** – Las encuestas han sido consideradas herramientas esenciales durante mucho tiempo para la recolección de información, durante la elaboración del siguiente trabajo de investigación se aplicaron encuestas las cuales estuvieron conformadas 15 preguntas cerradas para conocer un poco más acerca de la problemática presentada en la microempresa “Arlette”.

- **Entrevista.** – También se realizó la aplicación de seis preguntas para conocer un poco más acerca de la microempresa “Arlette”, estas preguntas fueron dirigidas a la propietaria. Varios autores manifiestan que las entrevistas son un cambio de ideas que se manifiesta a través de una conversación la cual se da entre dos o más personas, a su vez, esta entrevista fue estructurada.

Ambos métodos fueron fundamentales en el desarrollo de la investigación, ya que nos ayudaron a conocer las falencias que se han presentado en la administración y como este afecta al personal de la microempresa, a su vez, la entrevista a la administración fue

necesaria para conocer el punto de vista del personal encargado de orientar y sobre todo direccionar a su personal al cumplimiento de los objetivos.

Por otro lado, durante el procesamiento de los datos obtenidos a través de la encuesta en la herramienta estadística SPSS, se procedió a analizar el grado de fiabilidad, obteniendo el alfa Cronbach, el cual dio como resultado un porcentaje de 0,681, este indica el grado de inconsistencia interna.

A continuación, podemos observar en el siguiente cuadro los resultados del alfa Cronbach:

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,681	,691	15

Capítulo III. Resultados y discusión.

En este capítulo se presenta la tabulación de los datos, los cuales se obtuvieron a través de Google forms y procesados en la herramienta estadística de Spss. Según (Porto, 2019) menciona que este es el proceso que sigue un investigador desde la recopilación de los datos hasta la presentación resumida, este capítulo es muy importante dentro de una investigación porque es donde se muestra la problemática que se encontró dentro de la microempresa y explicar cómo poder brindar una solución, a su vez, el autor manifiesta que esta se divide en tres etapas que son: recolección - entrada, procesamiento y presentación. Además, se realizará la presentación de los resultados obtenidos a través de tablas y gráficos con sus respectivos análisis. Cabe mencionar, que en la aplicación de la encuesta se maneja con dos escalas para saber un poco más acerca de las respuestas del personal:

A continuación, se presentan los datos obtenidos en la encuesta dirigida a los trabajadores y la entrevista dirigida hacia la administradora de la microempresa “Arlette”:

Análisis de datos de la entrevista

Con respecto a la entrevista que se le realizó a la administradora, estos resultados podemos observarlos en la parte de apéndice, pero se puede decir con respecto a lo que ella respondió que todo administrador debe desempeñar un rol de manera eficiente y correcta en este caso, ella fue sincera en ciertos aspectos como el no motivar correctamente a los trabajadores, no aportar tanto con palabras de motivación, no darles algún tipo de reconocimientos, no realizar reuniones grupales, algo que es preocupante y al mismo tiempo importante para poder realizar esta investigación y aportar con una solución ya que el administrador es un elemento principal de toda empresa, es quien debe todos los días tener creatividad, inteligencia, saber cómo aportar para que algo salga bien, para darle solución a aquello que se está proponiendo, de la misma manera es quien ayuda a inspirar a sus trabajadores para que ellos puedan absorber esa energía positiva, sin embargo al no realizar correctamente sus funciones y no se cumple el rol correcto de un

administrador no se obtiene un buen desempeño dentro de ella y por esta razón el personal de trabajo no brindará su 100% en sus funciones.

Análisis de datos de las encuestas

De acuerdo con los resultados de las encuestas dirigidas al personal de la microempresa “Arlette” que se encuentran en la parte de apéndice, se puede observar que a ellos les hace falta brindarles algún tipo de incentivos, más unidad entre ellos para poder conocerse mejor, para que haya más diálogo y amistad, la comunicación entre jefe y trabajadores es muy importante ya que el diálogo dentro del labor es muy importante, si no hay una buena comunicación la empresa no crecerá, no va a rendir, se va a estancar porque la unidad dentro de la empresa es muy importante, toda empresa se resalta por el trabajo en equipo y si uno no está conectado con el equipo entonces no cumplirá la expectativa de la empresa, es muy importante aportar con ideas y que sean tomadas en cuenta, ya que es importante la participación de todos los trabajadores, estar pendiente contra alguna inquietud que tengan y darle la respectiva solución y para esto es importante el área de talento humano ya que este es un rol fundamental que toda empresa necesita, los trabajadores siempre deben ser transparente dentro de su lugar de trabajo porque si no es así no se va a progresar, los trabajadores son un elemento fundamental dentro de la empresa sin ellos no se cumpliría los objetivos y los logros de la empresa.

Si se brinda estas soluciones para el administrador como los trabajadores podrán desarrollar sus funciones con amor, dedicación y alegría entre todos y no solo les irá bien si no que la empresa será exitosa.

Pregunta 1. - ¿Considera que las capacitaciones que usted ha recibido actualmente dentro de la microempresa “Arlette” son esenciales?

Tabla 1

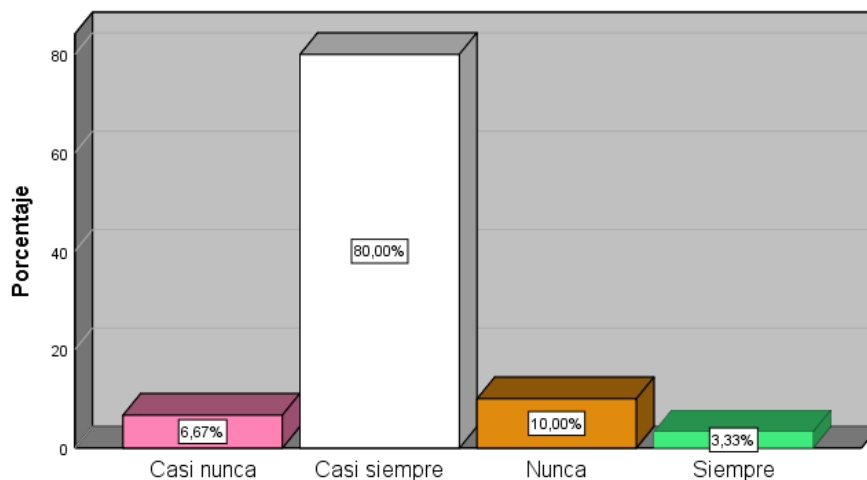
Capacitaciones recibidas en la microempresa "Arlette".

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	2	6,7
	Casi siempre	24	80,0
	Nunca	3	10,0
	Siempre	1	3,3
	Total	30	100,0

Nota. – Resultados de la importancia de las capacitaciones que recibieron los trabajadores en la microempresa “Arlette”.

Gráfico 1

Capacitaciones recibidas en la microempresa "Arlette".



Nota. – Resultados de la importancia de las capacitaciones que recibieron los trabajadores en la microempresa “Arlette”.

De acuerdo con las capacitaciones recibidas dentro de la microempresa “Arlette”, los encuestados contestaron que casi siempre las capacitaciones son esenciales e importantes dentro de la microempresa y que casi nunca les parece esencial este tema.

Pregunta 2. - ¿Las aptitudes adquiridas dentro de la microempresa “Arlette” cumple con sus expectativas?

Tabla 2

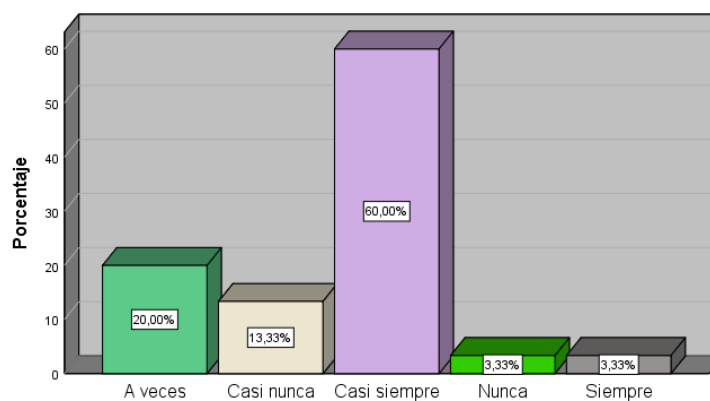
Aptitudes adquiridas en la microempresa "Arlette".

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	6	20,0
	Casi nunca	4	13,3
	Casi siempre	18	60,0
	Nunca	1	3,3
	Siempre	1	3,3
Total		30	100,0

Nota. – Resultados de las aptitudes adquiridas cumplen con las expectativas de los trabajadores.

Gráfico 2

Aptitudes adquiridas en la microempresa "Arlette".



Nota. – Resultados de las aptitudes adquiridas cumplen con las expectativas de los trabajadores.

Con relación a las aptitudes adquiridas, los trabajadores señalaron que casi siempre cumplen con las expectativas dentro de la microempresa “Arlette”, mientras que los trabajadores restantes señalan que nunca cumplen con sus expectativas dentro de la microempresa.

Pregunta 3. - ¿La remuneración que usted recibe satisface sus necesidades económicas?

Tabla 3

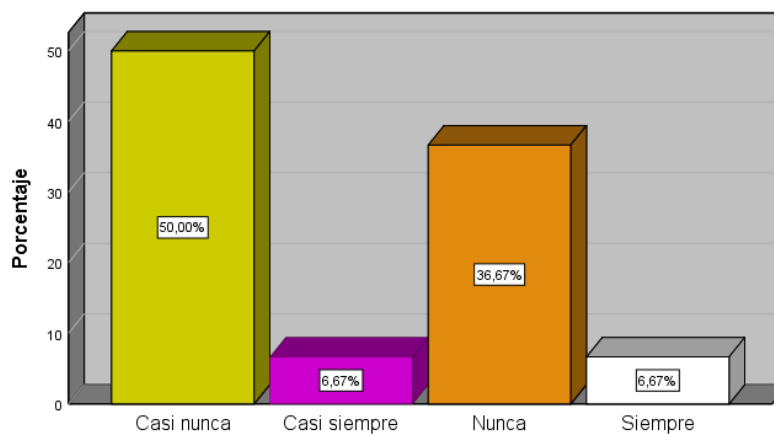
La remuneración recibida.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	15	50,0
	Casi siempre	2	6,7
	Nunca	11	36,7
	Siempre	2	6,7
	Total	30	100,0

Nota. – Resultado de los encuestados sobre la remuneración recibida.

Gráfico 3

La remuneración recibida.



Nota. - Resultado de los encuestados sobre la remuneración recibida.

Los encuestados indicaron que casi nunca la remuneración que reciben satisface sus necesidades económicas, mientras que los encuestados restantes casi siempre se sienten satisfechos con su remuneración.

Pregunta 4. - ¿Considera usted que recibir un reconocimiento por sus méritos le motivará a realizar de una mejor manera sus labores en el ambiente laboral dentro de la microempresa?

Tabla 4

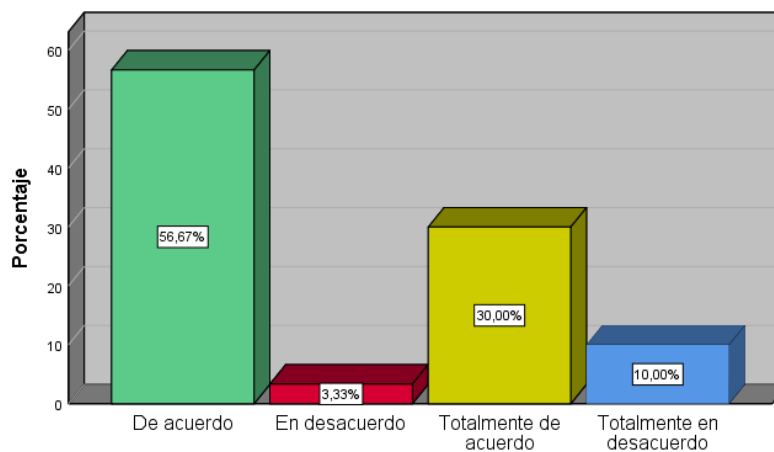
Reconocimiento por sus labores.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	17	56,7
	En desacuerdo	1	3,3
	Totalmente de acuerdo	9	30,0
	Totalmente en desacuerdo	3	10,0
	Total	30	100,0

Nota. – Resultados obtenidos sobre la importancia de recibir un reconocimiento.

Gráfico 4

Reconocimiento por sus labores.



Nota. – Resultados obtenidos sobre la importancia de recibir un reconocimiento.

De acuerdo con el ambiente laboral dentro de la microempresa “Arlette”, los encuestados están de acuerdo con recibir algún reconocimiento que les motivará a realizar de una mejor manera sus funciones, mientras que los encuestados restantes están en desacuerdo.

Pregunta 5. - ¿El ambiente laboral donde usted realiza sus actividades es esencial para su crecimiento personal?

Tabla 5

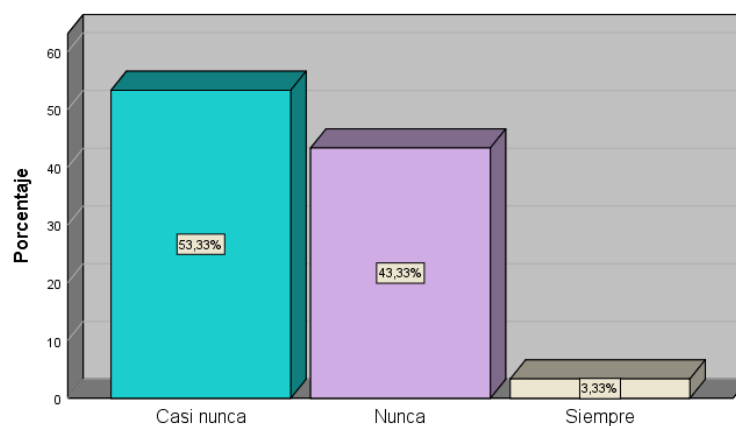
El ambiente laboral es esencial para su crecimiento personal.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	16	53,3
	Nunca	13	43,3
	Siempre	1	3,3
	Total	30	100,0

Nota. – Respuesta sobre la importancia de contar con un ambiente laboral esencial.

Gráfico 5

El ambiente laboral es esencial para su crecimiento personal.



Nota. – Respuesta sobre la importancia de contar con un ambiente laboral esencial.

Con relación al ambiente laboral los encuestados casi nunca realizan sus actividades de manera esencial para su crecimiento personal, mientras que los encuestados restantes opinan que siempre realizan sus actividades de manera esencial.

Pregunta 6. - ¿Considera usted que la labor que realiza el administrador es eficiente para el desarrollo de la microempresa “Arlette”?

Tabla 6

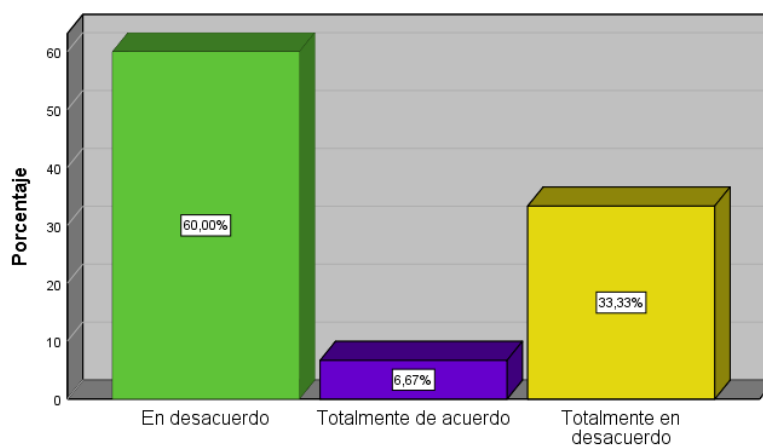
La labor que realiza el administrador.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	18	60,0
	Totalmente de acuerdo	2	6,7
	Totalmente en desacuerdo	10	33,3
	Total	30	100,0

Nota. – Respuesta sobre el desempeño que realiza la administradora.

Gráfico 6

La labor que realiza el administrador.



Nota. – Respuesta sobre el desempeño que realiza la administradora.

Los encuestados indican que están en desacuerdo que la labor que realiza el administrador sea de manera eficiente para el desarrollo de la microempresa “Arlette”, mientras que los encuestados restantes están totalmente de acuerdo con la labor por parte del administrador.

Pregunta 7. - ¿Las políticas establecidas por el área de talento humano están direccionadas al desarrollo de la empresa?

Tabla 7

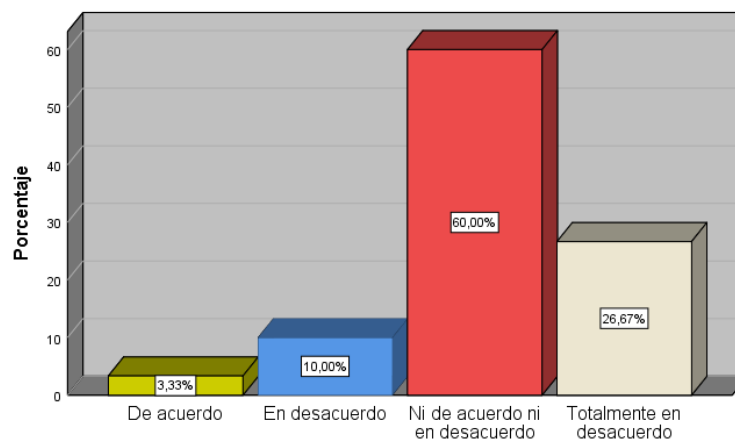
Las políticas están direccionadas al desarrollo de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	1	3,3
	En desacuerdo	3	10,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	60,0
	Totalmente en desacuerdo	8	26,7
	Total	30	100,0

Nota. – Toda política debe estar direccionada al crecimiento económico de la empresa.

Gráfico 7

Las políticas están direccionadas al desarrollo de la empresa.



Nota. – Toda política debe estar direccionada al crecimiento económico de la empresa.

En cuanto a las políticas establecidas de la microempresa, mayoritariamente no están ni de acuerdo ni en desacuerdo establecidas por el área de talento humano, mientras que los demás encuestados están totalmente en desacuerdo con estas políticas para el desarrollo de la microempresa.

Pregunta 8. - ¿Considera usted que el apoyo recibido por parte del administrador es esencial para su motivación?

Tabla 8

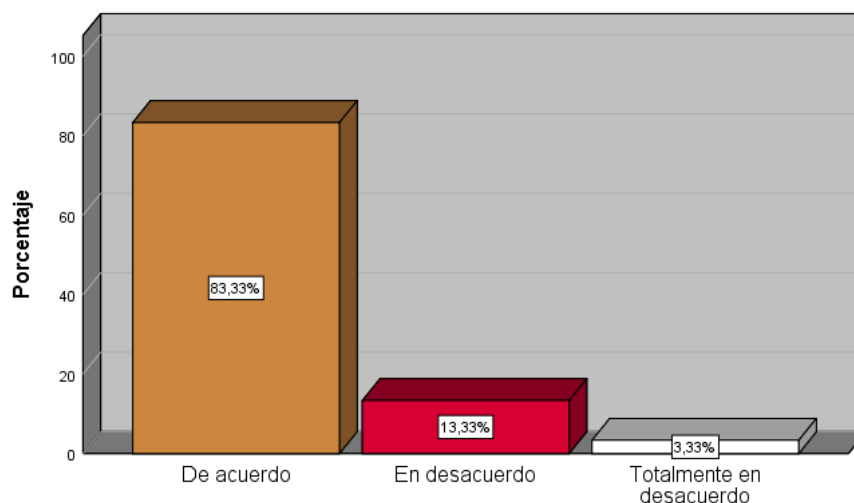
El apoyo recibido por el administrador es esencial.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	25	83,3
	En desacuerdo	4	13,3
	Totalmente en desacuerdo	1	3,3
	Total	30	100,0

Nota. – Respuesta de los encuestados por el apoyo recibido para mantenerse motivados.

Gráfico 8

El apoyo recibido por el administrador es esencial.



Nota. – Respuesta de los encuestados por el apoyo recibido para mantenerse motivados.

De acuerdo con el apoyo recibido por parte del administrador, los encuestados están de acuerdo que es esencial para su motivación, mientras que los demás encuestados están en desacuerdo por el apoyo brindado.

Pregunta 9. - ¿La microempresa Arlette ha realizado actividades sociales o de integración grupal?

Tabla 9

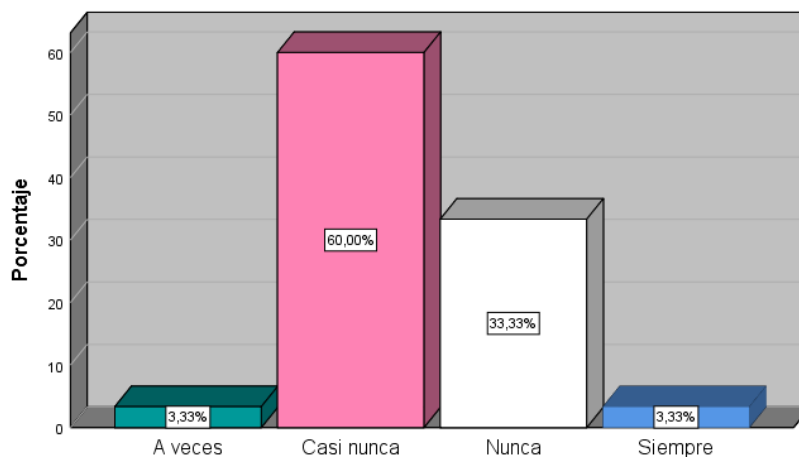
Actos recreacionales.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	1	3,3
	Casi nunca	18	60,0
	Nunca	10	33,3
	Siempre	1	3,3
	Total	30	100,0

Nota. – Importancia de realizar integraciones laborales para mantener un clima agradable.

Gráfico 9

Actos recreacionales.



Nota. – Importancia de realizar integraciones laborales para mantener un clima agradable.

Los encuestados indicaron que casi nunca han realizado actividades sociales o de integración grupal, mientras los encuestados restantes indicaron también que nunca han realizado este tipo de actividades.

Pregunta 10. - ¿Considera Ud. que las estrategias y los logros de la microempresa están enfocadas hacia un buen ambiente laboral?

Tabla 10

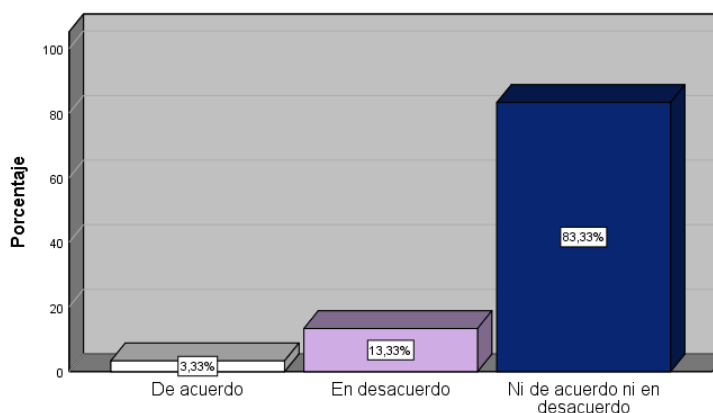
Las estrategias están enfocados a un buen ambiente laboral.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	1	3,3
	En desacuerdo	4	13,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	83,3
	Total	30	100,0

Nota. – Importancia de contar con estrategias que ayudan a mejorar el ambiente laboral.

Gráfico 10

Las estrategias están enfocadas a un buen ambiente laboral.



Nota. – Importancia de contar con estrategias que ayudan a mejorar el ambiente laboral.

Con relación a las estrategias y logros dentro de la microempresa “Arlette” los encuestados indican que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo enfocadas hacia un buen ambiente laboral, mientras que los demás encuestados están en desacuerdo.

Pregunta 11. - ¿La comunicación del área de talento humano favorece al crecimiento de sus trabajadores y de la microempresa?

Tabla 11

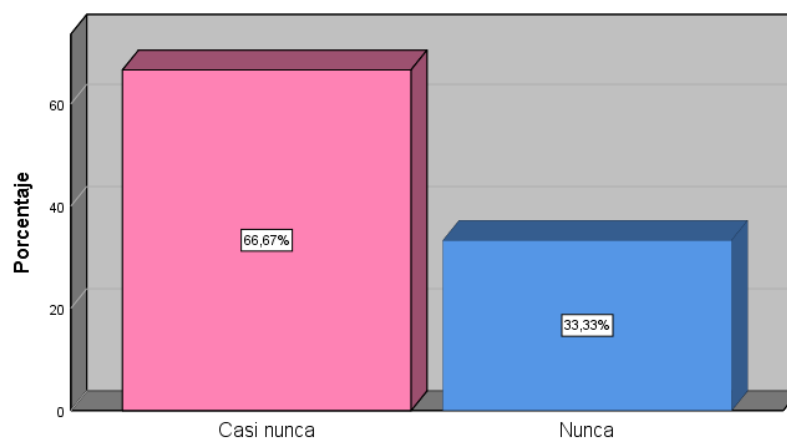
La comunicación de TH favorece al crecimiento de trabajadores y la microempresa.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	20	66,7
	Nunca	10	33,3
	Total	30	100,0

Nota. – Importancia de la comunicación en el talento humano.

Gráfico 11

La comunicación de TH favorece al crecimiento de trabajadores y la microempresa.



Nota. – Importancia de la comunicación en el talento humano.

En cuanto a la comunicación del área de talento humano, los encuestados dijeron que casi nunca favorece al crecimiento para ellos y de la microempresa, mientras que los encuestados restantes opinan que nunca favorece al crecimiento como trabajadores.

Pregunta 12. - ¿Las dudas sobre su trabajo han sido instantáneamente atendidas por el área de talento humano?

Tabla 12

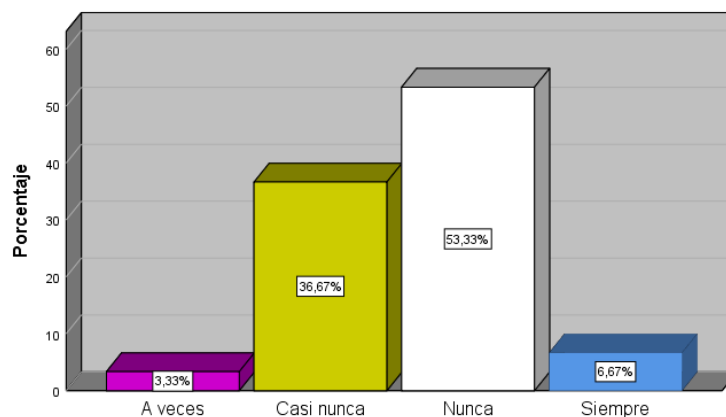
Las dudas presentadas han sido atendidas.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	1	3,3
	Casi nunca	11	36,7
	Nunca	16	53,3
	Siempre	2	6,7
	Total	30	100,0

Nota. – Dudas despejadas del personal por parte del talento humano de la microempresa.

Gráfico 12

Las dudas presentadas han sido atendidas.



Nota. – Dudas despejadas del personal por parte del talento humano de la microempresa.

De acuerdo con las dudas dentro de la microempresa, la mayoría de los encuestados dijeron que nunca han sido atendidas instantáneamente por el área de talento humano, mientras que los encuestados restantes dijeron que casi nunca han sido atendido por esa área.

Pregunta 13. - ¿Conoce usted las funciones que debe ejercer en su trabajo?

Tabla 13

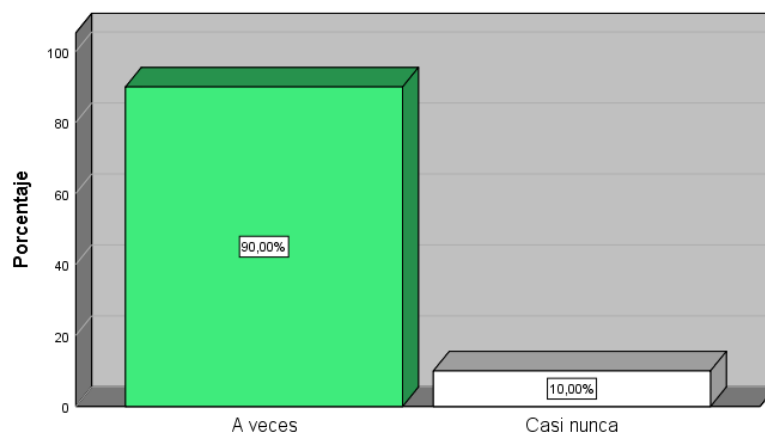
Funciones de los trabajadores.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	27	90,0
	Casi nunca	3	10,0
	Total	30	100,0

Nota. – Funciones a ejercer en su área de trabajo.

Gráfico 13

Funciones de los trabajadores.



Nota. – Funciones a ejercer en su área de trabajo.

Mayoritariamente los trabajadores manifestaron que no conocen las funciones a realizar dentro de la microempresa, es decir que existe un total desorden, es muy importante colocar a cada trabajador de acuerdo a sus conocimientos.

Pregunta 14. - ¿Cuándo usted contribuye con ideas al equipo, las mismas son tomadas en cuenta?

Tabla 14

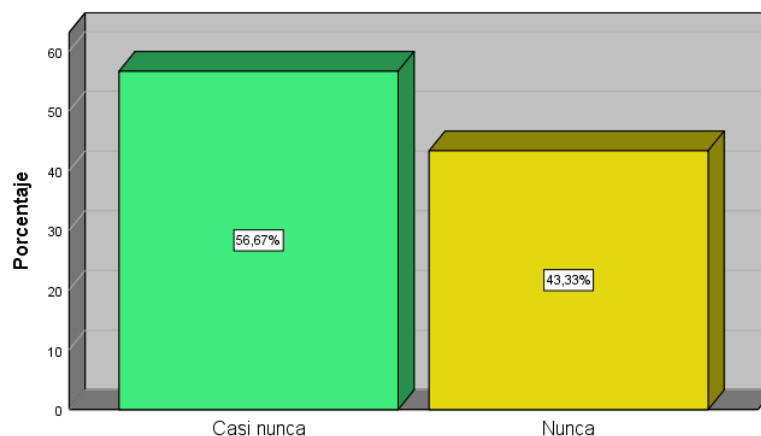
Sus ideas son tomadas en cuenta.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	17	56,7
	Nunca	13	43,3
	Total	30	100,0

Nota. – Toman en cuenta las opiniones e ideas de los trabajadores.

Gráfico 14

Sus ideas son tomadas en cuenta.



Nota. – Toman en cuenta las opiniones e ideas de los trabajadores.

En cuanto a los encuestados cuando contribuyen con ideas al equipo casi nunca son tomadas en cuenta, mientras que los encuestados restantes dijeron que nunca los toman en cuenta al momento de dar sus ideas.

Pregunta 15. - ¿Considera usted que la microempresa “Arlette” debe poseer un buzón de sugerencias?

Tabla 15

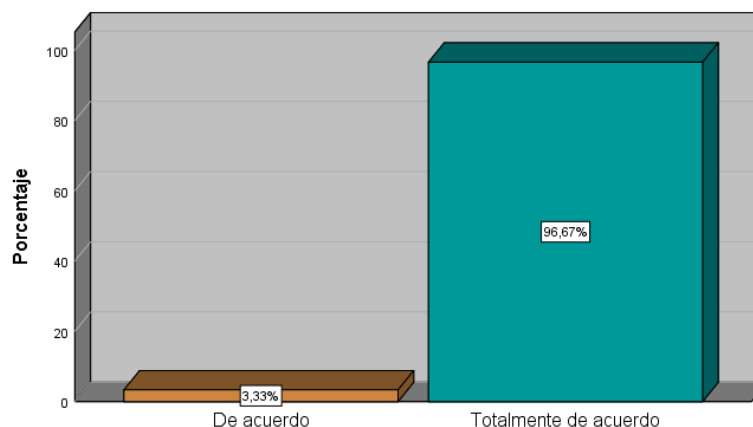
La microempresa debe poseer un buzón de sugerencias.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	1	3,3
	Totalmente de acuerdo	29	96,7
	Total	30	100,0

Nota. – Importancia de un buzón de sugerencias en la microempresa.

Gráfico 15

La microempresa debe poseer un buzón de sugerencia.



Nota. – Importancia de un buzón de sugerencias en la microempresa.

Mayoritariamente los empleados están totalmente de acuerdo con poseer un buzón de sugerencias, donde puedan atender instantáneamente sus dudas e inquietudes.

Discusión

Se escogió de la revisión literaria al autor Torres et al (2021) en donde manifiestan en su investigación acerca de la *“Motivación Y Desempeño Laboral Proyecto Especial Huallaga Central Y Bajo Mayo”* en el cual indica que es pertinente implementar algunas medidas que permitan superarlas, para lo cual es necesario determinar el nivel de satisfacción general de los trabajadores de la institución, e identificar los factores que pueden estar afectando la motivación de su personal. Conuerdo con lo que menciona el autor, debido a que, si es necesario implementar herramientas en las pequeñas, medianas y grandes empresas para conocer la satisfacción de los trabajadores, darles soluciones dentro del ámbito laboral, hacerlo sentir partícipe a cualquier idea que puedan aportar, apoyarlos, motivarlos ya que un trabajador no solo significa cumplir por obligación ese rol, más bien hacerlo sentir cómodo y satisfecho, de esta manera el desempeño de sus funciones será eficiente.

De la misma manera aportó también con la parte teórica del autor, porque al momento de hacerle la entrevista a la administradora, se pudo observar que existía una posible falta de experiencia relacionada con el control y el liderazgo del personal en lo referente a su trabajo, debido a que uno de los elementos esenciales e importantes es siempre el estar al tanto de nuevas estrategias, nuevas ideas, nuevas tendencias para que de esta manera el personal perdure en la empresa y en lugar de irse prefieran quedarse porque se sentirán apoyados en lo que hacen, ella considera que desempeña su labor de manera eficiente pero en realidad se puede apreciar que no es tanto así, esto se debe a que muchas veces los administradores, jefes, superiores, entre otros directivos, quieren tener la razón en todo, sabiendo que no la tienen en muchos casos.

Por otra parte, la propietaria de esta microempresa manifestó que está dispuesta a aprender, a dar todo de ella para que el personal que lidera se sienta cómodo y satisfecho y lo más importante que se sienta como si fueran parte de una familia, tratándose siempre con respeto, y con valores. Uno de los elementos claves para este escenario sería la

comunicación, porque de esta manera se los puede motivar con el uso de palabras correctas y la forma de expresarse hacia ellos, serían elementos importantes para un buen desempeño laboral, buscar la manera en que se sientan seguros de que lo ejecutado en cada área en lo referente a sus actividades y sobre todo esté bien hecho, además convertir su pensamiento en algo positivo cuando no se encuentren muy motivados, podría ser de pronto complicado pero no necesariamente imposible, el líder debe ser creativo para enfrentar los retos y poder contagiar al personal con una actitud mental positiva diciéndoles que si se podrá.

Refiriéndose al personal, con lo que mencionan los autores Torres et al, se puede decir que los colaboradores en una empresa siempre deben aportar con lo que piensan, con sus ideas y ser partícipes en todo, además hacerlos sentir importante para la organización, muchas veces al no darse esto, el personal no se siente motivado, otras veces también se sienten ignorados, cuando en realidad piensan que ellos son el motor principal para el inicio de cualquier actividad laboral, también piensan que sin ellos la empresa no avanzaría.

Es indispensable identificar los factores que hacen que no tengan un buen rendimiento en su trabajo y de manera inmediata se debe buscar sus respectivas soluciones para que avancen, de esta manera la empresa pueda producir y mejorar sus ingresos gracias a su colaboración.

Un buen estado de ánimo ayuda al crecimiento organizacional, ya que los colaboradores pondrán toda su energía y entusiasmo en el cumplimiento de las metas de la microempresa, a su vez realizarán sus funciones con dedicación y amor. Un personal contento dará un 100% en el desarrollo de sus actividades, muchas empresas buscan mantener a su personal contento con el fin de mantener un buen clima de trabajo, compañerismo, compromiso, motivación y por supuesto un sentido de pertenencia; todos estos puntos contribuyen a obtener resultados con mayor productividad y mejor calidad.

A continuación, se procede a realizar un análisis F.O.D.A. de la microempresa “Arlette” lo que significa identificar:

Esto significa identificar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que posee la microempresa para poder realizar un estudio y poder brindar al mismo tiempo una solución, es un requerimiento que toda empresa o microempresa debe poseer para tener mas facilidad de observar la problemática que posee, de donde parte, cual es la raíz y como brindar con alguna ayuda para ello.

De acuerdo con el F.O.D.A de la microempresa “Arlette” se pudo observar lo siguiente:

Las fortalezas, dentro de ellas se determinó que posee: experiencia, buen ambiente laboral, creatividad, incentivos.

Por otra parte, las oportunidades también son importantes: crecimiento económico, desarrollo personal, mejor comunicación, involucrar a los empleados en la toma de decisiones.

Dentro de las debilidades, lo que realmente se encontró dentro de la organización fue: falta de liderazgo, desconocimiento del código de trabajo, carencia de programa para mejorar el clima organizacional.

Y las amenazas como: emprendimientos que ofrecen a sus trabajadores mejor remuneración y estabilidad, que presenta luego de haber realizado el diagnóstico estratégico, algo que toda empresa posee, este tipo de competencia siempre tendrá todas las empresas.

Partiendo de todo esto podemos culminar con las conclusiones y recomendaciones que se pudo observar dentro del F.O.D.A.

Conclusiones

- Se concluye que dentro de la microempresa “Arlette”, hace falta un buzón de sugerencias, ya que de esta manera los trabajadores podrán recurrir instantáneamente sus inquietudes y dudas acerca de sus funciones, un personal motivado desempeñará sus funciones de forma eficiente y eficaz contribuyendo al logro de los objetivos propuestos.

- La comunicación entre el administrador y los trabajadores es importante para mantener un clima laboral agradable, tener empatía con sus colaboradores, también es necesario que a través de la comunicación se logra conocer las diferentes debilidades y virtudes con las que cuenta el personal de la organización y de esta manera establecer una relación eficaz.

- La importancia de sus colaboradores como talento humano capaces de tener un buen desempeño laboral, otorgándoles funciones de acuerdo con sus conocimientos.

- Comodidad para el personal en sus tiempos libres puedan realizar actividades que ayuden a relajarse ya que necesitan distraerse con el fin de renovar sus energías para que puedan brindar el 100% en las actividades a realizar en la microempresa.

Recomendaciones

- Realizar capacitaciones especiales para el personal administrativo de la microempresa “Arlette” brindando los conocimientos necesarios sobre temas de liderazgo para un desenvolvimiento oportuno de sus funciones, proponiendo herramientas y habilidades para interactuar en el entorno laboral, además, de fortalecer el pensamiento crítico.

- Generar incentivos, ya sean estos monetarios o de reconocimientos para mantener un personal feliz que desarrollen sus actividades laborales con más entusiasmo y dedicación, mejorando el rendimiento en cada una de sus labores.

- Realizar estudios constantes o charlas para conocer las ideas, molestias o dudas que tenga el personal para obtener un mejor desempeño laboral y así mantener un clima laboral agradable en el que los integrantes sean conscientes del compromiso con la excelencia.

- Valorar el talento con el que cuenta cada uno de los trabajadores de la microempresa “Arlette”, el mejor trabajador es aquel que disfruta de su trabajo, brindar motivación y la implicación de los trabajadores en los objetivos propuestos en la microempresa son pilares fundamentales para un funcionamiento positivo de esta.

Referencias

Adsuara, G. (10 de Noviembre de 2020). *Psicología Online*. Obtenido de Cualidades de una persona: qué son, cuáles son y ejemplos: <https://www.psicologia-online.com/cualidades-de-una-persona-que-son-cuales-son-y-ejemplos-4893.html>

Aguilar, M. d. (15 de Febrero de 2016). *Saber Metodología*. Obtenido de Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos: <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>

Bautista, R. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación Valor Agregado*, 4.

Bohórquez et al. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Scielo*, 4.

Cervantes, C. (11 de Marzo de 2021). *Concepto definicion.de*. Obtenido de Autorrealización: <https://concepto definicion.de/autorrealizacion/>

Cevallos, A. (5 de Agosto de 2021). *Concepto.de*. Obtenido de Habilidades: <https://concepto.de/habilidad-2/>

Chen, C. (21 de Mayo de 2019). *Significados*. Obtenido de Que es el positivismo: <https://www.significados.com/positivismo/>

Coelho, F. (17 de Mayo de 2019). *Significados*. Obtenido de Metodología : <https://www.significados.com/metodologia/>

Córtez, D. (3 de Marzo de 2022). *Universidad cesuma*. Obtenido de Que es la creatividad y como estimularla: <https://www.cesuma.mx/blog/que-es-la-creatividad-y-como-estimularla.html>

Corvo, H. (10 de Junio de 2022). *Lifeder*. Obtenido de Desempeño Laboral: <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>

Fernandéz, V. (16 de Marzo de 2018). *Webconsultas*. Obtenido de Motivación, el motor de nuestros actos: <https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/emociones-y-autoayuda/teorias-y-tipos-de-motivacion-6641>

Francia, G. (2 de Noviembre de 2020). *Psicologia Online*. Obtenido de Que son las aptitudes personales : <https://www.psicologia-online.com/que-son-las-aptitudes-personales-lista-y-ejemplos-5295.html>

García, J. (22 de Julio de 2022). *Psicologia y Mente*. Obtenido de Tipos de Motivacion : <https://psicologiamente.com/psicologia/tipos-de-motivacion>

García, M. (5 de Abril de 2019). *Bizneo*. Obtenido de Que es la evaluacion del desempeño: <https://www.bizneo.com/blog/modelo-de-evaluacion-del-desempeno/>

Gardey. (10 de Mayo de 2021). *Definicion.com*. Obtenido de Conocimiento: <https://definicion.de/conocimiento/>

Gómez, E. (16 de Octubre de 2018). *El confidencial*. Obtenido de Motivación: https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2018-10-16/que-es-la-motivacion-y-que-podemos-hacer-para-aumentarla-todos-los-dias_42710/

Laserna, R. (10 de Mayo de 2018). *Los tiempos en otra dimension* . Obtenido de El premio Laboral: <https://www.lostiempos.com/actualidad/opinion/20180510/columna/premio-laboral>

Linares, J. (2017). *Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017*. Perú: Universidad César Vallejo.

López, J. F. (8 de Noviembre de 2018). *Economipedia* . Obtenido de Muestra estadística: <https://economipedia.com/definiciones/muestra-estadistica.html>

Majarrez et al. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Scielo*, 3.

Maria Juarez y Janeth palpa. (2018). *DESEMPEÑO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE ALMACÉN DE LA EMPRESA TXI ESTILO S.A.C. DEL DISTRITO DEL CERCADO DE*. Perú: Universidad Peruana de las Americas.

Martín, E. (5 de Junio de 2021). *Cibernos Grupo*. Obtenido de Importancia de la motivacion : <https://www.grupocibernos.com/blog/la-importancia-de-la-motivacion-de-los-trabajadores-en-una-empresa#:~:text=La%20motivaci%C3%B3n%20es%20importante%20por,las%20transmiten%20a%20sus%20superiores.>

Mejía, T. (27 de Agosto de 2020). *Lifeder*. Obtenido de Investigacion Descriptiva: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>

Ocampo, M. (7 de Julio de 2019). *Concepto*. Obtenido de Capacidad: <https://concepto.de/capacidad/>

Ortega, C. (5 de Abril de 2020). *QuestionPro*. Obtenido de Satisfaccion en el Trabajo: <https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-en-el-trabajo/>

Palacios, S. (2021). *LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA NOVARTIS DE LA CIUDAD DE Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Católica Santiago de Guayaquil.

Pedraza, E. (2019). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Redalyc*, 4.

Peiró, R. (4 de Diciembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Motivación: <https://economipedia.com/definiciones/motivacion-2.html>

Peréz, A. (2017). *Evaluación del Desempeño Laboral*. Mexico : IPN.

Porto, J. (4 de Abril de 2019). *Procesamiento de Información*. Obtenido de <https://definicion.de/procesamiento-de-informacion/>

Pozo, C. (2018). *MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA CARROCERA*. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

Roldán, P. (17 de Agosto de 2016). *Economipedia*. Obtenido de Incentivos: <https://economipedia.com/definiciones/incentivo.html>

Romero, S. (22 de Noviembre de 2018). *Metacontratas*. Obtenido de Satisfaccion Laboral: <https://www.metacontratas.com/blog/la-satisfaccion-laboral/>

Ruíz, M. (17 de Febrero de 2020). *Eumed*. Obtenido de Enfoque Mixto: https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_mixto.html#:~:text=Concluyendo%2C%20el%20enfoque%20mixto%20es,para%20responder%20a%20un%20planteamiento.

Rus, E. (9 de Diciembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Investigacion Explicativa: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-explicativa.html>

Segundo, J. (31 de Mayo de 2019). *Enciclopedia Humanidades*. Obtenido de Conocimiento: <https://humanidades.com/conocimiento/>

Suárez, V. (2017). *LA MOTIVACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA MUNICIPAL EMASA-EP CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2017*. Santa Elena: Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Torres et al. (2021). Motivación y desempeño laboral Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo. *Ciencia Latina*, 1.

Unir. (22 de Junio de 2021). *Tipos de creatividad: cuáles existen, características e importancia*. Obtenido de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/tipos-creatividad/>

Westreicher, G. (23 de Febrero de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>

Ynfante, R. (3 de Diciembre de 2018). *Gestiopolis*. Obtenido de Incentivos: <https://www.gestiopolis.com/los-incentivos-y-la-motivacion-laboral/>

Zuta, N. (2018). Motivación profesional y desempeño laboral de los docentes de práctica clínica de la escuela profesional de enfermería. *Redalyc*, 5.



Apéndice 1

Matriz de consistencia.

Título	Problema de investigación	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA “ARLETTE” EN EL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2022.	¿De qué manera fortalece la motivación en el desempeño laboral en los trabajadores de la microempresa “Arlette” en el cantón Santa Elena, año 2022?	<p>Objetivo general:</p> <p>Analizar de qué manera la motivación fortalece el desempeño laboral del personal de la microempresa “Arlette” del cantón Santa Elena, año 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>* Analizar la situación actual del ambiente de trabajo que determinen el estado motivacional de los empleados de la microempresa “Arlette”</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Motivación</p>	<p>Autorrealización</p> <p>Incentivos</p> <p>Creatividad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos. • Habilidades. • Premios. • Aporte económico. • Positivismo. • Aptitud. 	<p>Enfoque de la investigación: Mixta</p> <p>Alcance de la investigación: Descriptiva Exploratoria</p> <p>Metodología de la investigación: Deductivo Inductivo</p> <p>Técnicas de muestreo:</p>

		<p>* Identificar los factores que influyen en el desempeño laboral de la microempresa para la descripción de compensaciones idóneas.</p> <p>* Establecer estrategias motivacionales que contribuyan en el fortalecimiento del desempeño laboral de los trabajadores de la microempresa “Arlette”.</p>	<p>Variable 2:</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Calidad</p> <p>Obligaciones</p> <p>Capacidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción Laboral • Creación • Cumplimiento • Servicio • Desarrollo • Cualidades 	<p>Aleatorio Simple</p> <p>Población: Administrador y trabajadores</p> <p>Muestra: 30 entre administradores y trabajadores</p> <p>Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario y guía de entrevista</p> <p>Técnica de recolección de datos: Encuesta y entrevista</p>
--	--	---	--	---	--	---

Apéndice 2
Guía de entrevista.

	<p>UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA</p>	
<p>ENTREVISTA DIRIGIDA AL ADMINISTRADOR(A) DE LA MICROEMPRESA “ARLETTE”</p>		
<p>Objetivo:</p>	<p>Recolectar información acerca para conocer más acerca de la microempresa.</p>	
<p>Nota:</p>	<p>La información proporcionada en esta entrevista es confidencial y se utilizará con fines de investigación. Gracias por su cooperación.</p>	
<p>Pregunta 1</p>	<p>¿Considera que existe un buen desempeño laboral por parte de los trabajadores? En ciertas ocasiones el personal de atención al cliente desempeña de forma eficaz sus funciones, sin embargo, se han presentado ocasiones donde el personal no cumple con lo establecido, que es dejar el móvil guardado, varias veces los clientes se van por una mala atención.</p>	
<p>Pregunta 2</p>	<p>¿Cuenta con un plan organizacional? Actualmente no cuenta con un plan organizacional en la microempresa, sin embargo, espero tenerlo pronto para tener mejores resultados.</p>	
<p>Pregunta 3</p>	<p>¿Cómo es la comunicación que lleva con sus trabajadores? La comunicación que llevo con mis trabajadores es buena, siempre y cuando haya respeto, en varias ocasiones se han generado discusiones, pero no se ha excedido a mayores.</p>	
<p>Pregunta 4</p>	<p>¿Brinda algún tipo de incentivo a sus trabajadores? Algunas veces realizamos reuniones grupales para brindar reconocimiento por la labor realizada, pero lo hacemos una vez en el año.</p>	
<p>Pregunta 5</p>	<p>¿Se considera usted una buena administradora? Considero que realizo mis funciones de forma eficiente para el beneficio de todos lo que conformamos “Arlette”.</p>	
<p>Pregunta 6</p>	<p>¿Cree que en la microempresa “Arlette” hay motivación? Claro, nos encargamos siempre que al llegar; los trabajadores les digo frases motivadoras para aumentar su autoestima, aunque en ciertas ocasiones estas frases parecen no gustarles.</p>	

Apéndice 3
Encuestas.

		UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA							
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA MICROEMPRESA ARLETTE									
Objetivo:		Recolectar información acerca de los trabajadores dentro de la Microempresa Arlette del cantón Santa Elena							
Nota:		La información proporcionada en esta encuesta es confidencial y se utilizará con fines de investigación. Gracias por su cooperación.							
1		2		3		4		5	
Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
1		2		3		4		5	
Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	

Cargo:

Género:

Edad:

Tiempo de trabajo en la compañía:

1. ¿Considera que las capacitaciones que usted ha recibido actualmente dentro de la microempresa “Arlette” son esenciales?

1.Nunca

2.Casi Nunca

3.A veces

4.Casi Siempre

5.Siempre

**2. ¿Las aptitudes adquiridas dentro de la microempresa “Arlette”
cumple con sus expectativas al momento de atender al cliente?**

1.Nunca

2.Casi Nunca

3.A veces

4.Casi siempre

5.Siempre

**3. ¿La remuneración que usted recibe satisface sus necesidades
económicas y cumple otro reconocimiento por su labor?**

1.Nunca

2.Casi Nunca

3.A veces

4.Casi Siempre

5.Siempre

4. ¿Considera usted que recibir un reconocimiento por sus méritos le motivará a realizar de una mejor manera sus labores en el ambiente laboral?

- 1.Totalmente en desacuerdo
- 2.En desacuerdo
- 3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4.De acuerdo
- 5.Totalmente de acuerdo

5. ¿El ambiente laboral donde usted realiza sus actividades es esencial para su crecimiento personal?

- 1.Nunca
- 2.Casi Nunca
- 3.A veces
- 4.Casi Siempre
- 5.Siempre

6. ¿Considera usted que la labor que realiza el administrador es eficiente para el desarrollo de la microempresa “Arlette”?

- 1.Totalmente en desacuerdo
- 2.En desacuerdo

3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

**7. ¿Las políticas establecidas por el área de talento humano están
direccionadas al desarrollo de la empresa?**

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

**8. ¿Considera usted que el apoyo recibido por parte del administrador
es esencial para su motivación?**

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

9. ¿La microempresa Arlette ha realizado actividades sociales o de integración grupal?

- | | |
|----------------|----------------------|
| 1.Nunca | <input type="text"/> |
| 2.Casi Nunca | <input type="text"/> |
| 3. A veces | <input type="text"/> |
| 4.Casi Siempre | <input type="text"/> |
| 5.Siempre | <input type="text"/> |

10. ¿Considera Ud. que las estrategias y los logros de la microempresa están enfocadas hacia un buen ambiente laboral?

- | | |
|----------------------------------|----------------------|
| 1.Totalmente en desacuerdo | <input type="text"/> |
| 2.En desacuerdo | <input type="text"/> |
| 3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo | <input type="text"/> |
| 4.De acuerdo | <input type="text"/> |
| 5.Totalmente de acuerdo | <input type="text"/> |

11. ¿La comunicación del área de talento humano favorece al crecimiento de sus trabajadores y de la microempresa?

- | | |
|--------------|----------------------|
| 1.Nunca | <input type="text"/> |
| 2.Casi Nunca | <input type="text"/> |

3.A veces

4.Casi Siempre

5.Siempre

12. ¿Las dudas sobre su trabajo han sido instantáneamente atendidas por el área de talento humano?

1.Nunca

2.Casi Nunca

3.A veces

4.Casi Siempre

5.Siempre

13. ¿Conoce usted las funciones que debe ejercer en su trabajo?

1.Nunca

2.Casi Nunca

3.A veces

4.Casi Siempre

5.Siempre

14. ¿Cuándo usted contribuye con ideas al equipo, las mismas son tomadas en cuenta?

- | | |
|----------------|----------------------|
| 1.Nunca | <input type="text"/> |
| 2.Casi Nunca | <input type="text"/> |
| 3.A veces | <input type="text"/> |
| 4.Casi Siempre | <input type="text"/> |
| 5.Siempre | <input type="text"/> |

15. ¿Considera usted que la microempresa “Arlette” debe poseer un buzón de sugerencias?

- | | |
|----------------------------------|----------------------|
| 1.Totalmente en desacuerdo | <input type="text"/> |
| 2.En desacuerdo | <input type="text"/> |
| 3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo | <input type="text"/> |
| 4.De acuerdo | <input type="text"/> |
| 5.Totalmente de acuerdo | <input type="text"/> |

Apéndice 4

Validación de Encuestas



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: **“MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA “ARLETTE” DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2022”** planteado por el estudiante: **Menoscal Panchana María Gracia**, 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 de el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 01 febrero de 2023

Eco. Félix Tigrero, MSc.

Docente de la Carrera de Administración de Empresa

UPSE, crece sin límites

Apéndice 5

Certificado para desarrollar el trabajo de integración curricular



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio N° 039-JXTU-ADE-2023
La Libertad, 10 de enero de 2023

Señora
Arlette Fabiana Ayala Alava
PROPIETARIA Y ADMINISTRADORA
MICROEMPRESA ARLETTE
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 Menoscal Panchana María Gracia, con cédula de ciudadanía N° 2400213688, estudiante de la carrera de Administración de Empresas; que manifiesta la posibilidad de desarrollar el Trabajo de Integración Curricular con el tema **"MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MICROEMPRESA "ARLETTE" DEL CANTÓN DE SANTA ELENA, 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,



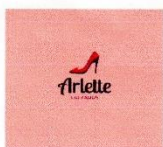
Firmado digitalmente por
**JOSE XAVIER
TOMALA**



Arlette Ayala

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

Apéndice 6
Certificado de Carta Aval



La Libertad, 13 de enero del 2023

Sr.:

Lcdo. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA

Presente:

En mi calidad de propietaria de la microempresa “Arlette”, tengo a bien expresar a usted un atento y cordial saludo.

Atendiendo la petición presentada por usted, en la que solicito autorización para poder realizar dentro de la microempresa, el trabajo de titulación denominado “MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MICROEMPRESA “ARLETTE” DE CANTÓN DE SANTA ELENA, AÑO 2022.”, me permito autorizar su petición.

Particular que informo a usted para fines consiguientes.

Atentamente

Sra. Arlette Fabiana Ayala Alava.

Apéndice 7
FODA



Nota. - FODA de la microempresa “Arlette” elaborado por María Menoscal.

Apéndice 8
Fotos

