

UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR
FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**“PROPUESTA DE UN PLAN DE MOTIVACIÓN LABORAL EN EL
PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES
SCHIAPPACASE PERÚ S.A.C - LURÍN 2021”**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRESENTADO POR EL BACHILLER

CHUQUIRAY LAURA, JHOSEP'S ALEXANDER

ASESORA

GARCIA SALIRROSAS, ELIZABETH EMPERATRIZ

Villa El Salvador

2021

DEDICATORIA

A Dios,

Por ser mí guía y permitirme lograr todos los objetivos que me propongo.

A Laura,

Que ha sido madre y padre para mí, gracias a sus consejos, paciencia y comprensión ha sabido impulsarme en ser un gran profesional y no dejar caerme en los obstáculos que se presentaron en el transcurso de la vida, sin duda no sería nada sin esta mujer. **TE AMO MAMÁ.**

A mis abuelos y familia,

Por su gran crianza, enseñanza, en formarme con valores, principios, enseñarme las cosas buenas y malas, por su apoyo incondicional que me brindaron a lo largo de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, por la formación profesional brindada en los ciclos de carrera, a sus docentes por su gran labor en la enseñanza, transmitiéndonos conocimientos para formar en todos sus alumnos grandes profesionales de la carrera de administración de empresas.

A su vez, a la empresa SCHIAPPACASSE PERÚ S.A.C por permitirme desarrollar como profesional y poder desarrollar este trabajo de suficiencia en sus instalaciones, en beneficio del talento humano.

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	viii
INTRODUCCIÓN	x
CAPITULO I: ASPECTOS GENERALES.....	1
1.1. Contexto.....	1
1.1.1. Historia de la empresa	1
1.1.2. Ubicación geográfica	2
1.1.3. Misión.....	2
1.1.4. Visión	2
1.1.5. Valores.....	2
1.1.6. Estructura orgánica.....	3
1.1.7. Clientes:.....	4
1.1.8. Servicios	4
1.2. Delimitaciones.....	6
1.2.1. Delimitación temporal	6
1.2.2. Delimitación espacial	6
1.3. Objetivos	6
1.3.1. Objetivo general.....	6
1.3.2. Objetivos específicos	6
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 Antecedentes	7
2.1.1 Antecedentes nacionales	7
2.1.2 Antecedentes internacionales.....	9
2.2 Bases teóricas.....	11
2.2.1 Definiciones	11
2.2.2 Teorías de la motivación	14
2.2.2.1 Teoría de proceso.....	15
2.2.2.2 Teoría de las necesidades.....	15
2.2.2.3 Teoría X y teoría Y de Mc Gregor.....	16
2.2.2.4 Teoría de los factores de Herzberg.....	18
2.2.2.5 Teoría de Mc Clelland.....	18

2.2.3	Tipos de motivación	19
2.2.3.1	Motivación intrínseca	19
2.2.3.2	Motivación extrínseca	20
2.3	Definiciones de términos	21
CAPÍTULO III: DESARROLLO DEL TRABAJO PROFESIONAL.....		23
3.1	Determinación y análisis del problema.....	23
3.2	Modelo de solución propuesto	36
3.3	Resultados	57
CONCLUSIÓN		60
RECOMENDACIONES		61
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....		62

LISTADO DE FIGURAS

Figura 1: Género de los trabajadores.....	27
Figura 2: Edad de los trabajadores	27
Figura 3: Cargo de los trabajadores	28
Figura 4: Interrogante N°3 de la encuesta.....	29
Figura 5: Interrogante N°4 de la encuesta.....	30
Figura 6: Interrogante N°9 de la encuesta.....	30
Figura 7: Interrogante N°10 de la encuesta.....	31
Figura 8: Interrogante N°11 de la encuesta.....	32
Figura 9: Interrogante N°14 de la encuesta.....	33
Figura 10: Interrogante N°15 de la encuesta.....	33
Figura 11: Interrogante N°19 de la encuesta.....	34
Figura 12: Interrogante N°20 de la encuesta.....	35

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1: <i>Trabajadores de Schiappacasse Perú S.A.C.</i>	25
Tabla 2: <i>Resultados de la encuesta</i>	26
Tabla 3: <i>Genero de los trabajadores</i>	27
Tabla 4: <i>Edad de los trabajadores</i>	28
Tabla 5: <i>Cargo de los trabajadores</i>	28
Tabla 6: <i>Interrogante N°3 de la encuesta</i>	29
Tabla 7: <i>Interrogante N°4 de la encuesta</i>	30
Tabla 8: <i>Interrogante N°9 de la encuesta</i>	31
Tabla 9: <i>Interrogante N°10 de la encuesta</i>	31
Tabla 10: <i>Interrogante N°11 de la encuesta</i>	32
Tabla 11: <i>Interrogante N°14 de la encuesta</i>	33
Tabla 12: <i>Interrogante N°15 de la encuesta</i>	34
Tabla 13: <i>Interrogante N°19 de la encuesta</i>	34
Tabla 14: <i>Interrogante N°20 de la encuesta</i>	35
Tabla 15: <i>Resultados obtenidos de la encuesta</i>	57
Tabla 16: <i>Resultados esperados</i>	58

RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia tiene como objetivo general proponer un plan de motivación en los trabajadores del área operativa de la empresa de transportes Schiappacasse Perú S.A.C – Lurín 2021, planteando estrategias que contribuyan a mejorar la motivación laboral en los trabajadores de la empresa, para incrementar la productividad y alcanzar los objetivos organizacionales. Se realizó una encuesta a todo el personal para identificar cuáles son los factores que se tomaran como referencia al momento de crear el plan motivacional entre los cuales se puede identificar falta de reconocimientos, ascensos, beneficios por el trabajo realizado, capacitaciones, salario y falta de implementos de seguridad, lo que ayudo a la elaboración de un plan motivacional que ayudará al desarrollo de los trabajadores y progreso de la organización.

Al revisar los resultados de la encuesta se pudo concluir que los trabajadores del área operativa de la organización tienen mayores falencias en el indicador extrínseco en comparación del intrínseco, por lo que se puede deducir que la motivación generada por la empresa tiene un alto impacto sobre los trabajadores de la organización. Este plan es el primero en la empresa, debido que no se cuenta con precedentes de haberse implementado uno con anterioridad, la elaboración y aplicación de este plan permitirá incrementar la productividad, desempeño, estabilidad laboral y retención de capital humano.

ABSTRACT

The present sufficiency work has the general objective of proposing a motivation plan in the workers of the operational area of the transport company Schiappacasse Peru SAC - Lurín 2021, proposing strategies that contribute to improving the work motivation of the company's workers, to increase productivity and achieve organizational goals. A survey was carried out among all the personnel to identify which are the factors that will be taken as a reference when creating the motivational plan, among which it is possible to identify lack of recognition, promotions, benefits for the work performed, training, salary and lack of safety implements, which helped to develop a motivational plan that will help the development of workers and progress of the organization.

When reviewing the results of the survey, it was possible to conclude that the workers in the operational area of the organization have greater deficiencies in the extrinsic indicator compared to the intrinsic indicator, so it can be deduced that the motivation generated by the company has an impact on the organization workers. This plan is the first in the company, since there is no precedent for having implemented one previously, the preparation and application of this plan will allow increasing productivity, performance, job stability and retention of human capital.

INTRODUCCIÓN

La motivación en los trabajadores de toda empresa es un pilar fundamental a tener en consideración, pues gracias a ello se puede cumplir con los objetivos organizacionales, una empresa con trabajadores de bajo nivel de motivación constantemente presenta alta rotación de capital humano, baja productividad, mal clima laboral, entre otros factores.

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene por finalidad proponer un plan de motivación para los trabajadores del área operativa de la empresa de transporte Schiappacasse Perú S.A.C, que contribuya a mejorar el nivel de motivación, diseñando estrategias que permitan mantener al trabajador motivado y así lograr que sean más productivos, eficaces, responsables y sobre todo que se identifiquen con la organización.

En el capítulo I: Esta referido a la contextualización de la empresa, donde se podrá encontrar información y conocer mejor a la organización, delimitaciones tanto espaciales como temporales y el planteamiento de los objetivos propuestos para el presente trabajo de investigación.

En el capítulo II: Encontraremos antecedentes o trabajos previos tanto nacional como internacional, bases teorías que sustentan la investigación y la definición de términos.

En el capítulo III: Esta referido al desarrollo del trabajo, donde podremos encontrar la realidad problemática de la empresa, motivo por el cual se decidió proponer el plan de motivación, se procede a la elaboración de la propuesta donde se encuentra el plan de acción especificando cada actividad que contiene para mejorar la motivación en los trabajadores para ser aprobada e implementada en los trabajadores del área operativa de la empresa de transporte Schiappacasse Perú S.A.C, el presupuesto y el cronograma de actividades.

Conclusiones y recomendaciones

Y por último las referencias bibliográficas donde destacan los autores que ayudaron a la realización del trabajo de suficiencia profesional.

CAPITULO I: ASPECTOS GENERALES

1.1. Contexto

Transportes Schiappacasse Perú S.A.C de logística automotriz es la segunda mayor firma en Chile, empezando operaciones en Perú el 16 de Diciembre de 2013. Transportes Schiappacasse Perú S.A.C, se dedica al traslado de vehículos nuevos, especialmente vehículos recién llegados al puerto del Callao y distribuidos en los almacenes de nuestros principales clientes los cuales son Derco, Divemotor y Honda, también realiza traslados locales los cuales comprende movilizar vehículos entre almacenes y a tiendas de distribución, en ocasiones se realizan traslados a diversas provincias de acuerdo a la necesidad del cliente, dentro de los cuales destacan clientes como Agunsa y SLA.

1.1.1. Historia de la empresa

La empresa fue creada y fundada por el chileno **José Schiappacasse** en el año 1973, que identificó las necesidades de los propietarios de vehículos y toda la cantidad de dinero que estos se gastaban en reparar sus vehículos, por lo que en sus inicios la empresa se dedicaba por completo al servicio automotriz donde veían todo lo relacionado a los componentes de los autos.

A los inicios de la década de los 90, el señor Schiappacasse identifica otra oportunidad de negocio al identificar el incremento de importaciones de vehículos en el país, por lo cual decide abrirse a una nueva área del mundo automotriz y ofrece para sus clientes el servicio de almacenaje.

Para el año 2000 integra una nueva área automotriz a las funciones que realizaba, donde incluye servicios de desabolladura y pintura, adicionalmente servicios de inspección previa a la entrega del vehículo (PDI), esto se realizaba para identificar la calidad del producto en los vehículos nuevos. Estos implementos que años tras años se implementaban en la empresa hicieron que evolucionará hasta que se presentó una oferta de servicios logísticos.

La empresa se transformaría 7 años después, cambio drásticamente de ser una empresa en su totalidad por hijos, primos, hermanos, familiares a ser una

empresa con profesionales al 100%, solo quedando el padre e hijos como únicos cabeza de la organización, actualmente la empresa se desarrolla internacionalmente tanto en Chile, Perú y Argentina, donde mantiene una de sus características principales que es la confianza y recomendaciones, para formar parte de la empresa tienes que ser recomendado por un actual trabajador.

1.1.2. Ubicación geográfica

Transportes Schiappacasse Perú S.A.C, ubicado actualmente en Av. Los Eucaliptos Mz D Lote 14, Lurín. Cuenta con un amplio terreno para el estacionamiento de las cigüeñas y las grúas. La ubicación actual de Transportes Schiappacasse Perú S.A.C es estratégica estando a dos cuadras de los almacenes de Derco y 5 cuadras de los almacenes de Divemotor, esto permite realizar los servicios locales con mayor rapidez.

1.1.3. Misión

Brindar soluciones logísticas de calidad al sector automotriz, generando valor a través de la optimización de procesos, innovación, tecnológica, integralidad y talento humano.

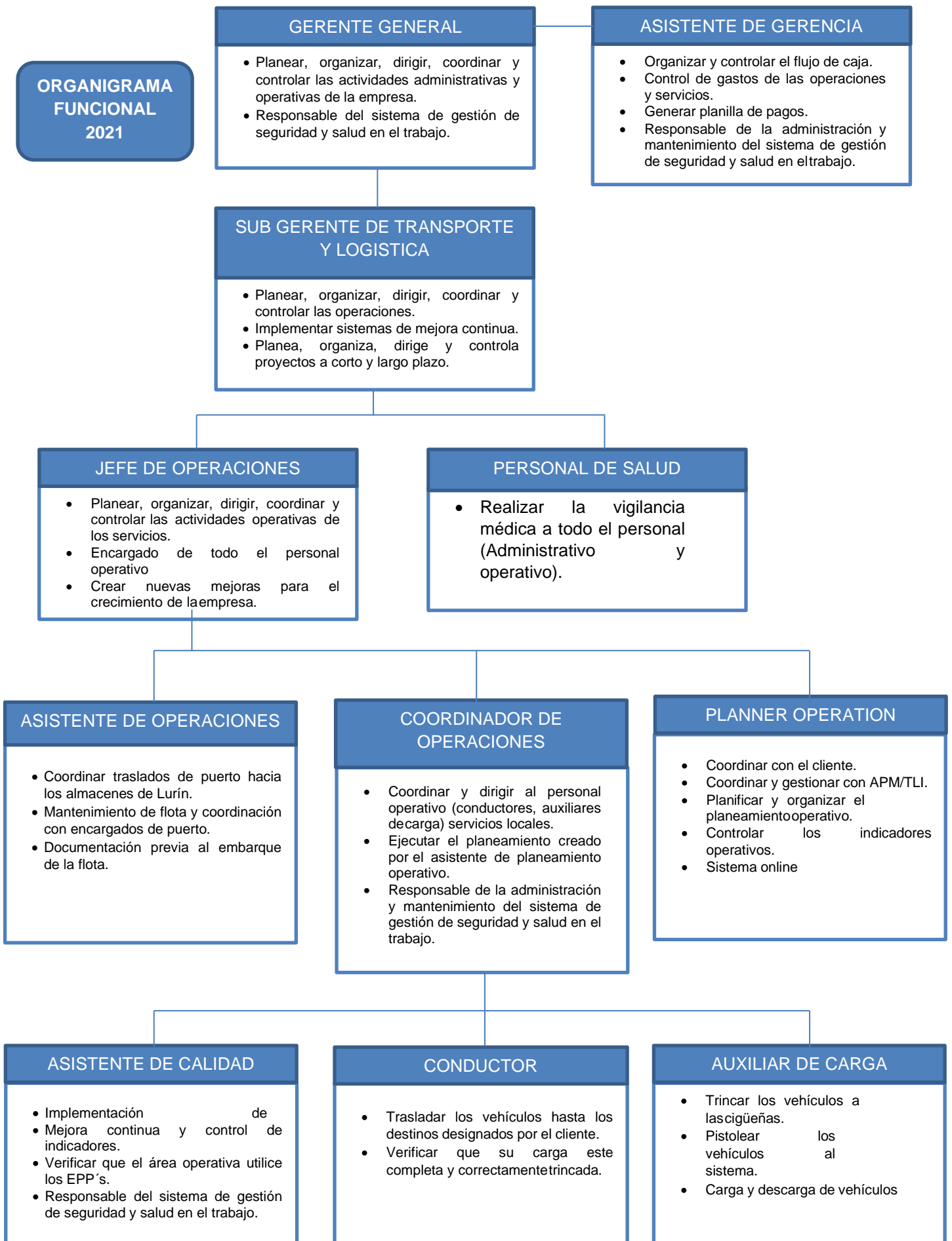
1.1.4. Visión

Ser la compañía líder en Sudamérica en soluciones logísticas para sector automotriz, siendo reconocidos como un operador logístico relevante en la región, destacando nuestro conocimiento de la industria, pro-actividad, calidad de servicio y compromiso con nuestros clientes.

1.1.5. Valores

- Pasión: Porque la única manera de hacer un buen trabajo es hacer lo que amas.
- Excelencia: Porque nos gusta hacer las cosas de la mejor forma y responsabilidad.
- Innovación: Porque creemos que siempre lo podemos hacer distinto.
- Integridad: Porque el cómo nos comportamos es muy importante.

1.1.6. Estructura orgánica



1.1.7. Clientes:

Schiappacasse Perú S.A.C, debido a las alianzas estratégicas del gerente general y por licitaciones actualmente ofrece sus servicios principalmente a las siguientes empresas:

- Derco
- Divemotor
- Agunsa
- Servicios Logísticos Automotriz (SLA)
- Honda
- Autoniza

1.1.8. Servicios

Schiappacasse Perú S.A.C, cuenta con una flota de 13 cigüeñas con capacidad de cargar entre 8-10 vehículos según su tamaño, 1 cigüeña con capacidad de cargar entre 5-6 vehículos según su tamaño y 2 grúas con capacidad de cargar entre 1-2 vehículos por vuelta, esto nos permite actualmente ofrecer diversos servicios logísticos automotrices, entre los cuales tenemos:

Servicios Locales

Este servicio es realizado dentro del distrito de Lurín, consiste en la movilización en cigüeñas de vehículos nuevos entre almacenes, este servicio inicialmente cuenta con un proceso de inspección para asegurar de que estos no tengan ningún faltante o daño, esta labor lo realiza las inspectoras de calidad, los auxiliares suben los vehículos a la cigüeña, una vez cargada las unidades se procede a trincar las llantas de los vehículos con fajas, dependiendo del cliente con que se trabaje. Posteriormente se procede a movilizar los vehículos al almacén de destino, donde se realiza nuevamente la inspección para poder identificar algún daño producido en el traslado.

Servicios Tienda

Este servicio se hace principal y constantemente al cliente Divemotor, donde movilizamos la carga desde el almacén de origen en Lurín hacia las tiendas

ubicadas en Av. Canadá, Aramburu y Javier Prado, el proceso que sigue es el mismo que los servicios locales, primero la inspección, luego la carga y trincado, traslado en cigüeña o grúa y por último la entrega al cliente en la tienda.

También se realiza traslados para SLA con destino a Plaza Norte y Los Olivos.

Servicios Provincia

Este servicio es realizado desde los almacenes del cliente en Lurín, Chorrillos o Callao hacia los distintos departamentos del Perú, consiste en el almacenaje de la carga a movilizar en nuestra base, para posteriormente poder distribuirla entre las cigüeñas que viajarán, una vez obtenida la carga completa, se procede a medir las longitudes de la cigüeña, esto nos sirve para sacar los permisos en el MTC, obtenido el permiso esta es entregada al conductor para que proceda a realizar el traslado.

Servicios Puerto

Este servicio es realizado desde el puerto del Callao hacia los almacenes de nuestros clientes ubicados en Lurín, consiste en la movilización de una gran y diversa cantidad de vehículos nuevos en cigüeñas, el promedio de lotes de vehículos es de 3000 al mes, estos vehículos al inicio son trasladados en los primeros dos días directo del puerto al destino, para el tercer y último día de almacenaje libre en el puerto, si no se llegó a completar el traslado total se moviliza las unidades del puerto al almacén que se alquila a un menor precio en comparación del precio del puerto del callao, los operativos por lo general duran 6 días, dependiendo de la cantidad de floja que trae la nave atracada.

1.2. Delimitaciones

1.2.1. Delimitación temporal

El presente trabajo de suficiencia tiene una duración de 4 meses a partir del mes de Agosto del año 2021 hasta Diciembre del año 2021.

1.2.2. Delimitación espacial

El presente trabajo de investigación se realizará en las instalaciones de la empresa Schiappacase Perú S.A.C ubicada en Av. Los Eucaliptos Mz D Lote 14, Lurín a los trabajadores del área operativa es decir conductores y auxiliares.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

El objetivo general para mi trabajo de suficiencia profesional es el siguiente:

- OG: Proponer un plan de motivación laboral en la empresa de transporte Schiappacasse Perú S.A.C. – Lurín 2021

1.3.2. Objetivos específicos

Posteriormente se divide en los siguientes objetivos específicos:

- O1: Analizar el nivel de motivación actual de los trabajadores de la empresa de transportes Schiappacasse Perú S.A.C.
- O2: Identificar los factores que afectan la motivación de los trabajadores de la empresa de transportes Schiappacasse Perú S.A.C.
- O3: Seleccionar la mejor alternativa para mejorar el nivel de motivación de trabajadores, tomando en cuenta los recursos humanos, materiales y económicos de la empresa de transportes Schiappacasse Perú S.A.C.
- O4: Diseñar el plan de motivación laboral en la empresa de transporte Schiappacasse Perú S.A.C.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes nacionales

Cubas & Torres (2019) detectaron la falta de motivación de los trabajadores de la municipalidad provincial de Hualgayoc, esto conllevó a la baja productividad en sus funciones, por lo que propusieron como objetivo principal un plan motivacional para mejorar dicha productividad en el área tributaria. Como primera medida hicieron una encuesta a 20 trabajadores aleatoriamente de la organización, para saber el nivel motivacional y la productividad laboral en las funciones realizadas por los trabajadores de la municipalidad. Como resultado de esta encuesta se obtuvo que la mitad de trabajadores del área administrativa tributaria encuestados mostraron un bajo nivel de motivación, y los $\frac{3}{4}$ de trabajadores mostraron una baja productividad. Por lo que los investigadores justificaron la importancia de implementar un programa motivacional para incrementar la productividad laboral de los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Hualgayoc.

A su vez Zárate (2018) identificó el bajo nivel motivacional de los trabajadores en la municipalidad de Jaén, pero esta vez la baja motivación se vio reflejada en el clima organizacional, por lo que propuso un plan motivacional para mejorar este factor. La municipalidad de Jaén cuenta con una población de 198 colaboradores, por lo que decidió identificar a nuestros encuestados sacando una muestra no probabilística siendo elegidos por el investigador a su utilidad un total de 79 colaboradores. Se obtuvo como resultados de las encuestas que 49 colaboradores representando el 62.6% de la muestra consideraron que cuentan con un clima organizacional normal, 10 colaboradores representando el 12.5% de la muestra considera que el clima organizacional es malo y 20 colaboradores representando el 24.9% consideran que existe un buen clima laboral. Por lo que el investigador con los resultados de la encuesta considera oportuno y necesario la implementación de un plan motivacional con el propósito de mejorar el clima organizacional de los trabajadores de la municipalidad de Jaén.

Por su parte Carnaque (2019) reconoció la falta de motivación en los trabajadores de la empresa Santa Azul, esta falta de motivación se vio reflejada en el alto

índice de rotación del personal obrero. Se planteó como objetivo principal implementar un plan de motivación para poder retener el mayor potencial humano obrero dentro de la organización. Por lo que en primera instancia decidió medir el nivel motivacional y el nivel de retención de los trabajadores de la empresa Santa Azul, aplicando una encuesta a 260 trabajadores obreros de la organización. Se obtuvieron como resultados importantes que 67 trabajadores representando 25.7% de la muestra consideran que quieren otro trabajo u otra función fuera de la organización, a su vez 123 trabajadores que representan el 47.3% de la muestra consideran que no reciben capacitación adecuada para la realización de sus labores, por otra parte 179 trabajadores indican que si les agrada formar parte de la organización, pero 26 trabajadores representando un 10% consideran que no les agrada trabajar en la organización, 159 trabajadores no estarían de acuerdo en recibir otra oferta de trabajo de otra organización en comparación de 70 trabajadores representando el 26.9% de la muestra que si les gustaría recibir ofertas de trabajo fuera de la organización con una mayor remuneración. El investigador con los resultados obtenidos considera pertinente la creación del plan motivacional para así poder retener el mayor capital humano dentro de la organización Santa Azul.

Mientras Guevara (2018) determinó la falta de motivación en los trabajadores de la empresa CMA Piura S.A.C en Chepen, pero esta vez la desmotivación se vio reflejada en el desempeño de las funciones realizadas por los trabajadores, por lo que el investigador tuvo como objetivo principal la implementación de un plan motivacional para la mejora del desempeño dentro de la organización. Como primera medida se estableció el número de trabajadores que participarían de la investigación, el cual arrojó 27 colaboradores de la empresa CMA Piura S.A.C, los cuales rellenaron una encuesta y adicionalmente se le hizo una entrevista al administrador de la organización. Como resultados de la encuesta realizada se pudo identificar que los factores motivacionales intervienen en el desempeño de las funciones de los trabajadores, a su vez se puede identificar como no existe una igualdad entre el pago que perciben los colaboradores con el cumplimiento de metas. El investigador concluye en su trabajo que la aplicación del plan motivacional que propone podrá mejorar el desempeño de los colaboradores en la empresa CMA Piura S.A.C.

De igual forma Durand y Romero (2019) identificaron la falta de motivación de los trabajadores de la empresa Topi Top, por lo cual se decidió analizar los aspectos y componentes motivacionales de los trabajadores, debido a lo cual se busca implementar un plan de motivación para mejorar y aumentar el desempeño laboral. Para poder iniciar con el trabajo los investigadores decidieron elaborar un diagnóstico de la situación actual de la empresa, este diagnóstico se hizo a través de encuestas y entrevistas a los trabajadores donde se tocaron factores como: remuneraciones, capacitaciones, productividad entre otros. Posterior a la elaboración del diagnóstico se procedió a formular el plan motivacional las cuales contenían actividades contrastadas con las necesidades de los trabajadores de la empresa. El plan fue aplicado en la empresa donde se pudo obtener buenos resultados, incluso mejores de los que se esperaba, esto aumentó el nivel de desempeño de los trabajadores y por lo tanto su productividad, por lo que se concluyó que los colaboradores aparte de estar motivados individualmente necesitan una motivación extra por parte del centro de trabajo, para poder desarrollarse profesionalmente y cumplir con sus objetivos, metas identificándose con la empresa.

2.1.2 Antecedentes internacionales

Dimitrova (2017) propone explicar los factores de la motivación en el sector de construcción e inmobiliario en la empresa CHG, donde se ven reflejadas el clima organizacional de la empresa, por lo que tiene como objetivo conocer el impacto que tiene la motivación en la empresa de construcción. Se estableció el método de recolección de información a través de una encuesta a los trabajadores, donde se recogió información sobre las variables importantes de la motivación, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 15 trabajadores del área administrativa y de finanzas de la empresa CHG. El cuestionario contaba con cinco partes las cuales contemplaban: clima laboral, calidad en el trabajo, trabajo en equipo, comunicación y recompensas. Se obtuvo como resultado que los factores tomados en la encuesta, tuvieron una baja calificación por lo que la aplicación de un plan motivacional sería de mucha ayuda para mejorar la motivación en los trabajadores.

Por otra parte Certuche y Llorente (2020) diseñaron estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en la empresa REDECOL E.S.P, para lo cual se guio de teorías que le ayudó a identificar las necesidades de los colaboradores y así poder proyectar la propuesta de acuerdo al impulso motivacional de los colaboradores estudiados, debido a que esto nos ayudara para el beneficio tanto del trabajador como el de la organización. Analizó el periodo real de la empresa al momento de desarrollar esta investigación, se utilizó como medio para la recopilación de datos el cuestionario y entrevista aplicado a 14 trabajadores de las áreas operativas y administrativas de la organización. Se entrevistó al gerente de la organización REDECOL E.S.P con la finalidad de saber sus ideas frente a la motivación aplicada en colaboradores dentro de la organización. Se obtuvo como resultado que la motivación asume un papel fundamental en el desarrollo de las funciones que permiten un buen ambiente laboral, bienestar, productividad y satisfacción. Por lo que en su plan presentó estrategias basándose en la teoría de necesidades de Maslow aplicando un objetivo por cada necesidad identificada, con la finalidad de conocer las preferencias e identificar la forma de motivar a los trabajadores.

Mientras Galarza (2017) diseñó un plan para mejorar la motivación en los trabajadores de la empresa MasCorona que es una procesadora de harinas y cereales, con la finalidad de mejorar la satisfacción laboral e incrementar la productividad. Para la obtención de información se utilizó la encuesta aplicada al total de trabajadores de la empresa, en este caso fueron 50 colaboradores, la encuesta contenía preguntas para poder identificar: condiciones laborales, formación personal, relación entre los compañeros, remuneraciones y motivación. Como resultado de la encuesta se pudo identificar la falta de motivación en los trabajadores y factores como la falta de reconocimientos e incentivos económicos y verbales, falta de relaciones interpersonales, esto conlleva a la aplicación de un plan motivacional.

Por su parte Carrasco (2020) propuso un plan de motivación laboral con el objetivo de mejorar la productividad en la empresa productora de empaque plásticos Sunchodesa. Para conocer el nivel de motivación de los trabajadores utilizó la encuesta a 27 colaboradores y se entrevistó al gerente general y coordinador de recursos humanos para conocer cuál es el nivel de motivación

que les brindan a sus colaboradores. Como resultado de la encuesta se pudo identificar que el 44% de los trabajadores no sienten satisfacción al momento de realizar sus labores, 74% de la población no reciben reconocimientos por parte de sus jefes, 70% de los trabajadores a veces tienen buena comunicación con sus jefes y 56 % de los encuestados no se sienten motivados por la empresa. Como conclusión final Carrasco propuso que la aplicación del plan motivacional sería de mucha ayuda para mejorar estas falencias.

De igual forma Macías (2021) identificó la falta de motivación en los trabajadores del área de almacén y logística de la empresa Layherec dedicada a la venta y alquiler de estructuras metálicas, por lo que propone estructurar un plan de motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores. Para poder recolectar información de la situación actual de la empresa se realizó una encuesta, teniendo como muestra 11 trabajadores y una entrevista al jefe de almacén y logística para identificar estrategias de motivación aplicadas por la administración. Como resultado de la entrevista se pudo identificar que la empresa no cuenta con un plan de motivación laboral, no tienen planificación de actividades que se realizaran y una mala comunicación con el personal operativo, y de las encuestas se obtuvo 30% de los trabajadores indican que no están de acuerdo con la remuneración que reciben, el 50% indica que las opiniones y sugerencias no son escuchadas por su jefe, el 80% están de acuerdo en que los bonos ayudan a la productividad de sus labores y 40% indican que no consideran que exista liderazgo en su jefe, por lo que concluye que la aplicación de un plan motivacional ayudara a mejorar el desempeño de los trabajadores.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Definiciones

La motivación desde tiempos remotos siempre fue una variable de estudio para muchos autores y es considerado como un estudio de mayor tendencia y significación. Si nos remontamos a siglos anteriores las primeras apariciones de este término de la motivación en la persona tiende a ser desde le época griega. El filósofo griego Epicuro de Samos con su teoría explica que el ser humano busca la manera para sentirse motivado y así poder satisfacer sus placeres, también se usa la motivación como escudo para el dolor. Por su parte el filósofo clásico

Sócrates indagaba saber la razón porque el ser humano buscaba con tanto anhelo la felicidad, pero el filósofo Aristóteles a través de la observación se dio cuenta que el comportamiento del ser humano se vinculaban con el amor (García, Londoño y Ortiz, 2016).

Rubió (2016) define la motivación como un estímulo dentro de la persona que se aviva inconscientemente para poder cumplir con el logro de objetivos, metas de cualquier proyecto o actividad que este se haya definido para su vida en dirección al logro de un objetivo determinado. La persona que se siente motivada, puede realizar cualquier actividad en su día a día con alegría y entusiasmo. Con respecto al ámbito laboral las actividades que realiza cada trabajador en su respectiva área y la satisfacción que sienta este al realizar puede representar ya sea el crecimiento como también la caída de la organización, si el trabajador no está motivado para realizar sus actividades no hará bien su trabajo. Es por esto que se tiene que identificar cuáles son estas necesidades que tienen los trabajadores para poder satisfacer y que estos puedan tener un mejor rendimiento para el beneficio de la organización.

Koontz, Weihrich y Cannice (2016) Nos señala que todo ser humano tiene necesidades, estas necesidades pueden ser voluntarias o involuntarias dependiendo de la intensidad en la que se manifieste, pueden ser necesidades primarias como las fisiológicas o básicas para vivir planteadas o pueden ser las necesidades secundarias identificando como es la persona en torno a sí misma y a la sociedad, como la estatus, redes sociales, logros, autoestima, entre otros. Es por eso que entra la motivación como mediador para la complacencia de los deseos y necesidades de las personas.

García et al. (2016) definen a la motivación en el contexto laboral como un proceso dinámico, dirigido y conservador de la conducta de los colaboradores hacia el cumplimiento de los objetivos propuesto, debido a esto es muy importante identificar cuáles son los factores que dirigen el accionar de los colaboradores para que mejoren su productividad y la empresa tenga crecimiento, es indispensable que el administrador identifique estos factores para poder desarrollarlo, motivando a los colaboradores y que se sientan satisfechos con las labores que realizan, todo esto con el objetivo de que aporten grandes

conocimientos, productividad y poder apreciar buenos resultados a corto o largo plazo.

La motivación con respecto a la psicología son indicadores que se vincula con el crecimiento de la persona, forma de vida, clima organizacional, autoestima del colaborador, productividad, entre otros. Este indicador hace que la persona o colaborador motivado sea más eficiente en sus labores, para el beneficio de la organización y para su beneficio propio en cuanto a las competencias que adquiere (Leiva, 2014).

En el ámbito laboral existen factores motivacionales que son aquellas actividades que están vinculados con el puesto, ya sea con la responsabilidad, compromiso, labor u ocupación que este puesto represente. Los factores son causantes de producir el rendimiento a largo plazo de satisfacción en el centro laboral, es por esto que son considerados como los causantes de la satisfacción en la persona al realizar un trabajo bien hecho (Sridhar, 2008)

Es por esto que la motivación tiene que ver con la sensación de ejecución, desarrollo, crecimiento profesional que es identificado en la realización de deberes en el ámbito laboral. Si estos factores motivacionales son perfectos la satisfacción tienden a crecer, en cambio si estos factores motivacionales son efímeros la satisfacción tiende a reducirse. Debido a esto los factores de satisfacción comprenden diversos aspectos que tiene que aplicarse dentro de la organización para el beneficio de la empresa como del colaborador (Chiavenato, 2009).

Manjarrez, Boza y Mendoza (2020) Los componentes intrínsecos de la motivación se relacionan con la transformación de las personas en diferentes aspectos dentro de la organización, así como el compromiso que tiene la organización al momento de establecer sus propósitos para brindar al colaborador satisfacción en su trabajo. Dentro de los factores que influyen en la empresa a posicionarse en el mercado, obtener una mejor rentabilidad, entre otras; encontramos las capacidades, habilidades, destrezas, productividad de los colaboradores y las mejoras del bien o servicio que se brinda al mercado. Estos factores son posibles alcanzar si se realiza una buena gestión del talento de los colaboradores, para

poder motivarlos, capacitarlos, generando en ellos querer mejorar ciertas habilidades en el ámbito laboral y personal.

2.2.2 Teorías de la motivación

La motivación tiene a cambiar según la situación por la que atraviesa la persona, a su vez por el entorno que la rodea, es por esto que la motivación no es la misma para todas las personas, cada quien tiene la forma de sentirse motivado, por lo que no existe un patrón igualitario para todos los colaboradores en una misma empresa, con respecto a la misma persona la motivación puede cambiar de acuerdo por los momentos que atraviesa.

Hay diversas teorías que se enfocan en descifrar cuales son los factores estimulantes en una persona motivada y cuál es su accionar con respecto al grado de motivación que sienta. Se pueden estudiar dos clases de motivación con respecto a la personalidad del ser humano, como esta hace sus deberes, tareas, roles y cuál es su enfoque al momento de cumplir con sus objetivos planeados, con qué alegría, convicción y pasión las desarrollan, como autores principales que estudiaron la motivación tenemos a Herzberg citado por (Guevara y Silva, 2017), el cual se centra en circunstancias de higiene tanto para factores intrínsecos como extrínsecos, también está McClelland (1917) el cual se centra en las necesidades del ser humano y plantea que estas cambian de acuerdo al entorno por el cual atraviesa la persona, ya sea según sus contactos, la sociedad, la cultura, entre otros, este autor propone factores motivacionales las cuales tienen que ver con el logro, afiliación, competencia y poder; otro de los autores que plantea teorías sobre motivación es Alderfer (1969) que divide las necesidades del ser humano a diferencia de Maslow, este autor divide las necesidades en tres grupos: primarias, relación y crecimiento.

Existen inmensas formas de motivar a los colaboradores, debido a que se encuentran formados por distintos factores, características, actitudes y atributos diferentes, por lo que motivarlos se lograra de diversas formas. Por ellos existen diversas teorías sobre la motivación propuestas por autores:

2.2.2.1 Teoría de proceso

Esta teoría plantea a la motivación como un proceso el cual está enfocado en el ambiente laboral y es estudiada por Vroom, Locke y Adams que describen la motivación:

Para Vroom (1964), en su teoría de las expectativas; define a la motivación en el ámbito laboral, cómo se siente la persona por lograr sus objetivos y las metas a cumplir, este trabajador está enfocado en tres vínculos que combinan: el desempeño, esfuerzo, y metas personales para que el trabajador se sienta motivado y pueda lograr con lo que se propone laboralmente.

Por otra parte Locke (1991) plantea que la motivación del ser humano en sus actividades laborales lo hace responsablemente y el sacrificio que pone para realizarlas está en función a las actividades que realice, plantea también que una persona se supera a sí misma y supera todo obstáculo que se atraviesa para el logro de sus objetivos y esto define a la persona por cuanto quiere lograr con respecto a su puesto de trabajo y las competencias que estas tengan para superarlo.

Adams plantea algo parecido a Locke pero lo complementa con la recompensa que el trabajador debe de recibir por parte de la empresa, mientras mayores sean los obstáculos mayor tiene que ser la recompensa que perciba el colaborador, en cuanto al ambiente laboral y en relación con las recompensas obtenidas, los compañeros de trabajo adquieren puntos de vistas personales sobre la justicia o equidad de la empresa, por lo que si esta perspectiva es negativa los demás trabajadores no trabajaran por una motivación.

2.2.2.2 Teoría de las necesidades

Según Maslow (1991) define a la motivación como una aglomeración de necesidades que se presentan según rango de prioridades y según las circunstancias por la cual atraviesa la persona por lo que es indispensable satisfacer estas necesidades para el bienestar de la del ser humano, estas necesidades las plantea en una pirámide desde la base con necesidades básicas las cuales son muy importantes satisfacer hasta la cúspide con necesidades de lujo para el ser humano.

a) Necesidades fisiológicas: Estas necesidades son las primordiales de satisfacer, se encuentran en la base de la pirámide y son vitales para la vida del ser humano. Se tiene a la necesidad de comer, dormir, tomar agua, entre otros.

b) Necesidad de seguridad: Estas necesidades son importantes para la persona, para su bienestar, y su seguridad. Se tiene las necesidades de protección, orden, empleo, familia, entre otros.

c) Necesidad de amor y de pertenencia: Estas necesidades hacen que la persona no se sienta solo, por lo que busca la compañía de una persona o un grupo de ellas. Se tiene las necesidades hacer amigos, pertenecer a un grupo, entre otros.

d) Necesidad de estima: Estas necesidades se origina debido a la necesidad de pertenencia, la persona necesita sentirse parte de algo para sentirse querido. Se tiene las necesidades de estatus, autoconfianza, entre otras.

e) Necesidad de Auto – realización: Estas necesidades son superfluas, debido a que si son satisfechas no vuelven a aparecer, varían de acuerdo a las necesidades de la persona. Se tiene necesidades como la superación así misma, competencias personales, entre otras.

Las necesidades al ser una pirámide tienen que ser satisfechas desde la base, si no se satisface una sección de la pirámide la siguiente no puede existir. Estas necesidades cambian de acuerdo a cada persona, todas las personas tienen necesidades dependiendo la situación por la cual atraviesan y de acuerdo a la sección de necesidades en la cual atraviesan.

2.2.2.3 Teoría X y teoría Y de Mc Gregor

Mc Gregor eligió estos términos con la finalidad de encontrar una neutralidad en sus terminologías, para que no exista una relación entre lo que es bueno o malo. Las teorías X y Y se desarrollan para manifestar la importancia del capital humano en las organizaciones, mayormente en la motivación de los colaboradores.

Teoría X

Esta teoría cree que al colaborador le agrada su centro de trabajo, sus funciones, el ambiente y por lo tanto deben ser forzadas, vigiladas y conducidas hacia los objetivos organizacionales.

Los colaboradores generalmente sienten descontento al momento de realizar su trabajo y por lo tanto siempre tratarán de evitarlo lo más que puedan. Medida por la que cual deberán ser obligadas, vigiladas, condicionadas, dominadas y en su mayoría amenazada con castigos, con la finalidad que hagan un esfuerzo por cumplir con los objetivos organizacionales.

Mc Gregor (Koontz, Wehrich, & Cannice, 2012) también menciona que las personas están dispuestas a ser manipuladas con tal de evitar responsabilidades, cuentan con muy poca ambición y prefieren sobre todo su seguridad.

Teoría Y

Esta teoría habla sobre la voluntad que tiene la persona y como está dispuesta con iniciativa propia e interés alcanzar los objetivos organizacionales.

El trabajador no siente la presión ni el desgaste al momento de realizar sus funciones, tampoco se presionarán ni se sentirán obligados o manipulados, todo lo contrario, ellos mismos tomarán conductas que los dirijan hacia la realización y cumplimiento de los objetivos de la organización, debido a que se encuentran comprometidos con la empresa. Estos trabajadores reciben recompensas por el logro obtenido, mientras mayor sea su compromiso, mayor será su recompensa.

La teoría X es invariable, estricta, severa y desmoralizada, donde siempre estará dependiendo y subordinado por un superior, por lo que el trabajador no se sentirá motivado respecto a sus labores. En comparación con la teoría Y que es variable, optimista, activo y tolerante, donde se busca que el trabajador se dirija solo relacionando sus necesidades personales con los objetivos de la organización (Koontz et al., 2012).

Mc Gregor menciona que los altos directivos no son los que motivan y satisfacen a los trabajadores, pero tienen la obligación de poner los medios para que el trabajador pueda satisfacer sus necesidades básicas y puedan conjuntamente lograr los objetivos organizacionales en beneficio de la empresa.

2.2.2.4 Teoría de los factores de Herzberg

Herzberg es uno de los primeros autores que se dedicó al estudio entre la persona y su centro de trabajo. Por lo que estudio la relación existente entre campo laboral con la motivación. Herzberg como citó (Rivera, 2017) en sus estudios pudo identificar que existen dos factores diferentes, los factores que generan insatisfacción, no son los mismos que los que producen satisfacción. El trabajador tiene necesidades entre ellas la de crecer, desarrollarse y la necesidad de evadir situaciones desagradables; por lo que plantea dos tipos de factores motivacionales en el centro de trabajo (Zárate, 2018).

Factores de higiene:

Este factor está relacionado con el contexto del trabajo, por lo que hace alusión al trato que los trabajadores reciben de su trabajo. En este factor podemos encontrar el status, relaciones sociales, remuneración, beneficios, política organizacional, Herzberg se dio cuenta que todo eso eran insatisfactorias y no había motivadores.

Factores de motivación:

Este factor está relacionado con el contenido del trabajo, por lo que define el nivel de satisfacción en el centro de labores y su vinculación con la capacidad de trabajo. Entre ellos tenemos: la ejecución de un trabajo consciente, sensato, reconocido. Ayuda a incrementar la satisfacción del trabajador y tiene un bajo efecto sobre la insatisfacción.

2.2.2.5 Teoría de Mc Clelland

Mc Clelland menciona en su teoría que existen 3 necesidades motivadoras, las cuales se clasifican en:

Necesidades de Poder:

Mc Clelland (Koontz et al., 2012) menciona que el individuo con esta necesidad de poder tienen cargos de liderazgo y en muchas ocasiones suelen mantener la calma al comunicarse, aunque también discuten; les gusta implantar sus ideas, se expresan fácilmente con las personas, son exigentes, les gusta mucho enseñar y

son buenos oradores. Esta necesidad hace que la persona enseñe a otros el comportamiento que deben de tener, totalmente diferente a la que tuvieran por voluntad propia.

Necesidades de Afiliación

Esta necesidad es la que empuja a la persona a relacionarse más con otras, las personas motivadas suelen trabajar mejor en equipo y esto aumenta si reciben felicitaciones por su trabajo desarrollado. Las personas con esta necesidad le suelen gustar ser aceptados en los grupos sociales, disfrutan mucho de las relaciones amistosas, son personas que les gusta ayudar a las demás con sus problemas. No les gusta sentirse rechazados por su grupo social (Koontz et al., 2012).

Necesidades de Logro

Las personas con esta necesidad suelen tener un impulso por distinguirse de las demás, suelen luchar siempre por la victoria y no se dejan derrotar fácilmente. Anhelan el éxito y tratan de no fracasar porque esto les conlleva un gran temor, aunque tratan de no darle mucha importancia, les gustan los desafíos y siempre se proponen metas, son personas inquietas, tienen como preferencia trabajar largas horas con tal de cumplir con su objetivo.

Estas necesidades suelen ser formadas mientras pasan los años, ninguna aparece de la noche a la mañana, se van adquiriendo como producto de las experiencias del individuo. Las necesidades son identificadas por la frecuencia en la que aparecen en el individuo, debido a que son producto del aprendizaje (Chiavenato, 2009).

2.2.3 Tipos de motivación

2.2.3.1 Motivación intrínseca

Puza (2016), se refiere a la motivación intrínseca como la acción que se realiza por la atracción, interés o gusto del ser humano, se refiere a que de él nace el realizar algunos comportamientos, el cual no conlleva a una recompensa, sino la gratificación de haberlo ejecutado, porque la motivación intrínseca no depende del ambiente, sino de las necesidades psicológicas de las personas, las cuales

son: la independencia, singularidad, realidad en la ejecución de actividades, el éxito de los desafíos del ambiente, lograr objetivos, etc., estas son las principales razones por las cuales se persiste para lograr un objetivo propuesto. En el aspecto laboral, esta motivación es la encargada de incitar a los colaboradores a encontrar sus propios recursos para hacer frente a los desafíos del día a día, es el que empuja al sujeto a conseguir el dominio de la situación y de esa manera mostrar sus capacidades para adecuarse a los diversos cambios y seguir siendo productivo, es por eso la importancia de conocer cuáles son las motivaciones intrínsecas de cada colaborador de la compañía para seguir en la alimentación de esas motivaciones, así también como brindarles el apoyo necesario para lograrlas (Coello, 2015).

Las conductas intrínsecamente motivadas incentivan a la persona a investigar novedades y enfrentarse a desafíos y, al realizarlo logra satisfacer necesidades psicológicas importantes. Esta motivación intrínseca incentiva a la persona a desear superar los desafíos del entorno y los logros de adquisición, hace que el individuo sea capaz de acoplarse a los desafíos y las curiosidades del entorno. (Soriano, 2001)

2.2.3.2 Motivación extrínseca

Esta motivación es generada por factores ambientales, inducidas por diferentes personas y son motivadas por recompensas o gratificaciones. De esa misma manera se considera que las causas de esta conducta se encuentran fuera de la persona, esto quiere decir que se alude a fuentes artificiales de satisfacción. Dentro de la motivación extrínseca encontramos dos tipos de conceptos: recompensa y castigo, ambos conceptos se producen después de una conducta, afectando la posibilidad de que la conducta pueda repetirse o extinguirse. El concepto recompensa se refiere a un objetivo que puede ser atractivo, el cual permite que dicha conducta se vuelva a repetir, a diferencia del castigo, el cual es un objetivo que no es atractivo para la persona, la cual tiene como objetivo reducir o eliminar una conducta. La motivación extrínseca, visto desde un enfoque laboral, se centra en todos los estímulos e incentivos que la empresa u organización entrega a su trabajador, con la finalidad de incentivarlo a ejecutar correctamente sus roles, dentro de ellas se encuentran, las bonificaciones por

realizar correctamente u exceder una función en específica, reconocimientos o diplomas por sus logros (Coello, 2015).

La motivación extrínseca se refiere cuando lo que incentiva no es la acción que ejecuta, sino lo que se espera recibir, porque esto proviene de fuentes externas. Es decir, se refiere que “las causas fundamentales de la conducta se ubican fuera y no dentro de la institución” (Reeve, Lastra, & Besora, 1994), esto alude a fuentes artificiales de satisfacción que han sido expuestas por la sociedad.

2.3 Definiciones de términos

Conocimientos: Simboliza el conjunto de información que tiene la persona, su inteligencia, raciocinio, sobre un tema.

Logro: Resultado satisfactorio para la persona luego de realizar un esfuerzo, que le conllevó dedicación.

Meta: Representa un objetivo mínimo, pero ayuda a cumplir con un objetivo específico.

Motivar: Es la acción que se realiza sobre una persona, con la finalidad de que realice sus funciones con ánimo diferente.

Motivación: Es el impulso que tiene un trabajador para realizar las tareas que se le da y lo haga con efectividad, para el logro positivo de las metas y así satisfacer sus necesidades laborales y personales.

Motivación extrínseca: Se trata de las recompensas económicas o premio que se les da a los trabajadores por una meta que desarrollo.

Motivación intrínseca: Se da cuando el individuo se siente satisfecho por la tarea que está desarrollando.

Motivación laboral: Es el impulso que recibe el colaborador dentro de su centro de trabajo para que pueda cumplir con los objetivos de la organización con un buen estado de ánimo.

Necesidad: Carencia psicológica o fisiológica que se busca saciar.

Productividad: Es la capacidad que tiene la persona para producir, por cada magnitud de trabajo en un determinado tiempo.

Remuneración: Es el pago que recibe la persona por su empleador por un trabajo realizado en un determinado tiempo.

Trabajo en equipo: Es el trabajo realizado por un grupo de personas, todos enfocados en un objetivo en común.

CAPÍTULO III: DESARROLLO DEL TRABAJO PROFESIONAL

3.1 Determinación y análisis del problema

Transportes Schiappacasse Perú S.A.C es una empresa que se dedica al traslado de vehículos nuevos entre almacenes en el distrito de Lurín, puerto del Callao a Lurín o viajes a diversas provincias del Perú.

El presente trabajo de suficiencia se propuso debido a la observación de diversos factores en el personal del área operativa que labora en la empresa, donde se pudo observar los siguientes factores desmotivadores:

Servicios locales; se pudo observar que los conductores se rehúsan a realizar estos servicios, porque manifiestan que no se les paga por vehículo transportado, en comparación con los servicios de puerto donde si se les da un bono por vehículo, adicional a esto indican que el tiempo empleado para realizar estos servicios es igual al de puerto.

Cambio de cigüeña; se pudo observar que los conductores cuando llegan a la base para empezar con los traslados programados, se dan con la sorpresa que se les había cambiado la asignación de los tractos, esto genera mucha incomodidad por el estado de emergencia en el que estamos, indican también que los conductores que manejaban el tracto un día anterior, no dejaban los papeles como soat, sctr, tarjeta de propiedad en sus respectivos sitios y tenían que buscarlos, esto genera el retraso en la salida y el no cumplimiento de la programación.

Falta de trincas; para cada servicio se necesita una cantidad de trincas específicas, variando las cantidades entre almacenes, los conductores cuando no encuentran las fajas necesarias para su servicio, agarran trincas de las otras cigüeñas muchas veces sin avisar, esto generaba quejas por parte del otro conductor porque cuando llega a la base a realizar con sus servicios programados, no encuentra trincas disponibles.

Estado de cigüeña; también se pudo observar que el mayor número de quejas por parte de los conductores es por el desgaste de las llantas, los conductores en

repetidas oportunidades tenían que trabajar con las llantas desgastadas, desinfladas, parchadas, esto genera muchas incomodidades en el trabajador, adicional a esto existen otros factores que impiden el adecuado funcionamiento de la cigüeña ya sea por batería, zapatas, rines, luces, etc.

Falta de EPP'S; se observó a los auxiliares o conductores pedir equipo de protección al personal administrativo encargado, este al no tener en stock, muchas veces los hacían esperar semanas, debido a lo cual el personal operativo, tenían que realizar sus servicios con guantes y/o botas punta de acero desgastados, exponiéndolos a peligros.

Tiempos de demora en depósitos de viáticos; los viáticos para el personal operativo se abonan quincenalmente en sus cuentas bancarias, los cuales no son cumplidos por el personal administrativo haciéndolos esperar por más de un mes, esto genera el descontento del personal operativo porque ellos cuentan con esos ingresos para cubrir sus gastos del mes.

Tiempos de espera para depósito de repuestos; el mecánico es responsable de pedir los repuestos cuando existe una avería en la cigüeña o tracto por lo que al hacer la solicitud de compra, el personal administrativo muchas veces se demora horas en hacer el depósito para poder adquirir el repuesto, esto genera incomodidad en el mecánico y conductores porque no pueden seguir con sus operaciones.

Falta de coordinación; el personal administrativo es el encargado de mandar la programación de los traslados un día antes, muchas veces estos traslados son modificados el mismo día de operaciones por lo que se tiene que cambiar de puntos de traslados y/o cigüeñas, generando incomodidad en los conductores y auxiliares debido a que muchas veces no salen a su hora prevista.

Para hacer un mejor análisis de la problemática de la empresa se procedió a realizar un diagnóstico de la motivación en los trabajadores, para lo cual se buscó un instrumento ya validado de (Torres & Quijaite, 2019), el cual también fue aplicada en una empresa de transporte, este instrumento se divide en factores intrínsecos y factores extrínsecos que fue aplicado para diagnosticar los indicadores en los cuales los trabajadores no se sienten motivados.(Anexo 13)

Debido a todos estos factores mencionados se decidió aplicar el cuestionario a todos los trabajadores de la empresa, administrativos, conductores, auxiliares, mecánicos e inspectoras.

Tabla 1

Trabajadores de Schiappacasse Perú S.A.C.

N°	APELLIDO Y NOMBRE	CARGO
1	SANTIAGO SCHIAPPACASSE MALDINI	GERENTE GENERAL
2	ROJAS MORENO CESAR AUGUSTO	SUBGERENTE DE TRANSPORTE Y LOGISTICA
3	OSORIO RAMOS, MARIELLA	ASISTENTE DE GERENCIA
4	ALVAREZ QUICHIZ KARINA SACHI	JEFE DE OPERACIONES
5	CRISPIN MENDOZA LUIS ENRIQUE	OPERATION PLANNER
6	CHUQUIRAY LAURA JHOSEP'S ALEXANDER	ASISTENTE DE CALIDAD
7	RENGIFO CASTILLO CHRISTIAN ADOLFO	COORDINADOR DE OPERACIONES
8	ESPINOZA ALVARADO FERNANDO RAUL	ASISTENTE DE CALIDAD
9	RUMICHE RUIZ KIMBERLY GIOVANNA	INSPECTORA DE CALIDAD
10	DIANA CAROLINA IPANAQUE PAICO	INSPECTORA DE CALIDAD
11	MEDINA AVILA EDSON KENEDY	ASISTENTE DE OPERACIONES
12	HINOSTROZA HUALLPA JORGE LUIS	AUXILIAR DE CARGA
13	JAIME PERALES MILLER ALEXANDER	AUXILIAR DE CARGA
14	AGUSTIN INGA FLORES	AUXILIAR DE CARGA
15	HUAMAN AYME WILBERTH	AUXILIAR DE CARGA
16	WILMER FLORES DOMADOR	AUXILIAR DE CARGA
17	ONOFRE RIVERA CHRISTIAN GABRIEL	AUXILIAR DE CARGA
18	AQUINO JAIMES PULGAR	AUXILIAR DE CARGA
19	ERICK GUANIPA	AUXILIAR DE CARGA
20	QUISPE JARA DAVID JHONI	MECANICO
21	CAMPOVERDE RUIZ JOSE JULIO ARMANDO	CONDUCTOR
22	MARCHAN ASTO RONALD GONZALO	CONDUCTOR
23	ESPINOZA VICUÑA JESUS CARLOS	CONDUCTOR
24	LLANTA ARMUTO JUAN BAUTISTA	CONDUCTOR
25	AQUINO ZAPATA LEONARDO JOSE	CONDUCTOR
26	PAPUICO QUISPE ANGEL ALBERTO	CONDUCTOR
27	MILLONES REQUE MIGUEL ANGEL	CONDUCTOR
28	ESPINOZA FLORES EDWIN ANTONIO	CONDUCTOR
29	TICA PINEDA JAVIER RICHARD	CONDUCTOR
30	CHACCA OLIVARES NERYO	CONDUCTOR
31	PINTO ROSADO JAIME MARTIN	CONDUCTOR
32	ECHABAUTIZ TOMAIRO CESAR ANIBAL	CONDUCTOR
33	TEJADA MILIAN STIP BRANDON	CONDUCTOR
34	YAN TORRES FLORES	CONDUCTOR
35	VILCA CHUMBE FRANKLIN	CONDUCTOR

Obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 2

Resultados de la encuesta

Factores	Media	Mediana	Moda	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Genero	1.1176	1.0000	1.00	.32703	1.00	2.00
Edad	2.5294	2.5000	2,00	1.13445	1.00	4.00
Cargo	2.1765	2.0000	2.00	.90355	1.00	4.00
MOTIVACIÓN INTRINSECA						
Siento que puedo obtener la experiencia necesaria para nuevos cargos.	4.6176	5.0000	5.00	.49327	4.00	5.00
Me siento capaz de realizar nuevas actividades en mi entorno laboral.	4.6765	5.0000	5.00	.53488	3.00	5.00
Recibo felicitaciones por la labor que realizo.	2.4412	2.0000	2.00	1.23561	1.00	5.00
Recibo premios y/o incentivos por mi desempeño en el trabajo.	2.1765	2.0000	1,00 ^a	1.08629	1.00	5.00
Considero que las actividades desarrolladas son importantes para la empresa.	4.6471	5.0000	5.00	.54397	3.00	5.00
Me siento a gusto con las labores que realizo diariamente.	3.6176	4.0000	5.00	1.18103	1.00	5.00
Cumplo con el horario de ingreso a la empresa.	4.4412	5.0000	5.00	.70458	2.00	5.00
Entrego con puntualidad la mercadería a los clientes.	4.4412	4.0000	4.00	.50399	4.00	5.00
Cuando desarrollo un buen trabajo tengo la posibilidad de ascender.	3.3529	3.0000	3.00	1.04105	2.00	5.00
Puedo acceder a beneficios gracias a mi desempeño en el trabajo.	2.8235	3.0000	3.00	1.24245	1.00	5.00
MOTIVACIÓN EXTRINSECA						
Estoy conforme con las decisiones que toma la gerencia de la empresa.	3.0882	3.0000	3.00	1.11104	1.00	5.00
Las normas de la empresa son aplicadas con igualdad entre los trabajadores.	3.5588	4.0000	4.00	.99060	2.00	5.00
El estilo de liderazgo de mi coordinador es el adecuado.	3.4118	4.0000	4.00	1.04787	1.00	5.00
Recibo capacitaciones para el control de accidentes.	3.0294	3.0000	3.00	.93696	1.00	5.00
El salario que percibo es adecuado de acuerdo a las labores que realizo.	2.8824	3.0000	3.00	.91336	1.00	5.00
Estoy conforme con las formas de pago que realiza mi empresa.	3.5882	4.0000	4.00	.95719	2.00	5.00
Tengo una buena relación con mis compañeros de trabajo.	4.8235	5.0000	5.00	.38695	4.00	5.00
Existe una buena comunicación con mi coordinador.	3.5882	4.0000	4.00	.89163	2.00	5.00
Dispongo de los implementos necesarios para realizar mi trabajo.	3.1471	3.0000	3.00	1.01898	1.00	5.00
Existen medidas de seguridad en el ambiente de trabajo.	2.9706	3.0000	3.00	1.19304	1.00	5.00

De los resultados obtenidos se procedió a elegir y seleccionar las preguntas que obtuvieron una calificación igual o menor a 3 con respecto a la mediana de las respuestas, para poder plantear estrategias que nos ayude a mejorar la motivación en los trabajadores operarios de la empresa de transporte Schiappacasse Perú S.A.C.

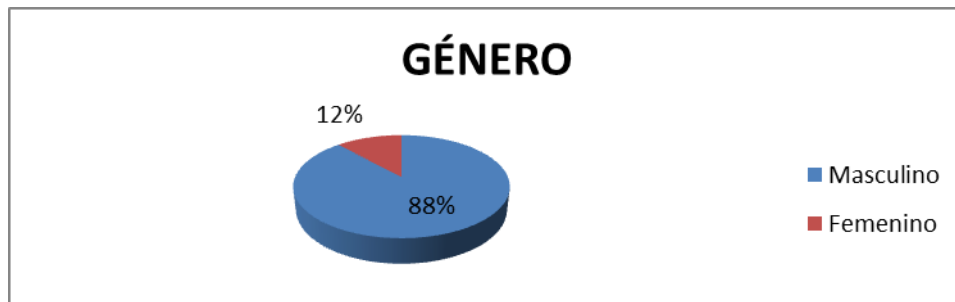


Figura 1: Género de los trabajadores

Tabla 3

Género de los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	30	88.2	88.2	88.2
	Femenino	4	11.8	11.8	100.0
Total		34	100	100	

Se puede observar que 30 de los trabajadores encuestados son hombres, esto representa el 88,2% de la población, mientras 4 de los trabajadores encuestados son mujeres representando el 11,8% del total.

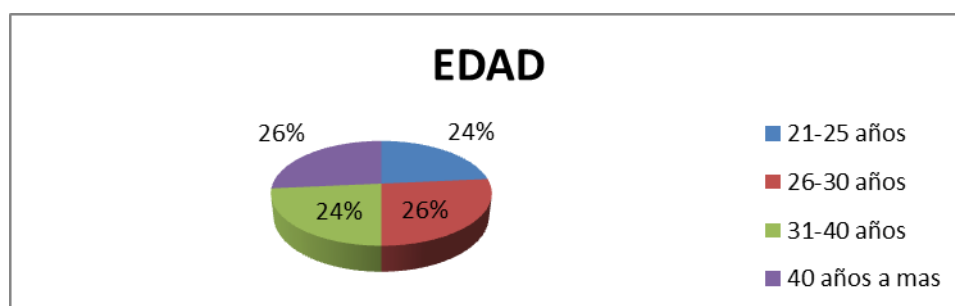


Figura 2: Edad de los trabajadores

Tabla 4*Edad de los trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Válidos	21-25 años	8	23.5	23.5	23.5
	26-30 años	9	26.5	26.5	50.0
	31-40 años	8	23.5	23.5	73.5
	40 años a más	9	26.5	26.5	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

Se puede observar que 8 de los trabajadores encuestados tienen edad entre 21-25 años, esto representa el 23,5% de la población, mientras 9 de los trabajadores encuestados tienen edad más de 40 años representando el 26,5% del total.

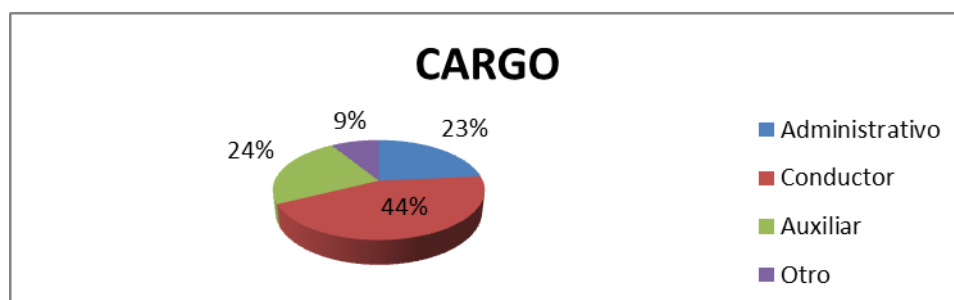


Figura 3: Cargo de los trabajadores

Tabla 5*Cargo de los trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Válidos	Administrativo	8	23.5	23.5	23.5
	Conductor	15	44.1	44.1	67.6
	Auxiliar	8	23.5	23.5	91.2
	Otro	3	8.8	8.8	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

Se puede observar que 15 de los trabajadores encuestados son conductores, esto representa el 44,1% de la población, mientras 8 de los trabajadores encuestados son administrativos representando el 23,5% del total.

Las preguntas con una mediana menor a una valoración entre los rangos de 1 a 3



son las siguientes:

Figura 4: Interrogante N°3 de la encuesta

Tabla 6

Interrogante N°3 de la encuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Nunca	9	26.5	26.5	26.5
Casi nunca	10	29.4	29.4	55.9
A veces	9	26.5	26.5	82.4
Casi siempre	3	8.8	8.8	91.2
Siempre	3	8.8	8.8	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Se puede observar que 26,5% y 29,4% de los trabajadores encuestados respondieron que nunca y casi nunca respectivamente reciben felicitaciones por el trabajo que realizan. Esto se debe a que muy pocas veces los superiores felicitan o reconocen el trabajo que realizan los trabajadores dentro de la empresa.

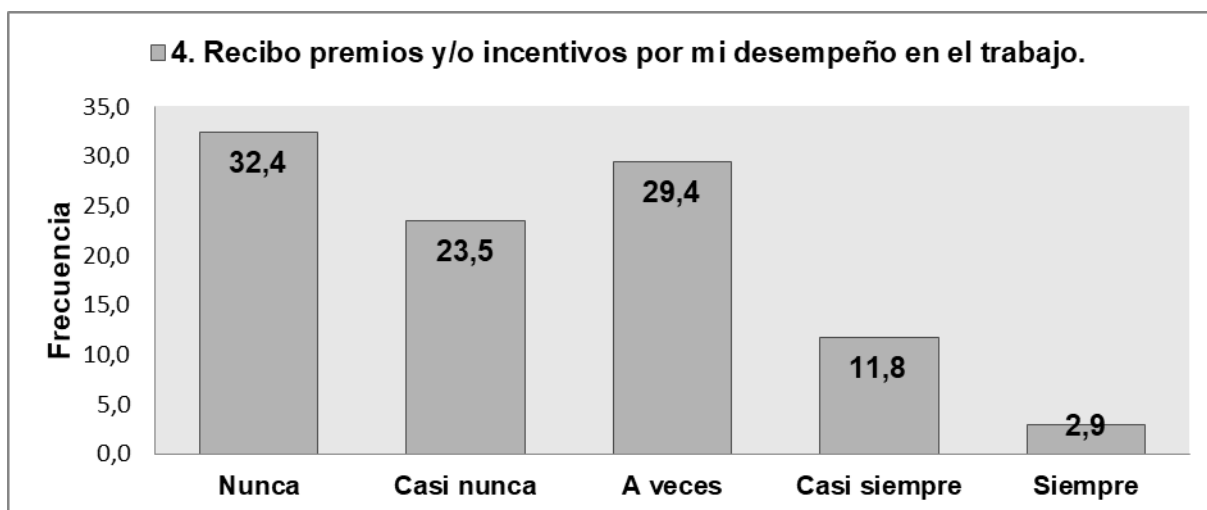


Figura 5: Interrogante N°4 de la encuesta

Tabla 7

Interrogante N°4 de la encuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Nunca	11	32.4	32.4	32.4
Casi nunca	8	23.5	23.5	55.9
A veces	10	29.4	29.4	85.3
Casi siempre	4	11.8	11.8	97.1
Siempre	1	2.9	2.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Se puede observar que 32,4% y 23,5% de los trabajadores encuestados respondieron que nunca y casi nunca respectivamente reciben premios y/o incentivos por su desempeño en el trabajo que realizan.

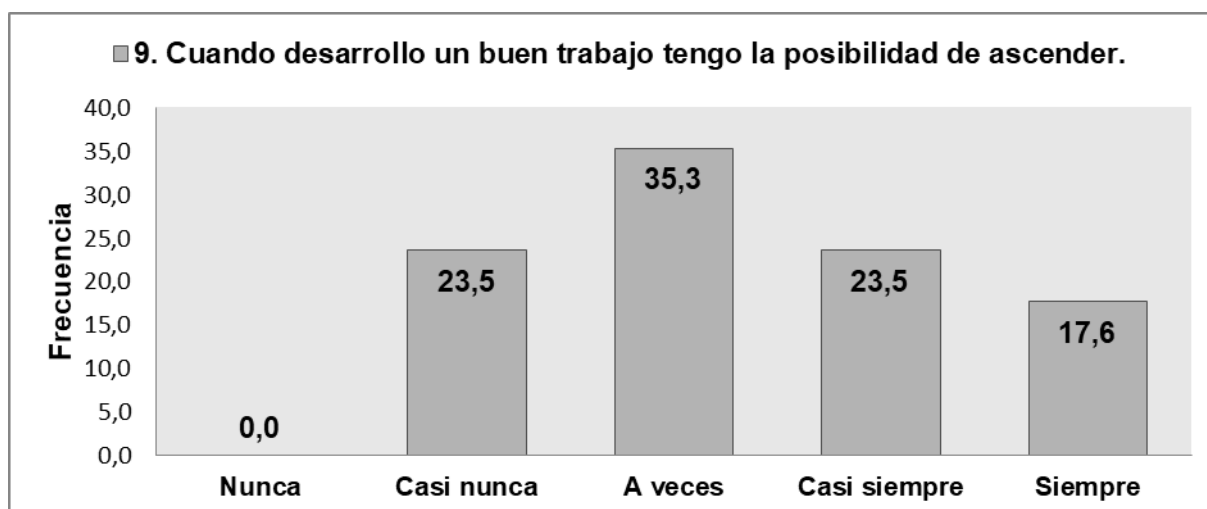


Figura 6: Interrogante N°9 de la encuesta

Tabla 8*Interrogante N°9 de la encuesta*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0	0.0
Casi nunca	8	23.5	23.5	23.5
Válidos A veces	12	35.3	35.3	58.8
Casi siempre	8	23.5	23.5	82.4
Siempre	6	17.6	17.6	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Se puede observar que 35,3% y 23,5% de los trabajadores encuestados respondieron que a veces y casi nunca respectivamente tienen posibilidad de ascender tras desarrollar un buen trabajo.

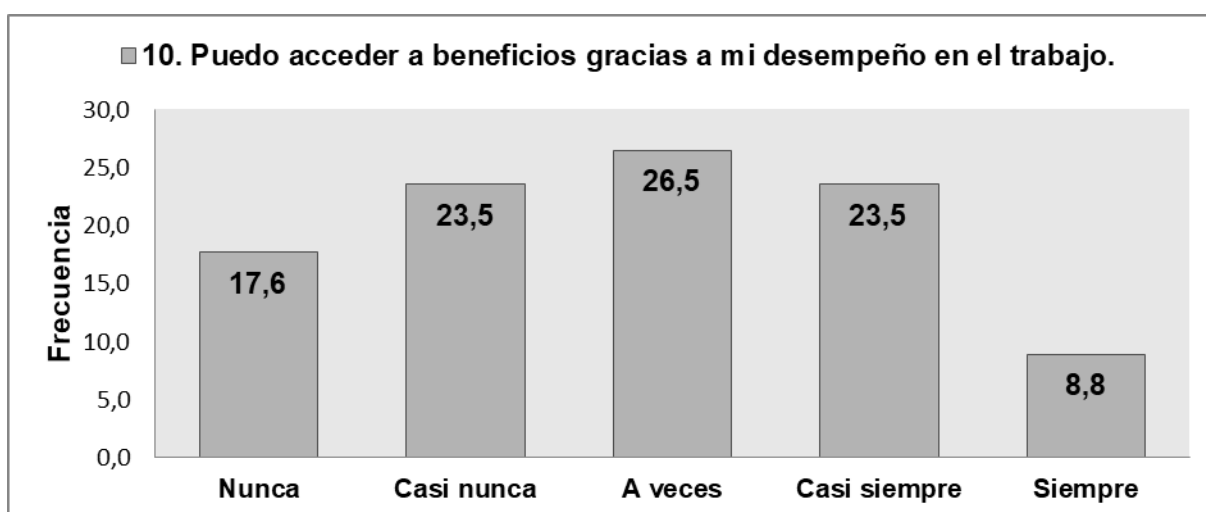


Figura 7: Interrogante N°10 de la encuesta

Tabla 9*Interrogante N°10 de la encuesta*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	17.6	17.6	17.6
Casi nunca	8	23.5	23.5	41.2
Válidos A veces	9	26.5	26.5	67.6
Casi siempre	8	23.5	23.5	91.2
Siempre	3	8.8	8.8	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Se puede observar que 23,5% y 8,8% de los trabajadores encuestados respondieron que casi siempre y siempre respectivamente pueden acceder a beneficios gracias al trabajo que realizan.

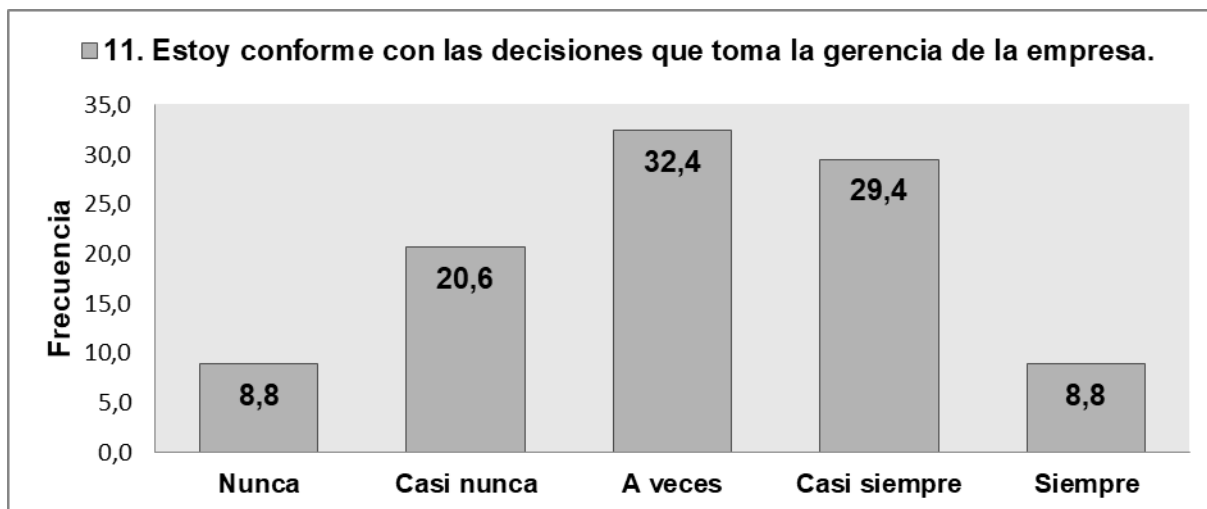


Figura 8: Interrogante N°11 de la encuesta

Tabla 10

Interrogante N°11 de la encuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	8.8	8.8	8.8
Casi nunca	7	20.6	20.6	29.4
Válidos A veces	11	32.4	32.4	61.8
Casi siempre	10	29.4	29.4	91.2
Siempre	3	8.8	8.8	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Se puede observar que 32,4% y 29,4% de los trabajadores encuestados respondieron que a veces y casi siempre respectivamente están conforme con las decisiones que toma la gerencia de la empresa.

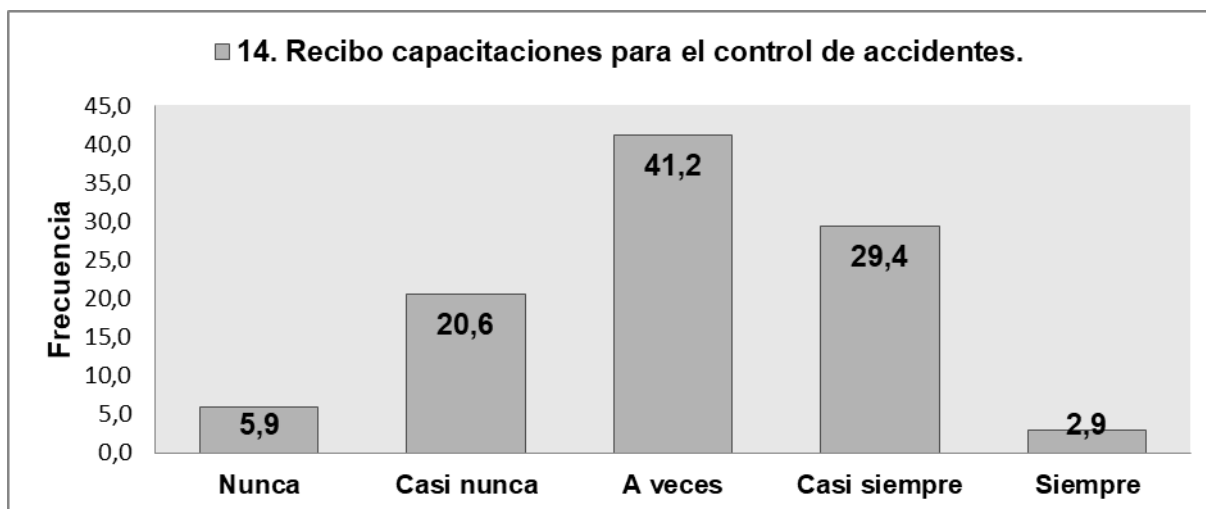


Figura 9: Interrogante N°14 de la encuesta

Tabla 11

Interrogante N°14 de la encuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	5.9	5.9	5.9
Casi nunca	7	20.6	20.6	26.5
Válidos A veces	14	41.2	41.2	67.6
Casi siempre	10	29.4	29.4	97.1
Siempre	1	2.9	2.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Se puede observar que 41,2% y 29,4% de los trabajadores encuestados respondieron que a veces y casi siempre respectivamente reciben capacitaciones para el control de accidentes.

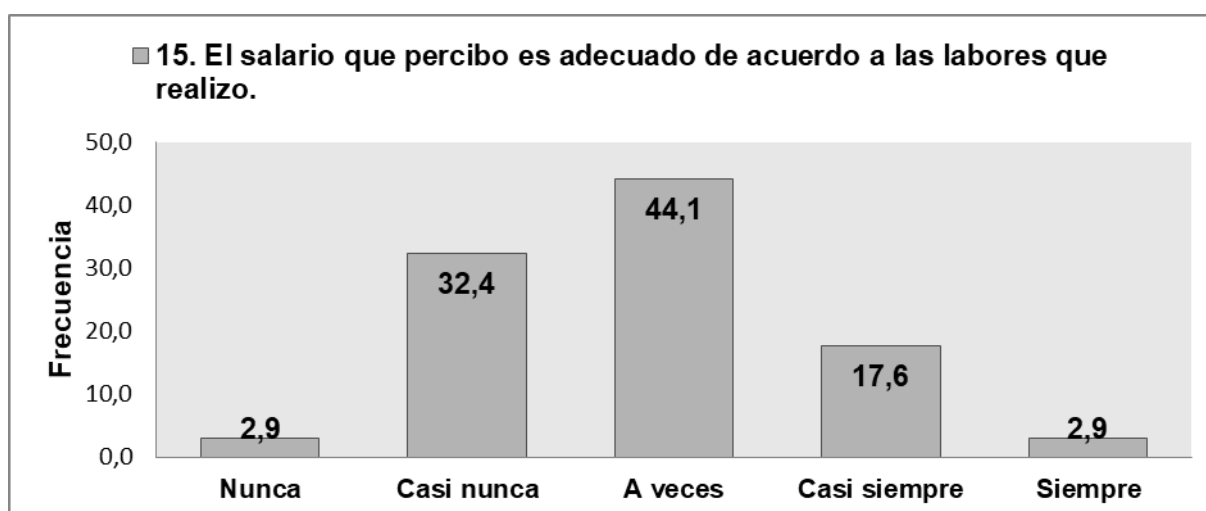


Figura 10: Interrogante N°15 de la encuesta

Tabla 12*Interrogante N°15 de la encuesta*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2.9	2.9	2.9
Casi nunca	11	32.4	32.4	35.3
Válidos A veces	15	44.1	44.1	79.4
Casi siempre	6	17.6	17.6	97.1
Siempre	1	2.9	2.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Se puede observar que 44,1% y 32,4% de los trabajadores encuestados respondieron que a veces y casi nunca respectivamente consideran que el salario que reciben es adecuado a las labores que realizan.

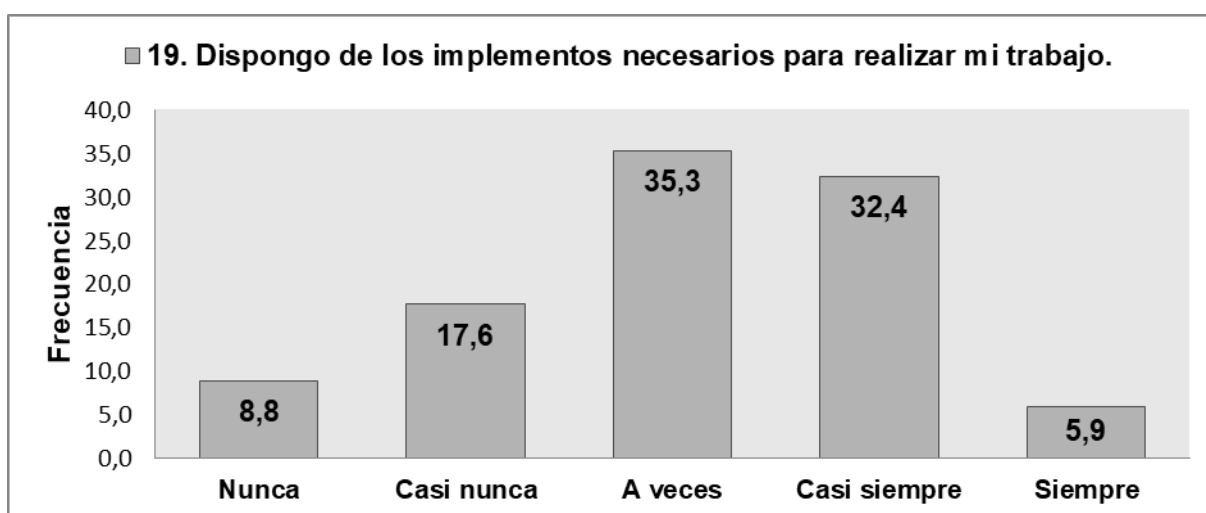


Figura 11: Interrogante N°19 de la encuesta

Tabla 13*Interrogante N°19 de la encuesta*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	8.8	8.8	8.8
Casi nunca	6	17.6	17.6	26.5
Válidos A veces	12	35.3	35.3	61.8
Casi siempre	11	32.4	32.4	94.1
Siempre	2	5.9	5.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Se puede observar que 35,3% y 32,4% de los trabajadores encuestados respondieron que a veces casi siempre respectivamente disponen de implementos necesarios para realizar su trabajo adecuadamente.

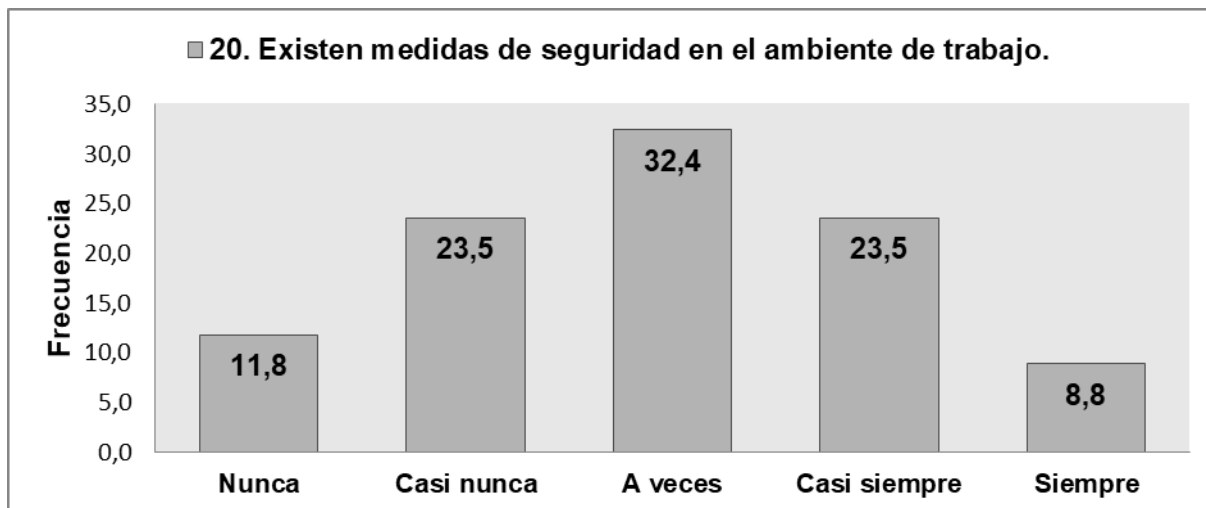


Figura 12: Interrogante N°20 de la encuesta

Tabla 14

Interrogante N°20 de la encuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	11.8	11.8	11.8
Casi nunca	8	23.5	23.5	35.3
Válidos A veces	11	32.4	32.4	67.6
Casi siempre	8	23.5	23.5	91.2
Siempre	3	8.8	8.8	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Se puede observar que 32,4% y 23,5% de los trabajadores encuestados respondieron que a veces y casi siempre respectivamente existen medidas de seguridad en el ambiente de trabajo.

3.2 Modelo de solución propuesto

PLAN DE MOTIVACIÓN LABORAL SCHIAPPACASSE PERÚ S.A.C

DATOS INFORMATIVOS

Dirigido	: Personal del área operativa (conductores y auxiliares)
N° Asistentes	: 23 (15 conductores y 8 auxiliares)
Lugar	: Av. Los Eucaliptos Mz D Lote 14, Lurín
Duración del plan	: 12 meses (Enero – Diciembre)
Fecha de inicio	: 02 Enero 2022
Responsable	: Chuquiray Laura, Jhosep's Alexander

INTRODUCCIÓN

La motivación es pieza fundamental para el crecimiento y desarrollo de la organización, influye mucho en la productividad, rendimiento, desempeño y retención de los colaboradores. Un buen gerente tiene que saber mantener motivado a su equipo de trabajo, porque de nada sirve tener conocimientos y el mejor talento humano, si no tiene un equipo motivado y enfocado en los objetivos organizacionales, esto podría llevar hasta el fracaso de la organización. Hoy en día las organizaciones invierten mucho en mantener motivados a los colaboradores, un colaborador motivado está comprometido con sus funciones y tareas, se adaptan fácilmente a los cambios organizacionales, son innovadores, creativos, suelen resolver problemas fácilmente, empáticos y diversas cualidades que estos obtienen, todas estas actitudes son positivas y favorable para la obtención de resultados y el éxito de la organización.

OBJETIVO

OBJETIVO GENERAL

- ✓ Desarrollar actividades y estrategias que mejoren la motivación intrínseca y extrínseca de los trabajadores de la empresa de transporte Schiappacasse Perú S.A.C

OBJETIVO ESPECIFICO

- ✓ Mejorar las condiciones laborales de los trabajadores de la empresa de transporte Schiappacasse Perú S.A.C
- ✓ Recompensar la labor realizada por los trabajadores de la empresa de transporte Schiappacasse Perú S.A.C
- ✓ Incrementar la productividad en las labores realizadas por los trabajadores de la empresa de transporte Schiappacasse Perú S.A.C

PLAN DE ACCIÓN

METODOLOGÍA / PLAN DE ACCIÓN						
INDICADOR	TIPO DE PLAN	ACTIVIDADES	OBJETIVO	ESTRATEGIA	RECURSOS	RESPONSABLE
RECONOCIMIENTO	Incentivos no monetarios	Aplicación de incentivos de reconocimiento	Motivar y satisfacer al trabajador emocionalmente, cumplir metas	Reconocimiento al empleado del mes Diploma a la puntualidad	Humanos y materiales	Asistente de Gerencia
	Incentivos monetarios	Aplicación de incentivos monetarios	Motivar al trabajador económicamente por el cumplimiento de metas	Bonos por cumplimiento de objetivos	Económicos	Jefe de Operaciones
PROMOCIÓN	Ascensos	Aplicación de incentivos	Otorgar oportunidades de ascenso a los colaboradores	Reestructurar el nivel de conductores Incorporar niveles de auxiliares	Económicos	Jefe de Operaciones
	Beneficios		Motivar a los colaboradores a cumplir con los objetivos organizacionales	Celebración de cumpleaños y días festivos	Humanos y económicos	Jefe de Operaciones y coordinador de operaciones
POLITICA Y ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA	Decisiones de la administración	Actividades personales	Mejorar la comunicación con el trabajador	Reuniones mensuales con el colaborador individuales para saber sus recomendaciones	Humanos	Jefe de Operaciones

		Actividades grupales		Reuniones 3 veces por semana con todo los colaboradores antes de iniciar operaciones		
SUPERVISIÓN	Capacitaciones	Actividades de desarrollo	Reforzar los conocimientos	Capacitaciones sobre control de accidentes	Humanos y materiales	Sub gerente de transporte y logística
				Capacitación de prevención de riesgos laborales		
SALARIO	Salario	Aplicación de remuneración	Motivar a los trabajadores a cumplir con los servicios	Pagó por servicios locales	Económicos	Jefe de Operaciones
CONDICIONES DE TRABAJO	Implementos y medidas de seguridad	Actividades grupales	Otorgar adecuados implementos y en buen estado a los colaboradores	Revisar si todos los colaboradores y cigüeñas tienen todo los implementos necesarios	Humanos y económicos	Coordinador de Operaciones
				Renovar los implementos en mal estado		

ACCIONES PARA MEJORAR LA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA

Está conformado por dos factores motivadores las cuales son detalladas a continuación:

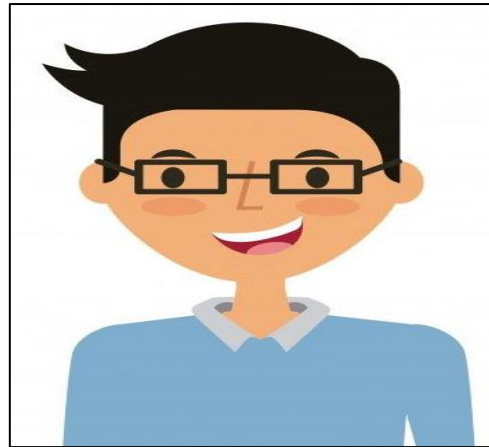
MOTIVADOR N°1: RECONOCIMIENTO

Actividad	Aplicación de incentivos de reconocimiento
Tipo de plan	Incentivos no monetarios
Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reconocimiento al empleado del mes ✓ Diploma a la puntualidad
Objetivos	Motivar y satisfacer al trabajador emocionalmente por el cumplimiento de metas.
Tiempo	Mensual
Responsables	Asistente de Gerencia
Beneficiarios	Personal del área operativa
Descripción	<p>Esta actividad consiste en reconocer al personal operativo por su productividad, desempeño y rendimiento, se realizará todos los primeros lunes de cada mes, el cual se desarrollará de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bienvenida ✓ Palabras del gerente o subgerente ✓ Dinámicas entre los participantes ✓ Presentación de la productividad de la empresa ✓ Break ✓ Reconocimiento y entrega de diploma al empleado del mes ✓ Entrega de diplomas a la puntualidad ✓ Dinámicas entre los participantes ✓ Metas esperadas para el siguiente mes ✓ Despedida <p style="text-align: center;">RECONOCIMIENTO AL EMPLEADO DEL MES</p> <p>El personal administrativo evaluará la productividad, rendimiento y desempeño de los conductores y auxiliares mensualmente, con la finalidad de poder identificar el colaborador que mejor haya realizado sus funciones.</p> <p>Las cuales se basaran en los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Puntualidad en la entrega de vehículos al cliente

	<p>(Anexo 1)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de programación diaria (Anexo 2) ✓ Número de vueltas en operativos (Anexo 3) ✓ Número de vueltas en locales (Anexo 4) ✓ Tiempos en carga y descarga (Anexo 5) ✓ Porcentaje de daños (Anexo 6) <p>CERTIFICADO A LA PUNTUALIDAD</p> <p>Se reconocerá con un diploma la puntualidad del personal operario, recopilando información de su hora de llegada registrada en el cuaderno de asistencias.</p>
<p>Presupuesto</p>	<p>Para esta actividad se tendrá el siguiente presupuesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Hojas bond (2): 34 soles ✓ Piqueos: 360 soles ✓ Dinámicas: 120 soles <p>TOTAL: 514 soles</p>



SCHIAPPACASSE
PERÚ



POR SU GRAN LABOR Y ESFUERZO CUMPLIENDO CON LOS OBJETIVOS ORGANIZACIONALES Y RESPONSABILIDAD:

ESTE PREMIO SE CONCEDE A:

NOMBRE DEL COLABORADOR

EMPLEADO DEL MES

MES - 2022



SCHIAPPACASSE
PERÚ



POR SU GRAN LABOR Y ESFUERZO CUMPLIENDO CON LOS OBJETIVOS ORGANIZACIONALES Y RESPONSABILIDAD:

SE RECONOCE COMO **EMPLEADO DEL MES** A:

NOMBRE DEL COLABORADOR

SANTIAGO SCHIAPPACASSE

GERENTE GENERAL

CESAR ROJAS MORENO

SUBGERENTE DE TRANSPORTE Y LOGISTICA

MES – 2022



SCHIAPPACASSE
PERÚ



SE RECONOCE EL COMPROMISO Y PUNTUALIDAD AL COLABORADOR:

NOMBRE DEL COLABORADOR

SANTIAGO SCHIAPPACASSE

GERENTE GENERAL

CESAR ROJAS MORENO

SUBGERENTE DE TRANSPORTE Y LOGISTICA

MES – 2022

Actividad	Aplicación de incentivos monetarios
Tipo de plan	Incentivos monetarios
Estrategias	✓ Bonos por cumplimiento de objetivos
Objetivos	Motivar al trabajador económicamente por el cumplimiento de metas.
Tiempo	Mensual
Responsables	Jefe de operaciones
Beneficiarios	Personal del área operativa
Descripción	<p>Esta actividad se realizará una vez por mes en la cual se evaluará la productividad y cumplimiento de los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Puntualidad en la entrega de vehículos al cliente (Anexo 1) ✓ Cumplimiento de programación diaria (Anexo 2) ✓ Número de vueltas en operativos (Anexo 3) ✓ Número de vueltas en locales (Anexo 4) ✓ Tiempos en carga y descarga (Anexo 5) ✓ Porcentaje de daños (Anexo 6) <p>Conductor y auxiliar que cumpla con de los objetivos recibirá un bono mensual de 50 soles.</p>
Presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> - 15 conductores y 8 auxiliares - 12 meses - Bono de 50 soles por cumplimiento de objetivos <p>Total: 57600 soles</p>

MOTIVADOR N°2: PROMOCIÓN

Actividad	Aplicación de incentivos
Tipo de plan	Ascensos
Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Restructurar el nivel de conductores ✓ Incorporación de niveles de auxiliares
Objetivos	Otorgar oportunidades de ascenso a los colaboradores

Tiempo	Cuatrimestral
Responsables	Jefe de operaciones
Beneficiarios	Personal del área operativa
Descripción	<p>Se restructurará el nivel de conductores, en el cual todos los conductores actuales empezarán nuevamente en la primera categoría, con una variación en su salario, cada dos meses el jefe de operaciones evaluará la productividad y desempeño de los conductores los cuales irán subiendo de categoría, se mantendrá de la siguiente forma:</p> <p>ANTES</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conductor 1: 1400 soles ✓ Conductor 2: 1500 soles ✓ Conductor 3: 1600 soles <p>AHORA</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conductor 1: 1500 soles ✓ Conductor 2: 1600 soles ✓ Conductor 3: 1700 soles <p>El jefe de operaciones tendrá en cuenta los siguientes objetivos para subir de categoría a los conductores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Puntualidad en la entrega de vehículos al cliente (Anexo 1) ✓ Cumplimiento de programación diaria (Anexo 2) ✓ Número de vueltas en operativos (Anexo 3) ✓ Número de vueltas en locales (Anexo 4) <p>Siguiendo la misma estructura de los conductores, los auxiliares tendrán categorías, cada dos meses el jefe de operaciones evaluará la productividad y desempeño de los auxiliares los cuales irán subiendo de categoría, se mantendrá de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Auxiliar 1: 1300 soles ✓ Auxiliar 2: 1350 soles ✓ Auxiliar 3: 1420 soles <p>El jefe de operaciones tendrá en cuenta los siguientes objetivos para subir de categoría a los auxiliares:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiempos en carga y descarga (Anexo 5) ✓ Porcentaje de daños (Anexo 6)
Presupuesto	- Trabajadores: 15 conductores

	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo: 12 meses - Conductor 2: más 100 soles - Conductor 3: más 100 soles <p>Sub total: 18000 soles</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajadores: 8 auxiliares - Tiempo: 12 meses - Auxiliar 2: más 50 soles - Auxiliar 3: más 70 soles <p>Sub total: 5440</p> <p>TOTAL: 23440 soles</p>
--	--

Actividad	Aplicación de incentivos
Tipo de plan	Beneficios
Estrategias	✓ Celebración de cumpleaños y días festivos.
Objetivos	Motivar a los colaboradores a cumplir con los objetivos organizacionales
Tiempo	Mensual
Responsables	Jefe de operaciones y coordinador de operaciones
Beneficiarios	Personal del área operativa
Descripción	<p>Cumpleaños de los colaboradores (Anexo 7)</p> <p>El jefe de operación en conjunto con el coordinador de operaciones otorgarán un día de descanso al personal por cumpleaños, adicional a ello, se hará un pequeño compartir entre todos los colaboradores un día antes o después de la fecha, en el cual se pedirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Escribir palabras en post-it, que serán pegadas en una cartulina. ✓ Canto tradicional por cumpleaños ✓ Palabras del cumpleaños <p>Adicional a ello, el jefe de operaciones comprará una torta del sabor elegido por el cumpleaños.</p> <p>Día del trabajador</p> <p>Se hará un compartir entre todos los colaboradores, en</p>

celebración del día del trabajador, las actividades se realizarán el sábado 30 de abril y tiene la siguiente programación:

- ✓ Bienvenida
- ✓ Palabras del gerente, subgerente o jefe de operaciones
- ✓ Almuerzo
- ✓ Dinámicas grupales e individuales
- ✓ Brindis por el día del trabajador
- ✓ Alquiler de una cancha de futbol

Día de la madre

Se hará un compartir entre todos los colaboradores, en celebración del día de la madre, adicional se le otorgara un día de descanso a todas las madres, las actividades se realizarán el sábado 07 de mayo y tiene la siguiente programación:

- ✓ Bienvenida
- ✓ Palabras del gerente, subgerente o jefe de operaciones
- ✓ Almuerzo
- ✓ Dinámicas grupales e individuales
- ✓ Brindis por el día de la madre

Día del padre

Se hará un compartir entre todos los colaboradores, en celebración del día del padre, adicional se le otorgara un día de descanso a todos los padres, las actividades se realizarán el sábado 18 de junio y tiene la siguiente programación:

- ✓ Bienvenida
- ✓ Palabras del gerente, subgerente o jefe de operaciones
- ✓ Almuerzo
- ✓ Dinámicas grupales e individuales
- ✓ Brindis por el día del padre
- ✓ Alquiler de una cancha de futbol

Aniversario de la empresa y Navidad

Se hará un compartir en el club campestre Koricancha ubicada en Chosica, entre todos los colaboradores, en celebración del aniversario de la empresa y navidad, las actividades se realizarán el sábado 17 de diciembre y tiene la siguiente programación:

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Llegada a la base ✓ Traslado al club ✓ Juegos entre los colaboradores ✓ Almuerzo ✓ Intercambio de regalos ✓ Regalos para los hijos de los trabajadores ✓ Dinámicas grupales e individuales ✓ Juegos en la piscina ✓ Traslado a la base <p>Año nuevo</p> <p>Se hará un compartir entre todos los colaboradores, en celebración de año nuevo, las actividades se realizarán el viernes 30 de diciembre y tiene la siguiente programación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bienvenida ✓ Palabras del gerente, subgerente o jefe de operaciones ✓ Almuerzo ✓ Dinámicas grupales e individuales ✓ 12 uvas ✓ Brindis por el año nuevo
<p>Presupuesto</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumpleaños: 2380 soles 34 colaboradores 70 soles por cumpleaños ✓ Día del trabajador: 1050 soles 34 colaboradores Almuerzo: 25 soles Dinámicas y otros: 200 soles ✓ Día de la madre: 812 soles 34 colaboradores ¼ pollo: 18 soles Dinámicas y otros: 200 soles ✓ Día del padre: 812 soles 34 colaboradores ¼ pollo: 18 soles Dinámicas y otros: 200 soles ✓ Aniversario de la empresa y navidad: 4450 soles 34 colaboradores 24 niños Transporte: 1200 soles Entrada: 15 soles Almuerzo: 30 soles

	<p>Regalos para los hijos: 720 soles Dinámicas y otros: 100 soles</p> <p>✓ Año nuevo: 1050 soles 34 colaboradores Almuerzo: 25 soles Dinámicas y otros: 200 soles</p> <p>TOTAL: 10554 soles</p>
--	---

ACCIONES PARA MEJORAR LA MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA

Está conformado por cuatro factores motivadores las cuales son detalladas a continuación:

MOTIVADOR N°3: POLITICA Y ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA

Actividad	Actividades personales
Tipo de plan	Decisiones de la administración
Estrategias	✓ Reuniones mensuales con el colaborador individuales para saber sus recomendaciones
Objetivos	Mejorar la comunicación con el trabajador
Tiempo	Mensual
Responsables	Jefe de operaciones
Beneficiarios	Personal del área operativa
Descripción	<p>El jefe de operaciones se reunirá individualmente con el colaborador una vez por mes con la finalidad de que el colaborador le exprese sus recomendaciones o cualquier imprevisto ocasionado en el mes.</p> <p>La reunión tendrá una duración de 10 minutos por colaborador en horario de trabajo, la hora será prevista por el gerente o subgerente previa coordinación con la programación diaria.</p> <p>A su vez se pondrá un buzón de sugerencias en garita de seguridad para que los trabajadores coloquen cualquier día de la semana alguna recomendación. (Anexo 8)</p>
Presupuesto	Para esta actividad no se requerirá de presupuesto económico.

Actividad	Actividades grupales
Tipo de plan	Decisiones de la administración
Estrategias	✓ Reuniones 3 veces por semana con todos los colaboradores antes de iniciar operaciones
Objetivos	Mejorar la comunicación con el trabajador
Tiempo	3 veces por semana
Responsables	Jefe de operaciones y coordinador de operaciones
Beneficiarios	Personal del área operativa
Descripción	<p>Estas reuniones estarán a cargo del jefe de operaciones y coordinador de operaciones, la cual consiste en reunir a todo el personal operativo y darle pequeñas charlas, consejos, recomendaciones de las labores a realizar en el día. (Anexo 9)</p> <p>En estas reuniones también se harán dinámicas en el cual el personal tendrá que participar, estas ayudan a relajar al personal antes del inicio de sus operaciones.</p>
Presupuesto	Para esta actividad no se requerirá de presupuesto económico.

MOTIVADOR N°4: SUPERVISIÓN

Actividad	Actividades de desarrollo
Tipo de plan	Capacitaciones
Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacitaciones sobre control de accidentes ✓ Capacitaciones sobre prevención de riesgos laborales
Objetivos	Reforzar conocimientos
Tiempo	Mensual
Responsables	Sub gerente de transporte y logística
Beneficiarios	Personal del área operativa
Descripción	Se verificará el cumplimiento de las capacitaciones en el

	<p>PROGRAMA ANUAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. (Anexo 10)</p> <p>Adicional a estas capacitaciones se agregaran dos capacitaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacitación sobre control de accidentes ✓ Capacitación de prevención de riesgos laborales <p>Todo personal debe de participar en las capacitaciones, donde el subgerente brindará capacitación al personal operativo.</p> <p>Las capacitaciones tendrán la siguiente programación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bienvenida ✓ Entrega de material instructivo ✓ Capacitación ✓ Preguntas a los participantes ✓ Entrega de un diploma de participación ✓ Despedida <p>De ser el caso en que hayan dos capacitaciones en el mismo día las capacitación tendrá la siguiente programación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bienvenida ✓ Entrega de material instructivo ✓ Capacitación N° 1 ✓ Preguntas a los participantes ✓ Break ✓ Entrega de material instructivo ✓ Capacitación N°2 ✓ Preguntas a los participantes ✓ Entrega de un diploma de participación ✓ Despedida
Presupuesto	<p>Capacitación: 20 soles</p> <p>N° de capacitaciones: 22</p> <p>TOTAL: 440 soles</p>

MOTIVADOR N°5: SALARIO

Actividad	Aplicación de remuneración
Tipo de plan	Salario
Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pagó por servicios locales

Objetivos	Motivar a los trabajadores a cumplir con los servicios
Tiempo	Mensual
Responsables	Jefe de operaciones
Beneficiarios	Personal del área operativa
Descripción	<p>Esta actividad consiste en:</p> <p>Pagar a los conductores por servicio local, la cual se retribuye 8 soles por vuelta programada en cigüeña o su correspondiente 1 sol por vehículo transportado.</p> <p>El jefe de operaciones tendrá en cuenta los siguientes objetivos para pagar a los conductores por servicio local:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de programación diaria (Anexo 2) ✓ Número de vueltas en locales (Anexo 4) <p>Pagar a los auxiliares por servicio local, la cual se retribuye 4 soles por vuelta programada en cigüeña o su correspondiente 0.5 céntimos por vehículo cargado o descargado.</p> <p>El jefe de operaciones tendrá en cuenta los siguientes objetivos para pagar a los auxiliares por servicio local:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiempos en carga y descarga (Anexo 5) ✓ Porcentaje de daños (Anexo 6) <p>Esto permitirá incentivar a los colaboradores el cumplimiento de servicios locales.</p>
Presupuesto	<p>Precio por vuelta en cigüeña: 8 soles</p> <p>Precio por cigüeña cargada y descargada: 4 soles</p> <p>Promedio de vueltas al mes: 120</p> <p>Tiempo: 12 meses</p> <p>TOTAL: 46080 soles</p>

MOTIVADOR N°6: CONDICIONES DE TRABAJO

Actividad	Actividades grupales
Tipo de plan	Implementos y medidas de seguridad

Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisar si todos los colaboradores y cigüeñas cuentan con todos los implementos necesarios ✓ Renovar los implementos en mal estado
Objetivos	Otorgar adecuados implementos y en buen estado a los colaboradores
Tiempo	Cuatrimestral
Responsables	Coordinador de operaciones
Beneficiarios	Personal del área operativa
Descripción	<p>Se hará una inspección de todos los implementos de seguridad para identificar faltantes, renovación o compra de implementos de seguridad como:</p> <p>En trabajadores: (Anexo 11)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Botas punta de acero ✓ Gorro casco ✓ Guantes ✓ Chalecos reflectivos <p>En cigüeñas: (Anexo 12)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Línea de vida ✓ Botiquín ✓ Extintores ✓ Alcohol
Presupuesto	<p>Para esta actividad se tendrá en cuenta el siguiente presupuesto:</p> <p>Trabajadores: 4140 soles</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Botas (23): 23000 soles ✓ Gorro casco (23): 1150 soles ✓ Guantes (23): 460 soles ✓ Chalecos reflectivos (23): 230 soles <p>Cigüeñas: 4320 soles</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Línea de vida (12): 3600 soles ✓ Botiquín (12): 360 soles ✓ Alcohol (36): 360 soles <p>TOTAL: 8460 soles</p>

PRESUPUESTO

ACTIVIDAD	PRESUPUESTO	
Aplicación de incentivos de reconocimiento	S/	514,00
Aplicación de incentivos económicos	S/	57.600,00
Aplicación de incentivos	S/	33.994,00
Actividades personales	S/	-
Actividades grupales	S/	-
Actividades de desarrollo	S/	440,00
Aplicación de remuneración	S/	46.080,00
Actividades grupales	S/	8.460,00
TOTAL	S/	147.088,00
TOTAL MENSUAL	S/	12.257,33

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

		MESES											
INDICADOR	ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
RECONOCIMIENTO	Aplicación de incentivos de reconocimiento												
	Aplicación de incentivos monetarios												
PROMOCIÓN	Aplicación de incentivos (Ascensos)												
	Aplicación de incentivos (Beneficios)												
POLITICA Y ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA	Actividades personales												
	Actividades grupales												
SUPERVISIÓN	Actividades de desarrollo												
SALARIO	Aplicación de remuneración												
CONDICIONES DE TRABAJO	Actividades grupales												

3.3 Resultados

Con la aplicación del plan de motivación se espera que los trabajadores de la empresa desde la primera sesión se encuentren motivados, que no solo vayan a la empresa por una retribución económica o para hacer amigos, se espera que vean a la organización como una familia más, donde conjuntamente puedan alcanzar los objetivos previstos, donde los trabajadores se puedan desarrollar personalmente, alineando sus necesidades, valores y principios a los de la empresa.

Debido a esto se espera que las preguntas con una mediana por debajo de 3 puntos obtenidos de la encuesta realizada, como se muestra a continuación:

Tabla 15: Resultados obtenidos de la encuesta

Indicador	Factores	Mediana
MOTIVACIÓN INTRINSECA		
RECONOCIMIENTO	Recibo felicitaciones por la labor que realizo.	2,0000
	Recibo premios y/o incentivos por mi desempeño en el trabajo.	2,0000
PROMOCIÓN	Cuando desarrollo un buen trabajo tengo la posibilidad de ascender.	3,0000
	Puedo acceder a beneficios gracias a mi desempeño en el trabajo.	3,0000
MOTIVACIÓN EXTRINSECA		
POLITICA Y ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA	Estoy conforme con las decisiones que toma la gerencia de la empresa.	3,0000
SUPERVISIÓN	Recibo capacitaciones para el control de accidentes.	3,0000
SALARIO	El salario que percibo es adecuado de acuerdo a las labores que realizo.	3,0000

CONDICIONES DE TRABAJO	Dispongo de los implementos necesarios para realizar mi trabajo.	3,0000
	Existen medidas de seguridad en el ambiente de trabajo.	3,0000

Suba su calificación, luego de realizar la misma encuesta después de aplicar el plan motivacional.

Tabla 16: *Resultados esperados*

Indicador	Factores	Mediana
MOTIVACIÓN INTRINSECA		
RECONOCIMIENTO	Recibo felicitaciones por la labor que realizo.	4,0000
	Recibo premios y/o incentivos por mi desempeño en el trabajo.	5,0000
PROMOCIÓN	Cuando desarrollo un buen trabajo tengo la posibilidad de ascender.	5,0000
	Puedo acceder a beneficios gracias a mi desempeño en el trabajo.	4,0000
MOTIVACIÓN EXTRINSECA		
POLITICA Y ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA	Estoy conforme con las decisiones que toma la gerencia de la empresa.	4,0000
SUPERVISIÓN	Recibo capacitaciones para el control de accidentes.	5,0000
SALARIO	El salario que percibo es adecuado de acuerdo a las labores que realizo.	5,0000
CONDICIONES DE TRABAJO	Dispongo de los implementos necesarios para realizar mi trabajo.	5,0000

	Existen medidas de seguridad en el ambiente de trabajo.	5,0000
--	---	--------

Por otro lado se espera mejorar los siguientes servicios:

Servicios locales y tienda:

Se espera que los trabajadores asistan puntual a los puntos de carga e incrementen el número de vuelta, disminuir lo mayor posible los daños de transporte, el cumplimiento de la programación enviada y mejor comunicación con los administrativos.

Servicios puerto:

Se espera de los trabajadores el cumplimiento previsto por el cliente de retiros de 300 vehículos por día antes del vencimiento de libre almacenaje en puerto, disminución de daños, disminución de quejas por parte del cliente, mayor número de vueltas en operativo, mayor orden en la entrega de documentación y mejor comunicación con los administrativos.

Servicios provincia:

Se espera que el trabajador cumpla con los destinos de viaje programados, cumplimiento de horario de salida y de entrega de vehículos, reportes según programación, disminución de daños y mejor comunicación con los administrativos.

CONCLUSIÓN

Se elaboró un plan de acción para mejorar la motivación en los colaboradores del área operativa el cual está basado en seis indicadores resultado de la encuesta realizada para medir el nivel de motivación.

Se analizó el nivel de motivación en el cual se encontró que los trabajadores del área operativa presentaban un bajo nivel de motivación en comparación con los trabajadores del área operativa.

Se identificaron cuáles son los factores que afectan la motivación entre ellos tenemos factores de reconocimiento, promoción, política y administración de la empresa, salario, supervisión y política de la empresa.

Se seleccionó actividades a desarrollar que mejoran los indicadores con baja calificación tomando en cuenta los tipos de plan a desarrollar en la cuales tenemos: actividades de incentivos, ascensos, beneficios, decisiones de la empresa, capacitaciones, salario e implementos y medidas de seguridad para mejorar el nivel de motivación en los trabajadores de la empresa de transporte Schiappacasse Perú S.A.C

Se diseñó el plan motivacional con estrategias que ayudaran a mejorar la motivación en los trabajadores como: reconocimientos del empleado del mes, reconocimiento a la puntualidad, bonos por cumplimiento de objetivos, reuniones con colaboradores, capacitaciones, restructuración de niveles de conductores y auxiliares.

RECOMENDACIONES

Se recomienda aplicar el plan motivacional propuesto para mejorar la motivación en los trabajadores del área operativa de la empresa de transporte Schiappacasse Perú S.A.C. debido a que es el primer plan en la empresa.

Las estrategias de motivación mencionadas deben ser realizadas por los representantes mencionados en el plan de acción, siendo imparciales al momento de otorgar los reconocimientos, bonos y ascensos del personal operativo.

Realizar dinámicas y actividades grupales fortalecen las relaciones interpersonales entre los colaboradores, mejora el clima laboral y los motiva a realizar sus funciones para lograr los objetivos organizacionales.

Se recomienda una mejor estructuración del organigrama organizacional para tener bien delimitada las funciones y que se tenga mayor agilidad en la gestión de las operaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alderfer, C. (1969). Una prueba empírica de una nueva teoría de las necesidades humanas. *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(2), 142-175. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90004-X](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90004-X)
- Carnaque, R. (2019). *PLAN DE MOTIVACIÓN PARA INCREMENTAR LA RETENCIÓN EN EL PERSONAL OBRERO DE LA EMPRESA SANTA AZUL-CARAL*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41956/Carnaque_GRD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrasco, K. (2020). *PROPUESTA DE UN PLAN DE MOTIVACIÓN LABORAL PARA LA EMPRESA SUNCHODESA REPRESENTACIONES CÍA. LTDA., DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL*. Instituto superior Tecnológico Bolivariano de tecnología. Recuperado de <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/en/mdl-20203177951%0Ahttp://dx.doi.org/10.1038/s41562-020-0887-9%0Ahttp://dx.doi.org/10.1038/s41562-020-0884-z%0Ahttps://doi.org/10.1080/13669877.2020.1758193%0Ahttp://sersc.org/journals/index.php/IJAST/article>
- Certuche, N., & Llorente, O. (2020). *ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA REDECOL E.S.P.* Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17543/4/2020_estrategias_motivación_mejorar.pdf
- Chiavenato, I. (2009). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. (Ricardo Bosques, Ed.) (2.ª ed.). México: Mc Graw Hill. Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf
- Coello, M. (2015). *MODELO PARA LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL DE UNA EMPRESA CONSTRUCTORA EN LA REPÚBLICA DE HONDURAS*. Universidad Politécnica de Valencia. Recuperado de https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/51738/MEMORIA_Trabajo_Fin_de_Máster%2C_Modelo_Motivacional%28Coello%2C_Marjorie%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cubas, B., & Torres, M. (2019). *PLAN MOTIVACIONAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC-BAMBAMARCA – 2016*. Universidad Señor de Sipán. Recuperado de https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6566/Cubas_Bautista%2C_Belermينو%26_Torres_Tirado%2C_María_Nancy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dimitrova, I. (2017). *PLAN DE MOTIVACIÓN LABORAL EN LA EMPRESA CHG*. Universidad Politécnica de Valencia. Recuperado de https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/97741/IGNATOVA_-_ESTUDIO_DE_MOTIVACIÓN_LABORAL_Y_PLAN_DE_MOTIVACIÓN_EN_LA_EMPRESA

CHG.pdf?sequence=1

- Durand, L., & Romero, R. (2019). *PLAN DE MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA TIENDA TOPI TOP-HUANCAYO*. Universidad Continental. Recuperado de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7029/2/IV_FCE_308_Durand_Alvarez_2019.pdf
- Galarza, A. (2017). *PLAN DE INTERVENCIÓN PARA MEJORAR LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA DE PROCESAMIENTO Y COMERCIALIZACIÓN DE HARINAS Y CEREALES DE LA CIUDAD DE AMBATO*. Pontificia Universidad Católica de Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1947/1/76446.pdf>
- García, D., Londoño, C., & Ortiz, L. (2016). Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral. *Psyconex*, 8(12), 1-10. Recuperado de <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/Psyconex/article/viewFile/326981/20784207hehehezzzzher>
- Guevara, A., & Silva, I. (2017). *Motivación laboral y clima organizacional en los colaboradores del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma Cajamarca*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Recuperado de http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/400/20.TESIS_GUEVARA_Y_SILVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guevara, L. (2018). *PROPUESTA DE UN PLAN MOTIVACIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE CMAC PIURA SAC AGENCIA CHEPÉN-2018*. Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11651/Guevara_Padilla_Leyla_Noemi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *ADMINISTRACIÓN UNA PERSPECTIVA GLOBAL Y EMPRESARIAL*. (Jesús Mares, Ed.) (14.^a ed.). Mexico: Mc Graw Hill. Recuperado de <http://www.mhhe.com/uni/koontzapge14e>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2016). *Administración Una perspectiva global y empresarial*. (McGraw-Hill, Ed.) (Décimoterc). Ciudad de México. Recuperado de https://www.academia.edu/38916947/Administracion_Una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz_
- Leiva, R. (2014). Factores que intervienen en la motivación laboral del profesional de enfermería de Sala de Operaciones del Hospital Nacional Dos de Mayo - 2013, 60-60. Recuperado de <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-750008>
- Locke, E. (1991). La teoría de la fijación de metas u objetivos. *The Academy of Management Review*, 16(2), 480. <https://doi.org/10.2307/258875>
- Macías, J. (2021). *PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA MOTIVACIÓN DE*

LOS EMPLEADOS DE ALMACÉN Y LOGÍSTICA DE LA EMPRESA LAYHEREC S.A. Instituto superior Tecnológico Bolivariano de tecnología.
Recuperado de
<https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/3057/1/PROYECTO DE GRADO DE MACIAS RODRIGUEZ.pdf>

Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1). Recuperado de <https://orcid.org/0000-0002-0220-4328>

Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. (Díaz de Santos S. A, Ed.). Madrid: Harper & Row. Recuperado de
https://www.academia.edu/26151076/MOTIVACION_Y_PERSONALIDAD_MASLOW_ABRAHAM_H

McClelland, D. (1917). Psicología de la Motivación. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 30(3), 529-532. Recuperado de
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80530309>

Puza, S. (2016). *IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE MOTIVACIÓN PARA LA RETENCIÓN DEL TALENTO EN LA EMPRESA MIRCASEC S.R.L.* Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur. Recuperado de
http://repositorio.untels.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/27/2/Puza_Shiara_Trabajo_Suficiencia_2016.pdf

Rivera, L. (2017). *DISEÑO Y APLICACIÓN DE UN PROGRAMA MOTIVACIONAL PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA SUPERMERCADOS EL SUPER S.A.C PIMENTEL AÑO 2017*. Universidad Señor de Sipán. Recuperado de
https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4604/Rivera_González.pdf?sequence=1

Rubió, T. (2016). *Recursos Humanos: Dirección y gestión de personas en las organizaciones*. (Octaedro, Ed.) (Primera ed). Barcelona. Recuperado de
https://www.equipostrytalento.com/libros_recursos_humanos/recursos-humanos-direccion-y-gestion-de-personas-en-las--organizaciones

Soriano, M. (2001). LA MOTIVACIÓN, PILAR BÁSICO DE TODO TIPO DE ESFUERZO. *Proyecto social: Revista de relaciones laborales*, (9), 163-184. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=209932>

Sridhar, M. (2008). Escuela de pensamiento gerencial, (March). Recuperado de
<http://eprints.rclis.org/archive/00014491>

Torres, J., & Quijaite, P. (2019). *MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE LEONEL SAC, SANTA ANITA - 2018*. Universidad María Auxiliadora. Recuperado de
<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/197/38-2019%28Final%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vroom, V. (1964). *Trabajo y motivación*. New York: Wiley.

Zárate, W. (2018). *PROPUESTA DE PLAN MOTIVACIONAL PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN, 2016*. Universidad César Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19448/zarate_aw.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXO 1

PUNTUALIDAD EN LA ENTREGA DE VEHICULOS AL CLIENTE

Cuenta de Chasis					Placa				
Solicitante	Fecha	Hora	Origen	Destino	BAF857	BAC930	F01926	ADN945	Total general
Amed	5-Nov	09	MACROPOLIS	SLA			1		1
		10	MACROPOLIS	CD LURIN				5	5
		17	MACROPOLIS	CANADA				2	2
ENMA	5-Nov	09	MACROPOLIS	SLA			4		4
			BASE	SLA		2			2
JHON	5-Nov	09	CD LURIN	SLA	2				2
Total general					2	2	5	7	16

ANEXO 2

CUMPLIMIENTO DE PROGRAMACIÓN DIARIA

FECHA		5/11/2021					
N° VUELTAS							
CLIENTE	CONDUCTOR	HORA	PARTIDA	LLEGADA	PLACA		Total
AGUNSA	ANTONIO ESPINOZA	8AM	AGUNSA	BASE	AZW904		1
	RICHARD TICA	8AM	AGUNSA	BASE	AUQ886		1
	JAIME PINTO	11AM	VILLA SALVADO	BASE	BAF857		1
DERCO	JESUS ESPINOZA	9AM	TELEFONICA	KLO	BAC930		2
DIVEMOTOR	JESUS ESPINOZA	8AM	BASE	SLA	BAC930		1
	JULIO CAMPOVERDE	9AM	MACROPOLIS	SLA	F01926		1
	JAIME PINTO	9AM	CD LURIN	SLA	BAF857		1
		5PM	BASE	CANADA	BAF857		1
	NERYO CHACCA	10AM	MACROPOLIS	CD LURIN	ADN945		1
TOTAL							10

ANEXO 3

NÚMERO DE VUELTAS EN SERVICIO DE OPERATIVO

TOTAL DE VEHICULOS MOVIDOS POR CONDUCTOR DEL 26-10-21 AL 25-11-21

Etiquetas de fila	Suma de Total de vehiculos trasladados	Suma de Costo de vuelta/vehiculo
Neryo Chacca	216	S/ 1.060,00
Richard Tica Pineda Javier	213	S/ 1.032,00
Jesus Espinoza Vicuña	191	S/ 940,00
Juan Bautista Llanta	164	S/ 806,00
Ronald Marchan Asto	156	S/ 753,00
Jaime Pinto Rosado	161	S/ 713,00
Cesar Echabautiz	119	S/ 556,00
Leonardo Aquino	106	S/ 518,00
Antonio Espinoza Flores	107	S/ 500,00
Julio Campoverde	105	S/ 496,00
Miguel Millones	81	S/ 336,00
Angel Papuico Quispe	28	S/ 150,00
Stip Tejada	4	S/ 56,00
Total general	1651	S/ 7.916,00

ANEXO 4

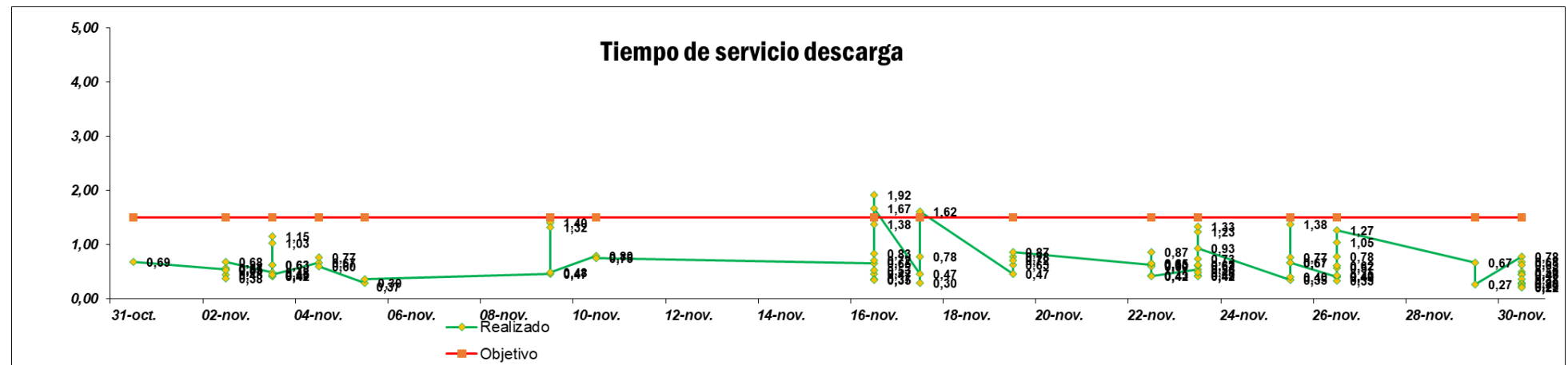
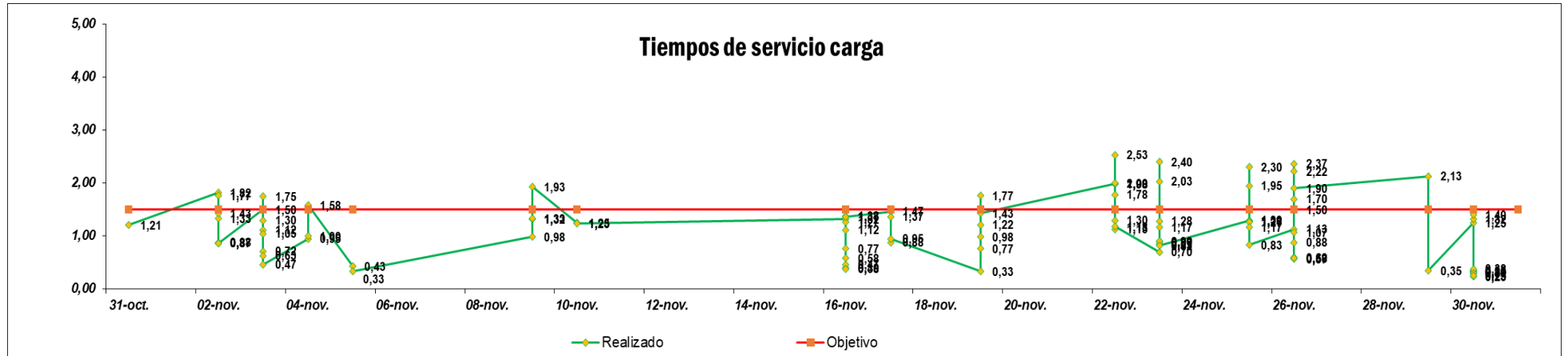
NUMERO DE VUELTAS EN SERVICIOS LOCALES

TOTAL DE VEHICULOS MOVIDOS POR CONDUCTOR DEL 01-11-21 AL 30-11-21

Etiquetas de fila	Suma de Unidades trasladadas por cigüeña
Julio Campoverde	36
Leonardo Aquino	59
Ronald Marchan	47
Jaime Pinto	35
Jesús Espinoza	30
Juan Bautista	35
Antonio Espinoza	15
Ángel Papuico	44
Neryo Chacca	44
Franklin Vilca	47
Richard Tica	38
Stip Tejada	79
Cesar Echabautiz	56
Miguel Millones	31
Total general	596

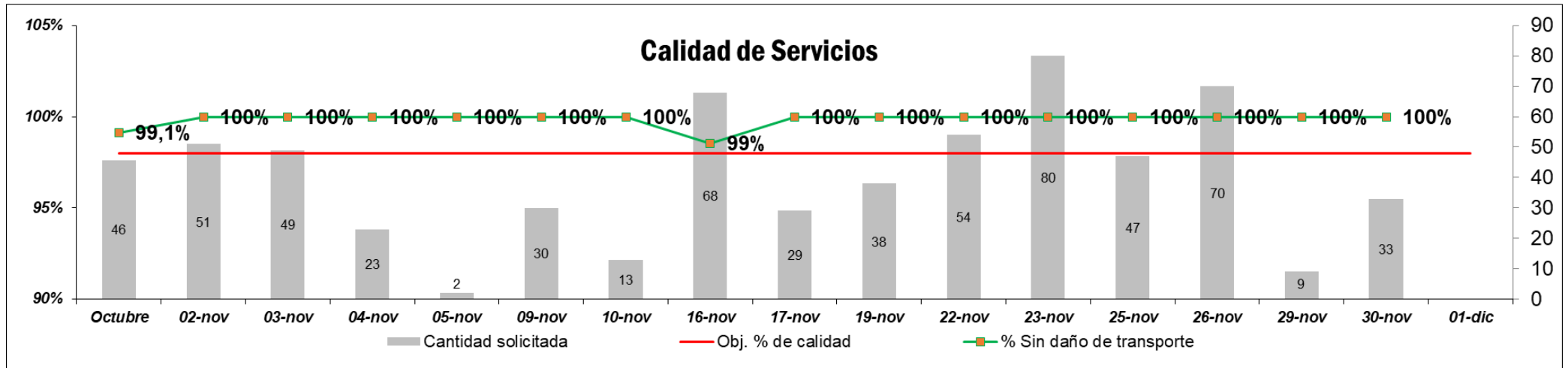
ANEXO 5

TIEMPOS EN CARGA Y DESCARGA



ANEXO 6

PORCENTAJE DE DAÑOS



ANEXO 7

CUMPLEAÑOS DE COLABORADORES



FECHAS DE CUMPLEAÑOS - SCHIAPPACASSE PERÚ



ENERO		FEBRERO		MARZO	
WILMER FLORES	7	JORGE HINOSTROZA	19	JHOSEP'S CHUQUIRAY	1
LIDIA LINARES	10			KARINA ALVAREZ	3
MARIELLA OSORIO	13				
AGUSTIN INGA	16				
ABRIL		MAYO		JUNIO	
CHRISTIAN ONOFRE	20	NERYO CHACCA	1	LEONARDO AQUINO	12
FRANKLIN CHUMBE	27	FERNANDO ESPINOZA	7	KIMBERLY RUMICHE	16
		DAVID QUISPE	18	RONALD MARCHAN	17
		DIANA IPANAQUE	24	JAIME PINTO	21
		ANTONIO ESPINOZA	25	CESAR ECHABAUTIZ	28
JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE	
SANTIAGO SCHIAPPACASSE	5	CESAR ROJAS	22	ANGEL PAPUICO	7
MILLER JAIME	11	JUAN LLANTA	29	ERICK GUANIPA	16
STIP TEJADA	25				
JULIO CAMPOVERDE	27				
OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
YAN TORRES	1			CHRISTIAN RENGIFO	1
JESUS ESPINOZA	3			RICHARD TICA	12
MIGUEL MILLONES	7			LUIS CRISPIN	14
WILBERTH HUAMAN	27			KENEDY MEDINA	15
				JAIMES AQUINO	29

ANEXO 8

BUZÓN DE SUGERENCIAS



ANEXO 9

REUNIONES 3 VECES POR SEMANA



ANEXO 10

CRONOGRAMA ANUAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

 SCHIAPPACASSE PERÚ		PROGRAMA ANUAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO - 2022																	
DATOS DEL EMPLEADOR:																			
RAZON SOCIAL O DENOMINACION SOCIAL		RUC	DOMICILIO: Dirección, distrito, departamento, provincia				ACTIVIDAD ECONOMICA				N° TRABAJADORES EN EL CENTRO DE LABORES								
SCHIAPPACASSE PERÚ		20554546472	AV. LOS EUCALIPTOS MZ. D, LOTE 14, URBANIZACION SANTA GENOVEVA - LURIN				TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA				36								
Objetivo General 3		Capacitar, concientizar al personal propio y contratista: Garantizar que todo trabajador reciba en forma suficiente, oportuna y apropiadamente, capacitación y entrenamiento en seguridad y salud en el trabajo, de tal forma que se contribuya a la disminución, eliminación de accidentes de trabajo.																	
Objetivos específicos		Capacitar al personal en seguridad integral: Sensibilizar y generar compromiso entre los trabajadores para impulsar la cultura de prevención de riesgos laborales.																	
Meta		100% de cumplimiento en 12 meses																	
Indicador		Asistencia, Porcentaje de ejecución de cursos (N° cursos realizados / N° cursos propuestos) x 100%																	
Presupuesto		El asignado a la empresa																	
Recursos		Personal propio y terceros																	
N°	Descripción de la Actividad	Responsable de la Ejecución	Área	AÑO 2021												Fecha de Verificación	Estado (Realizado, pendiente en proceso)	Observaciones	
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
1	Inducción al personal ingresante y contratista sobre seguridad y salud en el trabajo	RESPONSABLE DE SEGURIDAD	TODOS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		EN PROCESO	CUANDO INGRESE PERSONAL NUEVO
2	Capacitación Manejo a la Defensiva	RESPONSABLE DE SEGURIDAD	A TODO EL PERSONAL DE OPERACIONES			X							X				EN PROCESO		
3	Capacitación de manejo y uso de EPP's	RESPONSABLE DE SEGURIDAD	TODOS		X					X					X		EN PROCESO		
4	Capacitación en Ergonomía para puestos administrativos, realización de pausas activas.	RESPONSABLE DE SEGURIDAD	PERSONAL ADMINISTRATIVO		X					X							EN PROCESO		
5	Capacitación en manejo de Salud mental	RESPONSABLE DE SEGURIDAD	TODOS				X				X						EN PROCESO		
6	Como actuar ante situaciones de emergencia (sismo, incendio) y Uso de extintores, primeros auxilios y rutas de evacuación.	RESPONSABLE DE SEGURIDAD	TODOS						X					X			EN PROCESO		
7	Capacitación sobre medidas preventivas ante el Covid 19	PERSONAL DE SALUD/RESPONSABLE DE SEGURIDAD	TODOS			X				X					X		EN PROCESO		
8	Capacitación informativa sobre el Covid 19	PERSONAL DE SALUD/RESPONSABLE DE SEGURIDAD	TODOS			X				X					X		EN PROCESO		
9	Capacitación general sobre Prevención de Riesgos Laborales.	RESPONSABLE DE SEGURIDAD	TODOS			X					X						EN PROCESO		
10	Manipulación manual de carga	RESPONSABLE DE SEGURIDAD	TODOS	X				X			X						EN PROCESO		

ANEXO 11

SUPERVISIÓN DE IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD



ANEXO 12

SUPERVISIÓN DE IMPLEMENTOS EN CIGÜEÑAS



ANEXO 13

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE MOTIVACION DE LOS TRABAJADORES



UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTIÓN ENCUESTA SOBRE LA MOTIVACIÓN

La presente encuesta tiene por objetivo conocer el nivel de motivación de los trabajadores de la empresa de transporte Schiappacasse Perú S.A.C, la encuesta es anónima por lo tanto agradecería que resuelva las preguntas con total transparencia, de antemano le agradezco por su tiempo, consentimiento y colaboración con la presente investigación.

INDICACIONES: Marque con una (x) la respuesta que mejor se ajuste a su opinión. Marque solamente una respuesta por ítem. Por favor, llene todo el cuestionario, sin dejar de contestar ninguno de los ítems.

GÉNERO: 1. Masculino () 2. Femenino ()	EDAD: 1. 21-25 años () 2. 26-30 años () 3. 31-40 años () 4. 40 años a más ()	CARGO: 1. Administrativo () 2. Conductor () 3. Auxiliar () Otro:
---	---	--

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

N°	ITEM	1	2	3	4	5
FACTORES INTRINSECOS						
1	Siento que puedo obtener la experiencia necesaria para nuevos cargos.					
2	Me siento capaz de realizar nuevas actividades en mi entorno laboral.					
3	Recibo felicitaciones por la labor que realizo.					
4	Recibo premios y/o incentivos por mi desempeño en el trabajo.					
5	Considero que las actividades desarrolladas son importantes para la empresa.					

6	Me siento a gusto con las labores que realizo diariamente.					
7	Cumplo con el horario de ingreso a la empresa.					
8	Entrego con puntualidad la mercadería a los clientes.					
9	Cuando desarrollo un buen trabajo tengo la posibilidad de ascender.					
10	Puedo acceder a beneficios gracias a mi desempeño en el trabajo.					
FACTORES EXTRINSECOS						
11	Estoy conforme con las decisiones que toma la gerencia de la empresa.					
12	Las normas de la empresa son aplicadas con igualdad entre los trabajadores.					
13	El estilo de liderazgo de mi coordinador es el adecuado.					
14	Recibo capacitaciones para el control de accidentes.					
15	El salario que percibo es adecuado de acuerdo a las labores que realizo.					
16	Estoy conforme con las formas de pago que realiza mi empresa.					
17	Tengo una buena relación con mis compañeros de trabajo.					
18	Existe una buena comunicación con mi coordinador.					
19	Dispongo de los implementos necesarios para realizar mi trabajo.					
20	Existen medidas de seguridad en el ambiente de trabajo.					