



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La motivación de los trabajadores en tiempo de crisis de la empresa
Conecta distrito de Chimbote, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTORAS:

Guzmán Torres, Shannold Cinthya Emily (ORCID: 0000-0003-3704-5731)

Robles Hurtado, Ysela Carolina (ORCID: 0000-0003-3568-3334)

ASESOR:

Mgr. Salazar Llanos, Juan Francisco (ORCID: 0000-0001-8314-2634)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios quien supo guiarnos en el buen camino, por habernos mostrado el camino a la superación.

A nuestros familiares por habernos apoyado continuamente en todo este proceso y confiar en nosotras.

AGRADECIMIENTO

A nuestros padres:

Que gracias a sus consejos y palabras de aliento nos han ayudado a crecer como persona y a luchar por lo que queremos, gracias por enseñarnos valores que nos han llevado a alcanzar una gran meta.

A mis hermanos:

Gracias por su apoyo, cariño y por estar en los momentos más importantes de nuestra vida. Este logro también es de ustedes.

A mi asesor:

Por el tiempo, dedicación y paciencia en la elaboración de este proyecto.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población, muestra y muestreo	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.5. Procedimientos	12
3.6. Método de análisis de datos	12
3.7. Aspectos éticos	12
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	18
VI. CONCLUSIONES	21
VII. RECOMENDACIONES	23
REFERENCIAS	24
ANEXOS	30

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Nivel de Motivación De Los Trabajadores En Tiempo De Crisis En La Empresa Conecta Distrito De Chimbote, 2020..... 14

Tabla N° 2: Nivel De Los Factores Higiénicos De Los Trabajadores En Tiempo De Crisis En La Empresa Conecta Distrito De Chimbote, 2020..... 15

Tabla N° 3: Nivel de los factores motivacionales de los trabajadores en tiempo de crisis en la empresa Conecta Distrito de Chimbote, 2020..... 16

Tabla N° 4: Nivel de la valoración del esfuerzo de los trabajadores en tiempo de crisis en la empresa Conecta Distrito de Chimbote, 2020..... 17

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Nivel de Motivación De Los Trabajadores En Tiempo De Crisis En La Empresa Conecta Distrito De Chimbote, 2020.....	14
Gráfico 2.: Nivel De Los Factores Higiénicos De Los Trabajadores En Tiempo De Crisis En La Empresa Conecta Distrito De Chimbote, 2020.....	15
Gráfico 3: Nivel de los factores motivacionales de los trabajadores en tiempo de crisis en la empresa Conecta Distrito de Chimbote, 2020.....	16
Gráfico 4: Nivel de la valoración del esfuerzo de los trabajadores en tiempo de crisis en la empresa Conecta Distrito de Chimbote, 2020.....	17

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominada: “La motivación de los trabajadores en tiempo de crisis de la empresa Conecta distrito de Chimbote, 2020”, cuyo objetivo general fue de analizar el nivel de motivación de los trabajadores en tiempo de crisis de la empresa Conecta Distrito de Chimbote, 2020. En cuanto a la metodología, el tipo de investigación es aplicada con diseño no experimental, corte transversal y descriptivo simple con un enfoque mixto. Se consideró como muestra a 108 trabajadores de la empresa Conecta y con un muestreo probabilístico aleatorio simple. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta y la entrevista usando como instrumento, el cuestionario y guía de entrevista. La validación del instrumento se realizó por medio de juicio de expertos y la confiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Luego de obtener todos los datos, estos fueron procesados y analizados en el programa estadístico SPSS. Teniendo como conclusión que los colaboradores tuvieron un nivel medio de motivación, esto quiere decir que la empresa promueve y desarrolla de cierta manera políticas y estrategias orientadas a generar colaboradores motivados, así mismo se concluye que el plan de motivación servirá como modelo y guía para futuros investigadores y organizaciones que deseen implementar planes de investigación y programas de motivación de su personal.

PALABRAS CLAVE: Factores higiénicos, factores motivacionales, valoración del esfuerzo, motivación.

ABSTRACT

The present research work called: "The motivation of workers in times of crisis of the company Conecta district of Chimbote, 2020", whose general objective was to analyze the level of motivation of workers in times of crisis of the company Conecta District de Chimbote, 2020. Regarding the methodology, the type of research is applied with a non-experimental, cross-sectional and simple descriptive design with a mixed approach. 108 workers from the Conecta company were considered as a sample and with a simple random probability sampling. Data were collected using the survey and interview technique using the questionnaire and interview guide as an instrument. The validation of the instrument was carried out through expert judgment and its reliability was calculated through Cronbach's Alpha coefficient. After obtaining all the data, these were processed and analyzed in the SPSS statistical program. Taking as a conclusion that the collaborators had a medium level of motivation, this means that the company promotes and develops in a certain way policies and strategies aimed at generating motivated collaborators, likewise it is concluded that the motivation plan will serve as a model and guide for future researchers and organizations wishing to implement research plans and motivation programs for their staff.

KEYWORDS: Hygienic factors, motivational factors, evaluation of effort, motivation.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, se vienen suscitando temas preocupantes como la pandemia del COVID-19 generando alarma en toda la población a nivel mundial. En los últimos días, las familias desayunan, almuerzan y cenan noticias, muchas de ellas con el temor de que pronto el virus llegue a sus viviendas o mucho peor, que pueden perder sus trabajos, que las empresas no puedan solventar más sin tener ingresos. Actualmente un 31% de peruanos afirman que han perdido sus empleos y el 59% viene siendo del nivel socioeconómico D/E según informa el Instituto de Estudios Peruanos (Aragón, 2020).

Es por ello que la motivación de los trabajadores podría ser bajas y llegar a niveles mínimos. ¿Cómo podemos conseguir un buen funcionamiento empresarial?; para ello es indispensable contar con empleados satisfechos en su trabajo. Motivar a empleados desmotivados no es una tarea fácil, para conseguirlo es necesario conocer las causas que actúan como esto sucede, una de ellas es cuando los logros de los trabajadores pasan desapercibidos y otra cuando hay falta de comunicación, esto se reduce a que la falta de motivación laboral perjudica las habilidades que posee la empresa (Baez, Alonso, 2017).

Aunque nos enfrentemos a diferentes circunstancias, una buena relación interna y la estimación adecuada de cada uno de los colaboradores es la principal procedencia para combatir el problema. El trabajador es quien más sufre en épocas de crisis, esta pandemia debe dejar un precedente para lograr una visión en las empresas aplicando nuevas políticas que garanticen el bienestar de sus trabajadores y el éxito que tiene la organización así lo afirma el diario Gestión (Castilla, 2020).

La desmotivación es un problema a nivel internacional, se realizó un estudio elaborado por la multinacional Steelcase con mil doscientos trabajadores de las diecisiete economías más poderosas a nivel mundial, en la cual concluyó que un 7% de los colaboradores de España se sienten altamente motivados y

comprometidos en su trabajo, cabe resaltar que cuatro de cada diez trabajadores en España están poco o muy poco comprometidos con su empresa (Keane, 2017).

Por otro lado, la coyuntura actual en el Perú nos dice que el avance de los infectados con el coronavirus traerá secuelas para la parte económica del país y alterarán algunos negocios, sin embargo, también generará nuevas condiciones de trabajo para los peruanos (Doctor-CV, 2020).

Para que nos quede claro lo que está aconteciendo en nuestro país y tener algunas cifras se realizó una encuesta salarial de Deloitte & Touche en el 2020 donde revelan que la proyección de incremento salarial para este año es de 5.6%, la encuesta muestra doscientos veinticinco empresas aproximadamente. La ejecutiva de la Consultoría D&T, indica que hay más de un 20% de empresas que no contemplan los medios para la realización de los aumentos salariales según Info Capital Humano (Cordano, 2020).

Respecto a nuestra localidad no hay cifras exactas para poder determinar los problemas que existen por la ausencia de motivación laboral en los colaboradores en tiempo de crisis, sin embargo, al rubro en el cual nos vamos a enfocar, son las empresas comerciales.

Actualmente nos enfocamos en dos empresas que mueven los mayores volúmenes de ventas en nuestra localidad de Chimbote, como lo son “LA CURACAO” y “TIENDAS EFE” que conforman la cadena especialista en electrodomésticos más grande del Perú y pertenecen al Grupo Conecta.

Estas empresas se dedican a las ventas mayoristas y minoristas al crédito y/o al contado, siguiendo con este razonamiento se deduce que, al tener tanto volumen de venta, tienen muchos más trabajadores para realizar dicha productividad, ellos se dedican al trabajo en piso de venta con una cuota establecida.

Cada trabajador gana por ventas al crédito y garantías extendidas, lo que significa que el cliente acceda a un servicio de garantía muy aparte de la que viene por cada producto dependiendo la marca. Esta garantía cubierta por la tienda tiene un costo mensual, como cliente muchas veces no accedemos a ello, pues nos parece

innecesario, de esa manera el vendedor no gana liquidez económica y es una de las razones por las cuales baja la productividad de la tienda, pues no hay una motivación por parte de la empresa, esto decimos que es un problema de la cotidianidad.

Ahora con esta pandemia la crisis aumenta, por eso la empresa Conecta busca otras estrategias para obtener ganancias, la metodología que adoptaron es totalmente distinta a la de antes, ya no realizan trabajos en campo, ahora todas las ventas sean al contado o al crédito son online por medio de una base de datos y los trabajadores buscan a sus clientes a través de las redes sociales (facebook, whatsapp, instagram) como ayuda, para brindarles sus códigos y llegar así más rápido a sus cuotas.

La investigación es guiada por la siguiente interrogante: ¿Cómo se encuentra el nivel de motivación de los trabajadores en tiempo de crisis en la empresa Conecta, del distrito de Chimbote, 2020? Esta pregunta constituye el problema que vamos a determinar.

La presente investigación tiene valor práctico porque permite mejorar los posibles problemas de la empresa o realizar cambios que contribuyan el alza de la producción. Además, tiene utilidad metodológica ya que es una investigación descriptiva y se da a conocer la realidad de la organización.

Para recoger la información y elaborar este programa se utiliza la generación de un instrumento que nos ayuda a identificar cómo se encuentra la motivación laboral, y es conveniente porque una vez conocidos los resultados los gestores toman decisiones en función a la mejora de la motivación laboral principalmente en aquellas dimensiones que influyen más, gracias a la propuesta presentada.

En lo social, este proyecto ofrece un aporte al Gerente de Tienda, para que pueda contribuir en los trabajadores el aumento de confianza y puedan generar beneficios óptimos en tiempo de crisis, a su vez poder detectar los puntos débiles y se pueda fortalecer sus habilidades o capacidades. Es provechosa por cuanto se beneficia la empresa Conecta pues podrá proponer diversas opciones de solución que serán tomadas para la productividad de la empresa.

Objetivo General: Analizar el nivel de motivación de los trabajadores en tiempo de crisis de la empresa Conecta Distrito de Chimbote, 2020

Objetivo Específico 1: Determinar el nivel de los factores higiénicos de los trabajadores en tiempo de crisis de la empresa Conecta Distrito de Chimbote, 2020.

Objetivo Específico 2: Determinar el nivel de los factores motivacionales de los trabajadores en tiempo de crisis de la empresa Conecta Distrito de Chimbote, 2020.

Objetivo Específico 3: Determinar el nivel de la valoración del esfuerzo de los trabajadores en tiempo de crisis de la empresa Conecta Distrito de Chimbote, 2020.

Objetivo Específico 4: Elaborar una propuesta de mejora para la variable de estudio.

II. MARCO TEÓRICO

Son varios los investigadores que han abordado la motivación como tema de estudio, a nivel internacional la crisis económica en EE. UU, subió la tasa de desempleo en enero al 7,6% Robinson (2009), en México fue del 5.6% la pérdida de trabajadores (Camberos y Bracamontes, 2015). Así mismo, Hitka y Sirotiavková aseguran que la crisis económica mundial fue la razón del crecimiento en la motivación de los empleados de Eslovaquia (Hitka y Sirotiavková, 2011).

En el artículo científico de Bohórquez, Pérez, Caiche y Benavides (2020) mencionan en sus resultados que existe un 52% de trabajadores en un nivel medio en cuanto al nivel de motivación, en cuanto a las necesidades fisiológicas, un 35% de colaboradores se encuentran insatisfechos con respecto a la necesidad de poder y también en cuanto a la igualdad en el trabajo. Los autores recomiendan gestionar la motivación para que permitan mejorar el rendimiento laboral, mejorando así el desarrollo personal y organizacional de los colaboradores.

Partiendo de estos datos Pruneda en su investigación de los trabajadores en España utilizó modelos logit ordenados dentro del análisis para evaluar los efectos secundarios en cada nivel de motivación de las oleadas del 2008 a 2010 en una escala ordenada. La encuesta que utilizaron mide el nivel de motivación frente a una crisis usando una escala de likert de 11 puntos (Pruneda, 2014). Cabe indicar que el 45% manifestó que su nivel de motivación se ubicó en un nivel bajo, así mismo el compromiso de los empleados puede transmitir a las empresas contra la pérdida de rentabilidad.

En Ecuador realizaron una investigación descriptiva seleccionando los factores con mayor importancia en los empleados como son las buenas relaciones de trabajo, satisfacción y buen ambiente laboral (Peña y Villon 2018); emplearon un estudio certificado y exploratorio, a partir de ello se establecieron criterios acerca de la motivación en los empleados (Hernández y Madero, 2014). Así mismo, Huilcapi, Castro y Jacome, (2017) realizaron un estudio aplicando el procedimiento inductivo-deductivo como una forma de argumento y seleccionaron los instrumentos (cuestionario) que ayudarán a determinar los beneficios de los colaboradores.

En Colombia se realizó una investigación el cual su instrumento fue creado por Fernando Toro (CMT) que evalúa 15 factores y se distribuye en tres partes la primera: motivación propia (intrínseca) fraccionados en poder, logro, afiliación, intimidad y progreso, luego los medios necesarios para que los colaboradores obtengan sus bonificaciones en el centro de trabajo (Oliveros, Fandiño y Torres, 2016) y por último la variable auto competencia (externas) repartidos en la persistente situacional, buscando el vínculo de dos o más variables (Diaz, Diaz y Morales, 2014).

Y si aplicamos el coeficiente de alfa Cronbach como índice para medir la solidez de un instrumento dan como resultado que los incentivos que se dan a los empleados tienen un gran significado en el desarrollo de sus labores (Hernández, Espinoza y Aguilar, 2015).

A nivel nacional Charaja y Mamani (2014), Cubas (2016), Marin y Placencia (2017), aplicaron un cuestionario y dieron como resultado en su investigación que los empleados no cuentan con buen estímulo laboral para cumplir con su trabajo a cabalidad, sin embargo referente a la relación entre los beneficios y el rendimiento del personal representan un bajo vínculo positivo entre sus indicadores, lo que da a entender que mientras más eficiente sea la condición de motivación será mucho mejor el rendimiento de los colaboradores.

En la ciudad de Huacho, se encuentra la investigación de Granda quien utilizó dos cuestionarios estructurados para la motivación, dividiéndose en motivación extrínseca e intrínseca, siguiendo con las dimensiones por habilidades, comportamientos y resultados, a ellos se pudo concluir que la motivación actúa con gran efecto en el desarrollo laboral de cada uno de los trabajadores donde la primera dimensión no afecta directamente en el desempeño de los trabajadores, y esto repercute en la productividad de la organización. (Granda, 2019).

Vigo (2018), en su investigación realizada en Tarapoto, concluye que sí existe una correlación positiva entre las variables y argumenta que existe una relación directa y significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores, en el periodo 2017", así mismo determinó que la motivación es buena de acuerdo con el 85% de los encuestados. El 85% de los colaboradores señalaron que la motivación es buena, en sus dimensiones de recompensas extrínsecas e intrínsecas.

A nivel local, Rojas y Velázquez (2018) en su investigación aplicaron como herramienta dos cuestionarios, el primero de ellos para analizar la motivación laboral y el otro la productividad en los trabajadores de Chimbote utilizando la escala de Likert. Para establecer la veracidad de la herramienta se aplicó un examen piloto; luego los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach obteniendo como resultado que las dimensiones de motivación laboral están presentes, pero no están siendo direccionadas de forma efectiva.

Así mismo Velázquez (2015) en la investigación que aplicó fue cuantitativa y de diseño no experimental, descriptiva, transversal y correlacional causal tuvo como

resultado que un poco menos de la mitad de sus trabajadores se sienten complacidos con los estímulos económicos que le otorga su organización.

La motivación a lo largo de la historia ha sido un campo de constantes estudios, si se realiza una investigación en este ámbito se puede distinguir a grandes rasgos diversos enfoques lo cual diferentes autores tratan de explicar (Zubiri, 2013), en la investigación de Valera y Vives (2012) consideran importante a los siguientes cuatro enfoques; la teoría de la atribución, metas de aprendizaje, creencias de autoeficacia y la motivación de logro.

Las teorías de la motivación han originado un entendimiento muy selecto y correcto para el entendimiento de la conducta motivada (Navarro, Ceja, Curioso y Arrieta, 2014), también se establecen necesidades primarias como necesidades secundarias estas observaciones nos dan a conocer muy bien la diversidad de criterios en el conocimiento de la motivación. Aristóteles en el siglo IV a.c afirmaba que el agrado y el desagrado que podía tener una persona corresponden a los procesos de motivación y que estaban encaminados entre sí (Mankeliunas, 1964).

Las teorías más relevantes que llegamos a considerar son las siguientes; según Peña y Villon (2018) la pirámide de Maslow, se dispone en cinco niveles de necesidades: Fisiológicas, Seguridad, Afiliación, Reconocimiento, Autorrealización; cuya aportación es esencial para entender cada una de las necesidades que el individuo pueda tener en relación con las expectativas de cada uno de ellos.

Encontramos también autores como Hernández, Espinoza y Aguilar (2015) que explican la teoría de Vroom en los años 70, donde propone a la motivación como resultado de la unión de tres factores (valencia, expectativa e instrumentalidad), siguiendo con McClelland en la década de los 80 planteó la teoría de las necesidades humanas (logro, poder y afiliación).

Igualmente destacamos el aporte de Herzberg en los años 50 del siglo XX que, a pesar de tener tantos años, aún se sigue considerando en las investigaciones, manifiesta en su teoría que la satisfacción laboral depende del comportamiento de las personas en diversas situaciones de trabajo a través de dos factores (higiénicos y motivacionales) que se orienta a su comportamiento (Hernández, Espinoza y Aguilar, 2015).

A los autores anteriores, según Madero y Rodríguez (2018) agregamos los planteamientos de MacGregor en la década de los 80 con su teoría X-Y sobre la gestión en el ámbito laboral. Asimismo, Rodríguez, Martínez y Salanova (2014) plantea que Adams en los años 60 con su teoría equitativa; provee que las recompensas y las bonificaciones (recursos económicos e instrumentales) también influyen en el compromiso de los empleados.

Además, Muñoz Y Ramírez (2014) y Tziner, Shkoler y Bat Zur (2019), con la TAD (Teoría de la autodeterminación) de Deci y Ryan en el siglo XXI reconocen el rol protagónico de las relaciones interpersonales y se atañe en las dinámicas sociales que afectan las creencias, sentimientos y comportamientos de las personas.

Tras haber presentado todas las teorías, las que nos servirán como piedra angular para el presente proyecto son: La Teoría de los Dos Factores (higiénicos y motivacionales) añadiendo la TAD y La Teoría de las Expectativas de Vroom con ellas pasamos a ver sus variables y sus dimensiones.

Elegimos la Teoría de los Dos Factores porque se enfoca más por el lado del trabajo a la motivación de los empleados, Herzberg menciona en su investigación las dimensiones que considera cómo los factores higiénicos a las relaciones de los trabajadores con superiores, lo cual influye en la buena comunicación que existe entre empleado y empleador creando correctas relaciones sin ampliar la confianza que existe entre ellos para construir un buen clima laboral.

Las relaciones con los compañeros de trabajo desde que inicia su jornada hasta que termina deben establecerse afectivos vínculos de una persona a otra, el buen clima laboral que pueda existir en su organización es el ambiente en que los trabajadores realizan su labor y la seguridad en el trabajo son las evaluaciones de los comportamientos y situaciones inseguras que se pueden presentar en la empresa (Manjarrez, Boza y Mendoza, 2020).

También están los factores motivacionales que explica el trabajo en sí mismo como estímulo, la responsabilidad que asumimos en el ámbito laboral es aquellas de nos encomiendan para que el colaborador pueda progresar, el logro de objetivos se refiere al camino o la satisfacción acerca de los resultados que se presentan en el centro de trabajo.

Reconocimiento profesional son los tipos de agradecimientos necesarios que tienen dentro de la empresa para que el equipo siga funcionando adecuadamente, las oportunidades de crecimiento permiten a los empleados a mejorar sus destrezas y sus capacidades y por último el desarrollo personal; adaptan nuevas habilidades que les da una mejor calidad de vida (Marín y Placencia, 2017).

Por lo tanto, consideramos complementar lo antes mencionado con la Teoría de la Autodeterminación porque concuerda con el factor motivacional de Herzberg, que involucra el avance y el crecimiento personal y profesional - laboral. Por otra parte, López y Sánchez (2015) mencionan a Deci y Ryan explicando la motivación extrínseca (interés externo) tales como evaluaciones de empleados premios y elogios; compensaciones de reconocimiento y el respeto o la admiración a los demás, y la motivación intrínseca (proviene del interior) se asocia a las tareas en sí.

De igual manera Vargas (2012) menciona las tres necesidades básicas de Deci y Ryan; una es la autonomía: experiencia personal que tiene para poder elegir ser libre y responsabilizarse por sus acciones, la de competencia: se define como la sensación de sentirse útil en las actividades que realiza y en la obtención de buenos resultados y la de afiliación: busca relacionarse con las personas y ser aceptado por ellos.

También nos enfocaremos en la Teoría de la Valoración del Esfuerzo de Víctor Vroom, el cual nos permitirá medir la voluntad que tiene un trabajador (ciertas conductas) para que pueda desarrollar de buena manera el resultado esperado dentro de la empresa con los recursos necesarios (Veytia y Contreras, 2019).

Lo antes mencionado se explica basándose en tres factores motivacionales la primera es la valencia: orientación de las actitudes que cada persona establece ante los resultados, como segundo factor tenemos las expectativas: probabilidad de que cada sacrificio llevará a una consecuencia y por último la instrumentalidad: estimación que efectúa un trabajador acerca de su rendimiento para llegar a la meta final (Marulanda, Montoya y Vélez, 2014).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Nuestra investigación fue de tipo aplicada, porque tuvo como fin solucionar un problema determinado, partiendo de los conocimientos generados de la investigación básica y precisando la habilidad de los resultados. De esa manera el diseño de nuestra investigación fue no experimental, transversal porque no se manipula la variable de estudio y descriptivo simple, pues esto tenía como propósito observar, describir y analizar la variable en un solo momento.

3.2. Variables y operacionalización

La motivación laboral es una disposición interna que aviva y dirige nuestras ideas, con esfuerzo y buen rendimiento, que motiva a cada persona a lograr sus objetivos y obtener reconocimientos (Herzberg, Vroom, Deci & Ryan, 1970).

Mediante la motivación laboral, las empresas van a poder tener una mayor ventaja sobre sus trabajadores, pues esto le permitirá aprovechar todas las habilidades y de esa manera generar una mayor productividad, el cual se evaluó con las siguientes dimensiones: Factores higiénicos, factores motivacionales y la teoría de la valoración del esfuerzo.

Las expectativas, instrumentalidad, valencia, relación con superiores, afiliación, seguridad en el trabajo, buenas condiciones laborales, responsabilidad, desarrollo profesional, oportunidad de crecimiento y el reconocimiento profesional; son indicadores que nos permitió calcular las variables de manera general con las dimensiones mencionadas anteriormente.

Se utilizó como escala de medición: la escala ordinal, debido a que se buscó analizar la motivación de los trabajadores en tiempo de crisis.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población estuvo compuesta por 150 trabajadores de la empresa Conecta en la ciudad de Chimbote.

Para el cálculo de la muestra se tuvo que conocer la variación de los datos que se deseaba estudiar: (p) y (q) se consideraron como las proporciones que posee la población de una característica en específico y la otra todo lo contrario, es por esa razón que normalmente se consideró el 0.5, por ser la opción más segura, (Z) es el nivel de confianza deseado que es el 1.96, esto indica el valor de confianza que se tendrá, (e) error muestral que es la diferencia que se puede obtener entre el resultado de las dos proporciones es de 0.05, (N) es el número total de posibles encuestados, es 150 trabajadores y (n) que vendría hacer el tamaño de la muestra de los encuestados siendo como resultado 108 (Aguilar, 2005).

Se empleó un muestreo probabilístico aleatorio simple, en la cual se selecciona a un grupo de personas de la muestra para un estudio más grande.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El desarrollo de la investigación, se realizó aplicando como técnica la encuesta y la entrevista y se utilizó instrumentos como cuestionarios, guía de entrevista para poder complementar y de esa manera permitió obtener un mejor resultado para la recaudación de datos.

Para verificar la fiabilidad de la investigación nuestro instrumento se sostuvo a una prueba denominada “Juicio de Expertos” mediante el cual tres expertos, un especialista metodológico quien fue el Dr. Luis Alberto Calderón Yarlequé y dos especialistas temáticos como el Mg. Ps. Néstor Daniel Gonzáles Rueda y el Mg. Miguel Ángel Canchari Preciado, quienes se encargaron de calificar nuestro instrumento.

Así mismo se realizó una prueba piloto para determinar qué tan viable sería la encuesta, aplicando a la escala de medición la prueba de Alpha de Cronbach dando como confiabilidad el 0.90 por lo que está por encima del 0.7 ello quiere decir que la escala es buena y aceptable.

3.5. Procedimientos

Se hizo la revisión de varios instrumentos y basándonos en los autores de Herzberg, Deci y Ryan y Vroom a quienes tenemos como base, se realizó el cuestionario, utilizando la escala de Likert, porque nos permitió medir actitudes y opiniones utilizando un formato de respuestas fijas. Posterior a ello se procesaron los datos a fin de obtener los niveles de motivación y se elaboró una propuesta de mejora para la variable de estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Para el desarrollo de los resultados se utilizó una estadística descriptiva en el que se dio a conocer nuestros cuadros de distribución, la presentación de múltiples frecuencias acompañados de sus respectivos análisis y gráficos.

Además, se empleó un software especializado que ofrece un análisis de datos completo para la determinación de nuestros resultados, que es el SPSS.

3.7. Aspectos éticos

La información de la presente investigación constituye de por sí tomar en cuenta los principales aspectos éticos relacionados con el consentimiento de la empresa, donde se ejecutó la investigación con el fin de que se presente una alianza entre el investigador y la organización. La empresa nos facilitó toda la información que se necesitó para realizar el estudio, el cual se utilizó esta información sólo para fines académicos.

Como principales aspectos éticos para la presente investigación es brindar total honestidad en la información, respetar la legitimidad intelectual de los autores mencionados, proteger la autoría de los participantes encuestados y con el pleno consentimiento de los trabajadores de la empresa Conecta.

Como investigadoras realizamos los adecuados estudios para estar al nivel de nuestro proyecto además de estar guiadas por los expertos en la línea de gestión de organización y estadísticos. Dentro del estudio nos responsabilizamos de presentar todos los datos recolectados de forma sincera, limpia, veraz y sin intención de sesgo de información.

IV. RESULTADOS

Objetivo General: Analizar el nivel de motivación de los trabajadores en tiempo de crisis en la empresa Conecta Distrito de Chimbote, 2020

Tabla N° 1

Nivel de Motivación De Los Trabajadores En Tiempo De Crisis En La Empresa Conecta Distrito De Chimbote, 2020

		Frecuencia	Porcentaje
Motivación	MUY BAJO	2	1.9%
	BAJO	30	27.8%
	MEDIO	51	47.2%
	ALTO	23	21.3%
	MUY ALTO	2	1.9%
Total		108	100,0

Fuente: Cuestionario Virtual de motivación, Chimbote - 2020.

Comentario: En la Tabla 1 se observa que el 47.2% de los colaboradores obtuvieron nivel medio de motivación, el 27.8% tienen nivel bajo, en tanto que el 21.3% de los colaboradores obtuvieron nivel alto de motivación. Analizando el nivel de motivación de los trabajadores de la empresa Conecta es de nivel medio (47.2%), es decir que existen factores que incentiven a los trabajadores para un mejor estímulo de sus funciones.

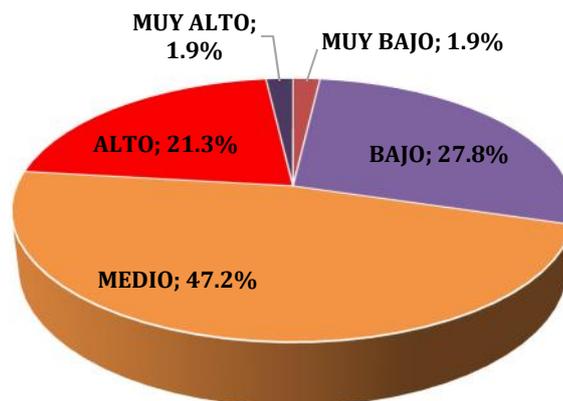


Gráfico 1

Nivel de Motivación De Los Trabajadores En Tiempo De Crisis En La Empresa Conecta Distrito De Chimbote, 2020.

Objetivo Específico 1: Determinar el nivel de los factores higiénicos de los trabajadores en tiempo de crisis en la empresa Conecta Distrito de Chimbote, 2020.

Tabla N° 2

Nivel De Los Factores Higiénicos De Los Trabajadores En Tiempo De Crisis En La Empresa Conecta Distrito De Chimbote, 2020.

		Frecuencia	Porcentaje
Factores Higiénicos	MUY BAJO	8	7.4%
	BAJO	13	12.0%
	MEDIO	29	26.9%
	ALTO	38	35.2%
	MUY ALTO	20	18.5%
	Total	108	100,0

Fuente: Cuestionario Virtual de motivación, Chimbote - 2020.

Comentario: En la Tabla 2 se observa que el 35.2% de los colaboradores obtuvieron un nivel alto de los factores higiénicos, el 26.9% tienen nivel medio, en tanto que el 18.5% de los colaboradores obtienen nivel muy alto de factores higiénicos. Afirmando que la relación con los supervisores, la afiliación y las buenas condiciones laborales, cumplen un nivel alto (35.2%) de los factores higiénicos en la empresa Conecta.

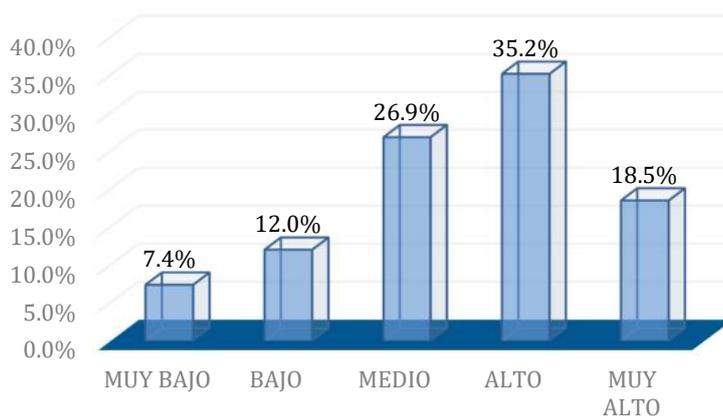


Gráfico 2

Nivel De Los Factores Higiénicos De Los Trabajadores En Tiempo De Crisis En La Empresa Conecta Distrito De Chimbote, 2020.

Objetivo Específico 2: Determinar el nivel de los factores motivacionales de los trabajadores en tiempo de crisis en la empresa Conecta Distrito de Chimbote, 2020.

Tabla N° 3

Nivel de los factores motivacionales de los trabajadores en tiempo de crisis en la empresa Conecta Distrito de Chimbote, 2020.

		Frecuencia	Porcentaje
Factores motivacionales	MUY BAJO	9	8.3%
	BAJO	22	20.4%
	MEDIO	34	31.5%
	ALTO	24	22.2%
	MUY ALTO	19	17.6%
	Total	108	100,0

Fuente: Cuestionario Virtual de motivación, Chimbote - 2020.

Comentario: En la Tabla 3 se observa que el 31.5% de los colaboradores obtienen nivel medio de los factores de motivacionales, el 20.4% tienen nivel bajo, en tanto que el 22.2% de los colaboradores obtienen nivel alto. Determinándose que el nivel de factores motivacionales de los colaboradores de la empresa Conecta es de nivel medio (31.5%), indicando que sí hay un esfuerzo extra por parte de los trabajadores en las funciones que realizan.

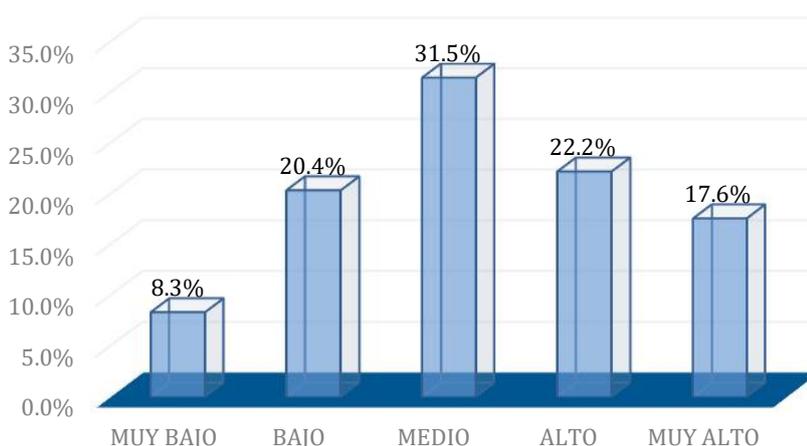


Gráfico 3

Nivel de los factores motivacionales de los trabajadores en tiempo de crisis en la empresa Conecta Distrito de Chimbote, 2020.

Objetivo Específico 3: Determinar el nivel de la valoración del esfuerzo de los trabajadores en tiempo de crisis en la empresa Conecta Distrito de Chimbote, 2020.

Tabla N° 4

Nivel de la valoración del esfuerzo de los trabajadores en tiempo de crisis en la empresa Conecta Distrito de Chimbote, 2020.

I.

		Frecuencia	Porcentaje
Valoración del esfuerzo	MUY BAJO	10	9.3%
	BAJO	13	12.0%
	MEDIO	36	33.3%
	ALTO	30	27.8%
	MUY ALTO	19	17.6%
	Total	108	100,0

Fuente: Cuestionario de Marketing Digital, Chimbote – 2020.

Comentario: En la Tabla 4 se observa que el 33.3% de los colaboradores obtienen nivel medio valoración del esfuerzo, el 12% tienen nivel Bajo, en tanto que el 27.8% de los colaboradores obtienen nivel Alto. Determinándose que los colaboradores reciben un nivel medio (33.3%) de valoración del esfuerzo, haciendo que los jefes de tienda, pongan más énfasis en los resultados de sus empleados para que se sientan más valorados.

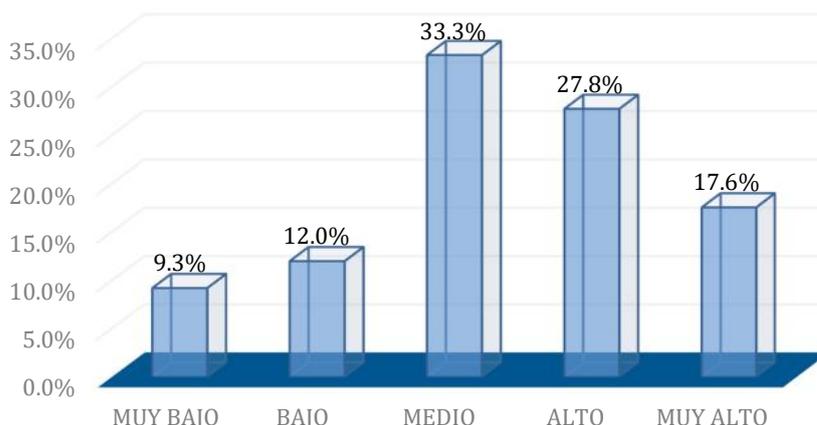


Gráfico 4

Nivel de la valoración del esfuerzo de los trabajadores en tiempo de crisis en la empresa Conecta Distrito de Chimbote, 2020.

V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se utilizó la metodología de la triangulación que consiste en la argumentación y análisis en cuanto a los resultados obtenidos durante la investigación, los antecedentes relacionados al tema y las teorías de diferentes autores.

Bohórquez, Pérez, Caiche y Benavides (2020) en su investigación concluyeron; que el 52 % de trabajadores se encuentran en un nivel medio en cuanto a su percepción de la motivación, los resultados encontrados son similares con la tabla 1 donde el 47 % de los colaboradores manifestaron que su nivel de motivación se encuentra en un nivel medio, es decir que la empresa donde ellos trabajan promueve y desarrolla de cierta manera políticas y estrategias orientadas a generar colaboradores altamente motivados y que esto se vea reflejados en el cumplimiento de sus objetivos personales y organizacionales.

Por otro lado (Hernández, Espinoza y Aguilar, 2015) argumenta y afirma que el comportamiento de las personas dentro de una organización depende de aquellas propuestas que genera la organización a través de sus directivos, compañeros y subordinados, así como también aquellos elementos como el sueldo que recibe por el trabajo realizado, la seguridad y estabilidad que requiere para poder desempeñar sus funciones, las condiciones físicas en la cual realiza su trabajo, las relaciones con sus compañeros y superiores, por otro lado también hacen referencia que factores como el reconocimiento de logros, crecimiento profesional, autonomía del puesto y expectativas también contribuyen a mejorar los niveles de motivación de los trabajadores, ante la ausencia de estos elementos o factores, el comportamiento del trabajador en relación a la motivación se verá disminuido o en su defecto irá aumentando. Por último, es conveniente acotar y resaltar que la propuesta de los autores permite conocer y sustentar el impacto de la motivación en el rendimiento de los trabajadores.

Vigo (2018), en su investigación concluyo que; que existe una motivación buena y adecuada en la percepción de los encuestados con un 85 %, así mismo otro 85 % de los colaboradores señalaron que las dimensiones de recompensas extrínsecas e intrínsecas también son buenas dentro de su organización. Esto se corrobora parcialmente con la tabla 2 donde se observa que el 35 % de los colaboradores obtuvieron un nivel alto y otro 26 % se encuentran en un nivel medio en los factores higiénicos de la variable motivación, en ese sentido consideran que aspectos relacionados al sueldo y beneficios económicos, el ambiente físico, recursos, la seguridad en el puesto y el crecimiento profesional que le brinda la organización se le brinda de manera adecuada, esto se respalda en los siguientes autores (Manjarrez, Boza y Mendoza, 2020) donde afirman que es prioritario e indispensable que las organizaciones en situaciones de crisis y las que dirigen a ellas promuevan y generen políticas y estrategias que fortalezcan las dimensiones de los factores de higiene.

Pruneda (2014) en su investigación concluyo que; el 45 % de los colaboradores manifestó que su nivel en relación a los factores motivacionales se ubicó en un nivel bajo. Estos resultados se contrastan con la tabla 3 donde el 31 % de los colaboradores evaluados manifestaron que se encuentran en un nivel medio en los factores motivacionales, mientras que un 22 % consideran que se encuentran en un nivel alto, dentro de ese marco Marín y Placencia (2017) argumentan que el reconocimiento profesional son los tipos de agradecimientos necesarios que tienen dentro de la empresa para que el equipo siga funcionando adecuadamente, las oportunidades de crecimiento permiten a los empleados a mejorar sus destrezas y sus capacidades y por último el desarrollo personal; adaptan nuevas habilidades que les da una mejor calidad de vida, en ese sentido es recomendable incentivar dentro de las organizaciones estos indicadores de motivación que permitan incrementar la motivación y de esa manera ayudar a cumplir los objetivos profesionales y organizacionales en los colaboradores.

Veytia y Contreras (2019) y Marulanda, Montoya y Vélez (2014) proponen basándose en tres factores motivacionales la primera es la valencia: orientación de las actitudes que cada persona establece ante los resultados, como segundo factor tenemos las expectativas: probabilidad de que cada sacrificio llevará a una consecuencia y por último la instrumentalidad: estimación que efectúa un trabajador acerca de su rendimiento para llegar a la meta final, es decir que la valoración que se le brinde al colaborador en tiempos de crisis es fundamental para el rendimiento y la identificación para con la organización.

Este enfoque teórico corrobora de manera parcial los resultados obtenidos en la tabla 4 donde el 33 % de los colaboradores obtienen nivel medio valoración del esfuerzo realizado, seguidamente otro 27 % manifiestan que es altos, es decir ellos consideran que los esfuerzos realizados por la organización y sus líderes en relación al esfuerzo que ponen en fomentar la valoración sobre todo en tiempos de crisis y de pandemia no es suficiente y que se debería reorientar la estrategia para fortalecer la motivación y el valor al esfuerzo y al desempeño que tienen en bien de la organización. Dentro de ese orden de ideas y en la medida que se promueva estrategias orientadas a la motivación y valoración de los colaboradores la organización será más exitosa cualitativa y cuantitativamente.

VI. CONCLUSIONES

Se analizó el nivel de motivación de los trabajadores en tiempo de crisis utilizando la escala de Likert y el paquete estadístico SPSS que nos permitió observar que el 47.2% de los colaboradores obtuvieron un nivel medio de motivación, mientras que un 27.8% tienen un nivel bajo y solo un 21.3% obtuvieron un nivel alto de motivación, concluyendo que la empresa donde ellos trabajan se promueve y desarrolla de cierta manera políticas y estrategias orientadas a generar colaboradores motivados y que esto se vea reflejados en el cumplimiento de sus objetivos personales y organizacionales, aun así se requiere mejorar las estrategias de motivación para mejorar niveles de motivación de los trabajadores (Tabla 1).

Se identificó el nivel de los factores higiénicos de los trabajadores en tiempo de crisis, donde se evidenció que el 35.2% de los colaboradores obtuvieron un nivel alto de los factores higiénicos, así mismo el 26.9% se encuentran en un nivel medio, en tanto un 18.5% obtuvieron un nivel muy alto, en ese sentido se considera que aspectos relacionados al sueldo, beneficios económicos y no económicos, el ambiente físico, recursos, la seguridad en el puesto y el crecimiento profesional que le brinda la organización favorece a la motivación de los trabajadores de la empresa (Tabla 2).

Se identificó el nivel de factores motivacionales de los trabajadores en tiempos de crisis y se evidenció que el 31.5% de los colaboradores obtienen nivel medio de los factores de motivacionales, mientras que el 20.4% tienen nivel bajo y finalmente el 22.2% se ubican en un nivel alto, es decir aspectos como el reconocimiento profesional, oportunidades de crecimiento y desarrollo personal es fomentado por la empresa, pero que aún esperan que se fortalezca más en bien de los trabajadores (Tabla 3).

Se identificó el nivel de valoración del esfuerzo de los trabajadores en tiempo de crisis y se observó que el 33.3% obtuvieron un nivel medio, así mismo el 12% obtuvieron un nivel Bajo y por último el 27.8% de los colaboradores obtienen nivel alto, en ese sentido se debe poner mayor esfuerzo por parte

de la organización y sus líderes en relación al esfuerzo que ponen en fomentar la valoración sobre todo en tiempos de crisis (Tabla 4).

Finalmente se concluye que el plan de motivación servirá para que la organización pueda tener colaboradores más motivados, así mismo servirá también como modelo y guía para futuros investigadores y organizaciones que deseen implementar planes y programas de motivación con su personal.

VII. RECOMENDACIONES

Se sugiere al administrador implementar políticas, procesos y procedimientos que permitan mejorar los niveles de motivación, ya que los niveles de motivación presentaron un nivel regular, según los trabajadores encuestados.

Se sugiere al jefe de recursos humanos de la empresa, implementar un programa de mejora de los espacios físicos donde los trabajadores realizan su trabajo, si bien es cierto la mayoría de los encuestaron que los niveles son altos y muy altos, también hay un porcentaje menor que consideran que se encuentran en un nivel regular.

Se recomienda al jefe de recursos humanos un plan de desarrollo profesional para que sus trabajadores puedan crecer tanto personal y profesionalmente, ya que según los resultados más resaltantes fueron niveles bajos y medios, según los trabajadores

Se recomienda al administrador y líderes de la organización ejecutar el plan de motivación propuesto a raíz de los resultados de la presente investigación.

REFERENCIAS

- Aguilar, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Revista Salud en Tabasco*, 11(1-2), 333-338. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=48711206>
- Aragón, J. (2020). Covid-19 y su impacto económico. *Revista Instituto de Estudios Peruanos*, 2, 1-17. Recuperado de <https://iep.org.pe/wp-content/uploads/2020/04/Informe-OP-Abril-2020-5-Impacto-en-la-econom%C3%ADa-del-Covid-19-v2.pdf>
- Baez, M., & Alonso, J. (2017). Training strategies for self-regulating motivation and volition: effect on Learning. *Revista Annals of Psychology*, 33(2), 292-300. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0212-97282017000200011&lng=es&nrm=iso&tlng=en
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad Y Sociedad*, 12(3), 385-390. Recuperado a partir de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1599>
- Camberos, M., & Bracamontes, J. (2015). Economic crisis and its effects on Mexican's labor market, inequality and poverty. *Accounting and Administration Journal*, 60(2), 219-249. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104215000042>
- Castilla, L. M. (2020). Covid-19: Medida laborales para la reactivación. *Diario Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/opinion/covid-19-medidas-laborales-para-la-reactivacion-luis-miguel-castilla-noticia/?ref=gesr>
- Charaja, Y., & Mamani, J. (2014). Motivation and job satisfaction of employees of the regional directorate of foreign trade and tourism - PUNO - PERU, 2013. *Revista Comuni@cción*, 5(1), 5-13. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001

- Cordano, G. (2020). Remuneraciones y beneficios en tiempos de crisis. *Revista Info Capital Humano*. Recuperado de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/remuneraciones-y-beneficios-en-tiempos-de-crisis/>
- Cubas, N. (2016). La motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal en la I.E. - ADEU DEPORTIVO SAC- CHICLAYO. *Tesis de Pregrado*, Universidad Señor de Sipán. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4366/Cubas%20Medina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz, J., Díaz, M., & Morales, S. (2014). Motivación laboral en trabajadores de empresas formales de la ciudad de Bogotá. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 7(1), 59-77. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4905118.pdf>
- Doctor-CV. (2020). Coronavirus: ¿como encontrar trabajo durante esta coyuntura? *Agencia Peruana de Noticias Andina*. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-coronavirus-como-encontrar-trabajo-durante-esta-coyuntura-792803.aspx>
- Granda, G. (2019). La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Falabella- Agencia Bellavista- Callao, periodo 2018. *Tesis de Pregrado*, UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN. Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3363/GRANDA%200S%C3%81NCHEZ%2C%20GABRIEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Hernández, J., Espinoza, J., & Agular, M. (2015). Diferencias en los motivadores y los valores en el trabajo de empleados en empresas maquiladoras. *Artículo de Contaduría y Administración*, 67(1), 58-83. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104215000777>
- Herzberg, F., Vroom, V., & Ryan, D. &. (1970). The Motivation - Hygiene Theory. *Tennessee: Penguin Books*, 86-90. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000184&pid=S1657-6276201400010000800026&lng=en

- Hitka, M., & Sirotiavková, M. (2011). The impact of the economic crisis on change in motivation of furniture company employees case study. *Drewno Journal*, 54(185), 119-126. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/293465310_The_impact_of_economic_crisis_on_the_change_in_motivation_of_furniture_company_employees_-_Case_study
- Huilcapi, M., Castro, G., & Jacome, G. (2017). Motivación: Las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Revista Científica Dominio de la ciencia*, 3(2), 311-333. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5889721>
- Keane, J. (2017). Engagement and the Global Workplace. *The Steelcase Global Report*, 1-249. Recuperado de http://cdn2.hubspot.net/hubfs/1822507/2016-WPR/EN/2016-WPR-PDF-360FullReport-EN_.pdf
- López, R., & Sánchez, P. (2015). Interacción entre autodeterminación y rendimiento del alumnado universitario al elegir la tarea. *Revista Opción*, 31(6), 448-460. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/310/31045571027.pdf>
- Madero, S., & Hernandez, O. (2014). Relación entre los factores laborales y motivacionales con creatividad, desarrollo y desidia. *Investigación Administrativa*, (114), 7-22. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456044957001>
- Madero, S., & Rodríguez, D. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *Revista CienciaUAT*, 13(1), 95-107. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582018000200095
- Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (2020). The motivation in the labor performance of hotel employees in the Quevedo Canton, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 359-365. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202020000100359&lng=es&nrm=iso&tlng=en

- Mankeliunas, M. (1964). Origen y desarrollo de la motivación. Epílogo: Revista Colombiana de Psicología, 9(1), 127-133. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4895089.pdf>
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). Work motivation and job satisfaction of a private health care organization staff. *Horiz Med Magazine*, 17(4), 42-52. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-558X2017000400008&lng=es&nrm=iso&tlng=en
- Marulanda, F., Montoya, I., & Vélez, J. (2014). Motivational theories in the study of entrepreneurship. *Thought & Management Magazine*, 36, 206-238. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n36/n36a08.pdf>
- Muñoz, A., & Ramírez, M. (2014). La motivación de los empleados: más allá de la “zanahoria y el garrote”. *Revista AD-minister*, 143-160. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n24/n24a8.pdf>
- Navarro, J., Ceja, L., Curioso, F., & Arrieta, C. (2014). Como motivar y motivarse en tiempo de crisis. *Papeles del Psicólogo*, 35(1), 31-39. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4600672>
- Oliveros, J. A., Fandiño, J., & Torres, Y. (2016). Factores motivacionales hacia el trabajo en el departamento de enfermería de un hospital de cuarto nivel en la ciudad de Bogotá. *Artículo Repertorio de Medicina y Cirugía*, 25(2), 118-125. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0121737216300279>
- Peña, H., & Villón, S. (2018). Fundamental Element in Organizational Success. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192. Recuperado de http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/181/353
- Pruneda, G. (2014). Determinantes y evolución de la motivación de los trabajadores en un contexto de crisis económica. *Papers: Revista de Sociología*, 99(1), 41-72. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4578490>

- Robison, J. (2009). Building Engagement in This Economic Crisis. *Gallup Business Journal*. Recuperado de <https://news.gallup.com/businessjournal/115213/building-engagement-economic-crisiUEDOs.aspx>
- Rodriguez, R., Martínez, M., & Salanova, M. (2014). Organizational Justice, Work Engagement and Organizational Citizenship Behaviors: A Winning Combination. *Universitas Psychologica Journal*, 13(3), 961-974. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672014000300012
- Rojas, P., & Velásquez, F. (2018). Motivación laboral y productividad de los trabajadores del Banco Falabella Chimbote, 2018. *Título de Pregrado, UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO*. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28668/Rojas_TPA-Vel%c3%a1squez_RFM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tizner, A., Shkoler, O., & Bat Zur, B. (2019). Revisiting Work Engagement from a Moderated-Mediation Vantage Point. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(3), 207-215. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v35n3/1576-5962-rpto-35-3-0207.pdf>
- Valera, M., & Vives, T. (2012). La motivación: Elemento indispensable en la formación de los médicos. *Revista de la Facultad de Medicina de la UNAM*, 55(1), 43-51. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/facmed/v55n1/v55n1a9.pdf>
- Vargas, J. (2012). Motivational implications of the theory of Self-determination in the workplace. *Nova Scientia Magazine*, 5(9), 154-175. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2007-07052013000100010&lng=es&nrm=iso&tlng=en
- Velasquez, N. (2015). Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote. *Artículo Institucional*, 6(2), 77-88. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5294087.pdf>

- Veytia, M., & Contreras, Y. (2019). Motivational factors to research and Virtual Learning Objects in Masters students in Education Sciences. *Rev. Iberoam. Investig. Desarro. Educ*, 9(18). Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2007-74672019000100084&lng=es&nrm=iso&tlng=en
- Vigo, Y. (2018). *La motivación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, en el periodo 2017.* (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3278/ADMINISTRACION%20-%20Isla%20R%20Becerra%20%26%20Yuriko%20Kruskaya%20Herminia%20Vigo%20Guevara.pdf>
- Zubiri, F. (2013). Satisfacción y motivación profesional. *Revista Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 36(2). Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v36n2/editorial2.pdf>

ANEXOS

ANEXO 01. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
MOTIVACIÓN	La motivación es una disposición interna que aviva y dirige nuestras ideas, con esfuerzo y buen rendimiento, que motiva a cada persona a lograr sus objetivos y obtener reconocimientos (Herzberg, Vroom, Deci & Ryan, 1970).	Mediante la motivación las empresas van a poder tener una mayor ventaja sobre sus trabajadores, pues esto le permitirá aprovechar todas las habilidades y de esa manera generar una mayor productividad, la cual se evaluará con las dimensiones, factores higiénicos, factores motivacionales y valoración.	FACTORES HIGIÉNICOS	RELACION CON SUPERIORES	ORDINAL
				AFILIACIÓN	
				SEGURIDAD EN EL TRABAJO	
				BUENAS CONDICIONES LABORALES	
			FACTORES MOTIVACIONALES	RESPONSABILIDAD	
				AUTODETERMINACIÓN	
				OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO	
			VALORACIÓN DEL ESFUERZO	RECONOCIMIENTO PROFESIONAL	
				EXPECTATIVAS	
				INSTRUMENTALIDAD	
VALENCIA					

ANEXO 02. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FÓRMULA PARA LA MUESTRA

z = índice de confiabilidad

p = probabilidad de acierto

q = probabilidad de fracaso

e = error permisible

N = población

n = tamaño de la muestra

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 150}{(0.05^2 * (150 - 1)) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 108.08 \equiv 108$$

Para esta investigación se estimó una muestra de 108 personas.

CUESTIONARIO DE TIENDA

A continuación, se presenta una serie de preguntas elaboradas con el propósito de determinar el nivel de motivación de los trabajadores, para ellos se le pide responder con sinceridad y absoluta libertad. Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación.

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
¿La comunicación con mi jefe me motiva para realizar mi trabajo?					
¿Mi jefe estimula mis ganas de trabajar creando un buen ambiente laboral?					
¿La confianza con mis compañeros me motiva a seguir trabajando?					
¿Tengo ganas de ir a trabajar gracias a la relación cordial con mis compañeros?					
¿Me siento satisfecho con todos los implementos de seguridad que me brinda la empresa para estar protegido al momento de realizar mis labores? (Guantes, mascarillas, lentes, alcohol en gel, cal)					
¿La empresa ha despedido algún trabajador como consecuencia del Covid19?					
¿Alguno de los trabajadores estuvo o está infectado por el virus del COVID19?					
¿La empresa me facilita sacarme la prueba del COVID19 cada cierto tiempo?					
¿La responsabilidad que genera mi trabajo es un estimulante para mis labores?					
¿Las políticas internas impuestas por mi empresa me motivan a ser responsable?					
¿La empresa me motiva a desarrollar mis capacidades y talentos?					
¿Voy a trabajar porque es un medio para realizar mis proyectos o metas establecidas?					

¿La empresa me brinda la oportunidad de aprender y crecer en mi trabajo?					
¿La compañía ofrece incentivos para incrementar mi desempeño?					
¿He recibido reconocimientos por un esfuerzo adicional?					
¿La empresa me recompensa por un trabajo bien hecho?					
¿La empresa valora las ideas brindadas por mi persona?					
¿Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo?					
¿Los avances tecnológicos de la empresa me motivan a alcanzar mi objetivo?					
¿La tecnología me ayuda a incrementar mi rendimiento?					
¿Espero recibir un bono por mis horas extras trabajadas?					
¿Los beneficios que me brinda la empresa satisfacen mis necesidades básicas?					

Entrevista 1

¿Mi jefe estimula mis ganas de trabajar creando un buen ambiente laboral?

¿Por qué?

Si porque me motiva a seguir dando lo mejor de mí y no bajearme

¿La confianza con mis compañeros me motiva a seguir trabajando? ¿Por qué?

Si porque hay una sana competencia y te motiva a lograr tus metas

¿La empresa me motiva a desarrollar mis capacidades y talentos? ¿Por qué?

Si porque te promociona y te premia cada vez que supero mis metas

¿La empresa me recompensa por un trabajo bien hecho? ¿Por qué?

Si porque reconoce mis logros

¿La empresa valora las ideas brindadas por mi persona? ¿Por qué?

Si porque cada sugerencia o idea es bien recibida y planteada

¿Me siento con ánimo para realizar adecuadamente mi trabajo y tengo la confianza que pronto saldremos de esta crisis? ¿Por qué?

Si porque a pesar de la crisis la empresa no nos dejó de lado, al contrario, nos brindó apoyo y respaldo

Entrevista 2

¿Mi jefe estimula mis ganas de trabajar creando un buen ambiente laboral?

¿Por qué?

Si crea un buen ambiente laboral porque fomenta siempre el trabajo en grupo

¿La confianza con mis compañeros me motiva a seguir trabajando? ¿Por qué?

Si me motiva a trabajar porque sé que tengo el apoyo de mis compañeros

¿La empresa me motiva a desarrollar mis capacidades y talentos? ¿Por qué?

La empresa siempre nos motiva a desarrollar nuestras capacidades con diferentes capacitaciones y creando show de talentos

¿La empresa me recompensa por un trabajo bien hecho? ¿Por qué?

La empresa siempre nos recompensa con bonos o con un viaje a los mejores lugares

¿La empresa valora las ideas brindadas por mi persona? ¿Por qué?

La empresa nos permite ofrecer nuestras ideas y siempre son escuchadas en reuniones de comunicación

¿Me siento con ánimo para realizar adecuadamente mi trabajo y tengo la confianza que pronto saldremos de esta crisis? ¿Por qué?

Si me siento con todos los ánimos de realizar mi trabajo porque me gusta lo que hago con mis clientes y tengo la confianza plena que superaremos esta crisis con el apoyo de todos

Entrevista 3

¿Mi jefe estimula mis ganas de trabajar creando un buen ambiente laboral?

¿Por qué?

A veces, me estimula cuando me deja trabajando en tienda, para poder realizar mejores ventas. De no ser así me envía a campo

¿La confianza con mis compañeros me motiva a seguir trabajando? ¿Por qué?

No, porque tengo que estar atento a mis créditos porque si no me quitan las ventas

¿La empresa me motiva a desarrollar mis capacidades y talentos? ¿Por qué?

Si, porque aquí aprendí a ser multifacético, y puedo desenvolverme mejor en todas mis funciones

¿La empresa me recompensa por un trabajo bien hecho? ¿Por qué?

Si, porque cuando llego a mi meta me pagan un incentivo adicional

¿La empresa valora las ideas brindadas por mi persona? ¿Por qué?

No, porque nunca me pidieron ningún tipo de opinión

¿Me siento con ánimo para realizar adecuadamente mi trabajo y tengo la confianza que pronto saldremos de esta crisis? ¿Por qué?

Si, porque si pienso que saldremos de esta crisis, y eso me motiva a cuidar más mi trabajo

Entrevista 4

¿Mi jefe estimula mis ganas de trabajar creando un buen ambiente laboral?

¿Por qué?

Si, porque me hace producir más, mientras yo gane plata estoy bien

¿La confianza con mis compañeros me motiva a seguir trabajando? ¿Por qué?

A veces, porque me llevo bien solo con algunos de mis compañeros

¿La empresa me motiva a desarrollar mis capacidades y talentos? ¿Por qué?

Si, porque la empresa me brinda capacitación, información de la página web

¿La empresa me recompensa por un trabajo bien hecho? ¿Por qué?

Si, porque mientras lleguemos a nuestras cuotas nos pagan un adicional

¿La empresa valora las ideas brindadas por mi persona? ¿Por qué?

No, todavía no tuve la oportunidad de plantear mis ideas

¿Me siento con ánimo para realizar adecuadamente mi trabajo y tengo la confianza que pronto saldremos de esta crisis? ¿Por qué?

Si, por eso sigo trabajando si no ya hubiera dejado el trabajo

Entrevista 5

¿Mi jefe estimula mis ganas de trabajar creando un buen ambiente laboral?

¿Por qué?

Claro que sí porque te impulsa a ganar dinero

¿La confianza con mis compañeros me motiva a seguir trabajando? ¿Por qué?

Si porque somos un grupo unido, al menos yo me llevo bien con todos mis compañeros

¿La empresa me motiva a desarrollar mis capacidades y talentos? ¿Por qué?

Si, porque la empresa permite desarrollarte en otras áreas y desarrollar tus talentos para ir ascendiendo

¿La empresa me recompensa por un trabajo bien hecho? ¿Por qué?

Si, siempre que hacemos adecuadamente nuestro trabajo nos brindan incentivos y reconocimientos

¿La empresa valora las ideas brindadas por mi persona? ¿Por qué?

Si, los aportes que brindamos a la empresa lo toman como una referencia para que el trabajo sea más productivo

¿Me siento con ánimo para realizar adecuadamente mi trabajo y tengo la confianza que pronto saldremos de esta crisis? ¿Por qué?

Por supuesto para seguir trabajando y poder cubrir con nuestras necesidades

Entrevista 6

¿Mi jefe estimula mis ganas de trabajar creando un buen ambiente laboral?

¿Por qué?

Si, bastante porque te motiva día a día enseñándonos nuevas cosas y aprendiendo las cosas buenas de la empresa. Uno vive de presión para sacar lo mejor de sí

¿La confianza con mis compañeros me motiva a seguir trabajando? ¿Por qué?

En el tema de trabajo hay que tener confianza, pero en ventas hay envidia, uno quiere vender tranquilo pero los demás quieren ser mejores.

¿La empresa me motiva a desarrollar mis capacidades y talentos? ¿Por qué?

Si, siempre nos motiva con capacitaciones virtuales

¿La empresa me recompensa por un trabajo bien hecho? ¿Por qué?

Si con buenos bonos y reconocimientos, diplomas

¿La empresa valora las ideas brindadas por mi persona? ¿Por qué?

Si, la empresa siempre toma en cuenta mi opinión, por mí ha creado páginas de fan Pages para que puedan tener más ventas

¿Me siento con ánimo para realizar adecuadamente mi trabajo y tengo la confianza que pronto saldremos de esta crisis? ¿Por qué?

Claro, por eso tenemos que valorar el trabajo que así nada más no se consigue

Entrevista 7

¿Mi jefe estimula mis ganas de trabajar creando un buen ambiente laboral?

¿Por qué?

Si, porque actualmente nos está hablando acerca de los valores, el respeto, la puntualidad no solo tiene que ser ventas, si no también ser mejores como personas y conservando los valores

¿La confianza con mis compañeros me motiva a seguir trabajando? ¿Por qué?

Si, porque mis compañeros de repente cuando no sabemos de algunas cosas nos tratamos de ayudar en sí, para seguir creciendo día a día y estar motivados

¿La empresa me motiva a desarrollar mis capacidades y talentos? ¿Por qué?

Si, porque si nosotros nos proponemos podemos seguir hasta una línea de carrera

¿La empresa me recompensa por un trabajo bien hecho? ¿Por qué?

Sí, porque cuando somos personal antiguo y cumplimos un determinado periodo también nos brindan certificados de reconocimientos, también si pasamos nuestra cuota o si vendemos seguros y garantías

¿La empresa valora las ideas brindadas por mi persona? ¿Por qué?

Sí, porque nosotros trabajamos con personas que manejan créditos y ellos nos piden nuestras opiniones para mejorar las campañas

¿Me siento con ánimo para realizar adecuadamente mi trabajo y tengo la confianza que pronto saldremos de esta crisis? ¿Por qué?

Si, porque ahora es momento de recapacitar y valorar nuestro trabajo

Entrevista 8

¿Mi jefe estimula mis ganas de trabajar creando un buen ambiente laboral?

¿Por qué?

Sobre los gerentes me estimulan, pero con los superiores falta que se motive el para que nos pueda motivar

¿La confianza con mis compañeros me motiva a seguir trabajando? ¿Por qué?

No, porque no me llevo con todos los trabajadores

¿La empresa me motiva a desarrollar mis capacidades y talentos? ¿Por qué?

Si, porque hay motivación en bonos solo en el aspecto monetario

¿La empresa me recompensa por un trabajo bien hecho? ¿Por qué?

Anímicamente no pero monetariamente si

¿La empresa valora las ideas brindadas por mi persona? ¿Por qué?

En lo que son las ventas si aporte, pero los superiores no sé si consideran mi esfuerzo

¿Me siento con ánimo para realizar adecuadamente mi trabajo y tengo la confianza que pronto saldremos de esta crisis? ¿Por qué?

Totalmente si, ya que cuando esta crisis pase esperemos seguir con salud y trabajo.

FICHA TÉCNICA – ESCALA DE MOTIVACIÓN LABORAL

I. DATOS INFORMATIVOS

- a. **Técnica:** Encuesta
- b. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- c. **Lugar:** Chimbote
- d. **Forma de aplicación:** Individual
- e. **Autor:** Guzman Torres Shannold, Robles Hurtado Carolina
- f. **Medición:** Nivel de Motivación Laboral
- g. **Administración:** Trabajadores de la ciudad de Chimbote
- h. **Tiempo de aplicación:** 10 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Analizar el nivel de motivación de los trabajadores en tiempo de crisis en la empresa Conecta Distrito de Chimbote, 2020

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a validez de contenido para comprobar si los ítems están bien definidos en relación con la variable planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Esta **validación** consistió en la selección de tres expertos, un metodólogo y dos temáticos de investigación quienes revisaron la matriz de operacionalización de la variable, y cada uno de los ítems del instrumento para verificar si realmente miden los indicadores y dimensiones de la variable.

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
0.90	22

Para establecer la **confiabilidad** del instrumento, Escala de Motivación aboral, se aplicó una prueba piloto con 10 participantes; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alpha de Cronbach, cuyo cálculo fue = 0,90, este resultado permite afirmar que el instrumento presenta una confiabilidad muy fuerte.

IV. DIRIGIDO A:

Trabajadores de la ciudad de Chimbote

V. MATERIALES NECESARIOS:

Laptop, internet.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 22 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno según el formato de pregunta.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

DIMENSIONES	INDICADORES
FACTORES HIGIÉNICOS	RELACION CON SUPERIORES: 1, 2
	AFILIACIÓN: 3, 4
	SEGURIDAD EN EL TRABAJO: 5, 6
	BUENAS CONDICIONES LABORALES: 7, 8
FACTORES MOTIVACIONALES	RESPONSABILIDAD: 9, 10
	AUTODETERMINACIÓN: 11,12
	OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO: 13, 14
	RECONOCIMIENTO PROFESIONAL: 15, 16
VALORACIÓN	EXPECTATIVAS: 17, 18
	INSTRUMENTALIDAD: 19, 20
	VALENCIA: 21, 22

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

NIVELES	A NIVEL DE VARIABLE	D1	D2	D3
MUY BAJO	39.6	28.4	30.8	35.2
BAJO	57.2	34.8	39.6	42.4
MEDIO	74.8	41.2	48.4	49.6
ALTO	92.4	47.6	57.2	56.8
MUY ALTO	110	54	66	64

ANEXO 03. VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO

1. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: “Escala de la Motivación Laboral”

OBJETIVO: Determinar el nivel de motivación de los trabajadores de la Empresa Conecta

DIRIGIDO A: Trabajadores de la Empresa Conecta

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Néstor Daniel González Rueda

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Dr. En Psicología

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
----------	------	-------	------	----------

Evaluador: Dr. González Rueda Néstor Daniel

DNI: 32991045

2. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: “Escala de la Motivación Laboral”

OBJETIVO: Determinar el nivel de motivación de los trabajadores de la Empresa Conecta

DIRIGIDO A: Trabajadores de la Empresa Conecta

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Miguel Ángel Canchari Preciado

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
----------	------	-------	------	----------

Evaluador: Mg. Canchari Preciado Miguel Ángel

DNI: 46105455

3. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: “Escala de la Motivación Laboral”

OBJETIVO: Determinar el nivel de motivación de los trabajadores de la Empresa Conecta

DIRIGIDO A: Trabajadores de la Empresa Conecta

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Luis Alberto Calderón Yarlequé

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Dr. En estadística matemática

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
----------	------	-------	------	----------

Evaluador: Dr. Calderón Yarlequé Luis Alberto

DNI: 40097132

ANEXO 04. ALPHA DE CRONBACH

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$$

Dónde:

k = El número de ítems.

Σs^2 = Sumatoria de varianzas de los ítems.

sT^2 = Varianza de la suma de los ítems.

α = Coeficiente del Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{22}{22-1} \left[1 - \frac{25.57}{177.43} \right] = 0.90$$

Dónde:

$k = 22$

$\Sigma s^2 = 25.57$

$sT^2 = 177.43$

α = Coeficiente del Alfa de Cronbach.

Siendo como resultado 0.90, lo cual nos indica que este resultado permite afirmar que el instrumento presenta una confiabilidad muy fuerte.

NUNCA	22	28.4
CASI NUNCA	28.4	34.8
A VECES	34.8	41.2
CASI SIEMPRE	41.2	47.6
SIEMPRE	47.6	54

NUNCA	22	31.8
CASI NUNCA	31.8	41.6
A VECES	41.6	51.4
CASI SIEMPRE	51.4	61.2
SIEMPRE	61.2	71

NUNCA	22	29.2
CASI NUNCA	29.2	36.4
A VECES	36.4	43.6
CASI SIEMPRE	43.6	50.8
SIEMPRE	50.8	58

PROPUESTA DE MEJORA

PROGRAMA DE MOTIVACIÓN

I. DATOS GENERALES

1. Denominación: Programa de Motivación
2. Institución: Conecta
3. Dirigido a: Colaboradores de la empresa Conecta
4. Fechas de ejecución: De Enero a Diciembre 2021
5. Responsable de la Ejecución: Recursos Humanos

II. PRESENTACIÓN

Actualmente vivimos en un mundo competitivo y globalizado y sobre todo de incertidumbre ante la pandemia generada por el COVID 19, en ese sentido las Organizaciones necesitan desarrollar estrategias que les permitan cumplir con sus objetivos; por lo cual la Motivación es una herramienta vital para aumentar el rendimiento y desempeño dentro de la organización.

En los últimos años, los estudios de las condiciones sociolaborales han adquirido mayor importancia, encontrando que la motivación laboral es un constructo muy importante en la gestión de personas

En este sentido, para cualquier organización es imprescindible detectar las necesidades e intereses de sus trabajadores, para incidir sobre ellos y diseñar un entorno laboral satisfactorio para los mismos, generando así un clima organizacional favorable, favoreciendo a la satisfacción del colaborador, y, sobre todo, mejorando la productividad.

Por lo antes mencionado, el desarrollo de este programa es de vital importancia ya que permitirá implementar diversas actividades que influirán de manera positiva en la motivación y desempeño de los colaboradores de CONECTA , lo cual a su vez tendrá un impacto positivo en su satisfacción ya que como plantean las teorías humanistas, un colaborador al sentir cubiertas sus necesidades psicológicas y sociales

en su puesto de trabajo, se sentirá más satisfecho y motivado, y por ende pondrá mayor énfasis, compromiso y dedicación a las labores que realiza, mejorando la calidad de trabajo que realiza, y brindando un mejor servicio a los colaboradores, contribuyendo de esta manera al logro de los objetivos organizacionales. Es decir, el beneficio es tanto para el trabajador como para la organización.

Este programa de motivación tiene como base los resultados más bajos obtenidos en la investigación donde la dimensión factores motivacionales es el más bajo en relación a las demás dimensiones y donde se evalúan indicadores como reconocimiento, oportunidad de desarrollo personal y profesional

III. OBJETIVOS

3.1 General

Planificar, diseñar y proponer un Programa de Motivación Laboral, en los colaboradores de la Empresa Conecta, que permita tener colaboradores con mayores niveles de motivación.

3.2 Específicos

Reconocer y premiar los logros individuales y grupales de los colaboradores de la Empresa Conecta.

Involucrar a los jefes de las áreas en la implementación del Programa de Motivación.

Evaluar el programa de motivación para proponer la mejora continua.

IV. METODOLOGÍA DEL PROGRAMA

Lineamientos Generales

1. El Jefe de Recursos Humanos es responsable de elaborar el procedimiento para la implementación del Programa de Motivación Laboral.
2. Dicho procedimiento deberá quedar aprobado y autorizado por el Gerente de tienda, quien además deberá promover su difusión y participación del personal a su cargo.
3. El Gerente, Jefe de Recursos Humanos y jefes de áreas deberán participar e involucrar a todos los colaboradores a su cargo, con la finalidad de concluir con la ejecución de su totalidad del Programa de Motivación Laboral.
4. Con el propósito de determinar el valor del Programa de Motivación se aplicará el círculo PHVA y seguirán cada una de sus etapas para asegurar la mejora Continua del Programa.



V. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE MOTIVACIÓN LABORAL

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	REGISTRO
Gerente de Tienda	1	Reunión del área de Gestión del Talento Humano para organizar la elaboración del Programa Motivación Laboral	Documento de Información y autorización dirigido al Gerente de Tienda.
Gerente de Tienda Jefe de Recursos Humanos	2	Aprobación del programa por parte del Gerente de Tienda y el Jefe de Recursos Humanos, para su posterior difusión con los colaboradores.	Documento firmado por el Gerente de Tienda.
Gerente de Tienda Jefe de Recursos Humanos	3	El Gerente de Tienda, Jefe de Recursos Humanos y los jefes de cada área, deberán involucrarse en el desarrollo del programa de motivación laboral.	Documento de Información y autorización dirigido al Gerente de Tienda.
Jefe de Recursos Humanos	4	Evaluación del proceso dos veces al año.	Informe de evaluación del cumplimiento de los objetivos propuestos
Jefe de Recursos Humanos	5	Determinación del valor del trabajo realizado a través del círculo PHVA.	Documento de Información y autorización dirigido al Gerente de Tienda.
Jefe de Recursos Humanos	6	El área Gestión del Recursos Humanos es el responsable de elaborar el programa de Motivación laboral y todo el material que este requiere.	Documento de Información y autorización dirigido al Gerente.
Jefe de Recursos Humanos	9	Definir los responsables que participaran en las diferentes fases del programa de motivación.	Informe de Actividades

Jefe de Recursos Humanos	10	Sensibilizar tanto a los jefes como también a los colaboradores sobre la importancia de su participación en la ejecución de este programa.	Informe de los objetivos a lograr.
Jefe de Recursos Humanos	12	Se reunirá a los colaboradores y se les informará que el último viernes de cada mes, se desarrollará la reunión mensual.	Formato de acuerdos del mes.
Jefe de Recursos Humanos	13	Reunión con los colaboradores para establecer las actividades de integración de cada tres meses, como medio para reforzar la integración y motivación.	Informe de Actividades
Jefe de Recursos Humanos	14	Explicar los criterios que se evaluarán para ser considerado el trabajador del mes, se explicarán los formatos a utilizar para llevar a cabo dicha evaluación y los premios que se brindará.	Informe de Actividades Ficha de evaluación para el trabajador y compañero del mes
Jefe de Recursos Humanos	15	Implementación de reconocimientos (diploma y un obsequio) al colaborador del mes.	Informe de Actividades
Jefe de Recursos Humanos	16	Comprobar que el Programa de Motivación Laboral se realice correctamente siguiendo las pautas establecidas.	Documento de Información y autorización dirigido al Gerente.
Jefe de Recursos Humanos	18	Determinar si el programa de Motivación laboral tuvo significancia o no, contrastándolo con los objetivos establecidos y los criterios establecidos.	Informe de evaluación del cumplimiento de los objetivos establecidos.
Jefe de Recursos Humanos	19	Analizar los resultados alcanzados a través del Programa de Motivación Laboral para la implementación de la mejora.	Informe
Jefe de Recursos Humanos	20	Desarrollar la reunión de feedback con los jefes y colaboradores para señalar lo alcanzado y los aspectos que se deben mejorar.	Informe de evaluación del cumplimiento de los objetivos.
Jefe de Recursos Humanos	21	Informar al Gerente de Tienda, sobre los avances obtenidos a través de la implementación del programa.	Fichas de evaluación Informe de evaluación del cumplimiento de los objetivos.
FIN DEL PROCESO			