



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
MOTIVACIÓN Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL ÁREA DE COBRANZAS DE LA
EMPRESA COLORTEX PERÚ S.A.

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA

SAYRA ALLINSSON YAJAYRA ULLOA CHAVEZ
ORCID: 0000-0002-4544-7901

ASESOR

MAG. FERNANDO PEDRO RUIZ GUEVARA
ORCID: 0000-0003-0882-7988

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

DIRECCIÓN DE OPERACIONES Y PERSONAS

LIMA, PERÚ, OCTUBRE DE 2022



CC BY-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Referencia bibliográfica

Ulloa Chavez, S. A. Y. (2022). *Motivación y rendimiento laboral en el área de cobranzas de la empresa Colortex Perú S.A.* [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Sayra Allison Yajayra Ulloa Chavez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	45490790
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-4544-7901
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Fernando Pedro Ruiz Guevara
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	09576008
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0882-7988
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Jorge Alonso Ramos Chang
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40968849
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	James Aristides Pajuelo Rodriguez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	03497186
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Pablo Enrique Cabral Byrne
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10280491
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Motivación y rendimiento laboral en el área de cobranzas de la empresa Colortex Perú S.A.
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Dirección de operaciones y personas
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE
SUFICIENCIA PROFESIONAL**

En la ciudad de Lima, el Jurado de Sustentación de Trabajo de suficiencia profesional conformado por: MAG. RAMOS CHANG, JORGE ALONSO quien lo preside y los miembros del Jurado MAG.PAJUELO RODRIGUEZ, JAMES ARISTIDES y MAG. CABRAL BYRNE, PABLO ENRIQUE, reunidos en acto público para dictaminar el Trabajo de suficiencia profesional titulado:

**MOTIVACIÓN Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL ÁREA DE COBRANZAS DE LA
EMPRESA COLORTECH PERÚ S.A.**

Presentado por la bachiller:

- 1) ULLOA CHAVEZ, SAYRA ALLINSSON YAJAYRA

Para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:

APROBAR POR UNANIMIDAD

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, 12 de octubre del 2022.



PRESIDENTE
MAG. RAMOS CHANG,
JORGE ALONSO



SECRETARIO
MAG.PAJUELO RODRIGUEZ,
JAMES ARISTIDES



VOCAL
MAG. CABRAL BYRNE, PABLO
ENRIQUE



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo FERNANDO PEDRO RUIZ GUEVARA, docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor (a) del (de la) trabajo de investigación (o tesis o trabajo de suficiencia profesional) titulado(a)

“MOTIVACIÓN Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL ÁREA DE COBRANZAS DE LA EMPRESA COLORTEX PERÚ S.A.”

del (de la, los) estudiante(s) SAYRA ALLINSSON YAJAYRA ULLOA CHAVEZ, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10% verificable, en el reporte de originalidad del programa Turnitin que se adjunta. El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el Trabajo de Suficiencia Profesional cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 2 de diciembre del 2022

Mag.Fernando Pedro Ruiz Guevara
DNI 09576008

DEDICATORIA

A mis padres, quienes estuvieron a mi lado, nunca me dejaron rendirme, me dieron consejos y aliento, y me ayudaron a seguir en este proceso y dar nuevos pasos en mi carrera. Gracias a ellos hice realidad mis sueños, nunca me abandonaron, siempre me apoyaron y me dieron todo su amor, por eso es un honor dedicarles este trabajo porque son lo más importante en mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Al creador del universo, por ser el motor de mi vida, a la Universidad Autónoma del Perú ya mis profesores que con su experiencia me han permitido realizar mi formación profesional. A Colortex Perú por darme la oportunidad de realizar mi trabajo de investigación. A todo el personal de la empresa por su aporte al desarrollo de mi investigación. Finalmente, agradecer a mis colegas y profesores por sus contribuciones.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	7
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES DEL TEMA	
1.1 Antecedentes	11
1.2 Descripción organizacional	11
1.3 Contexto socioeconómico	13
1.4 Descripción general de la experiencia	14
1.5 Explicación del cargo, funciones ejecutadas	15
1.6 Propósito del puesto	16
1.7 Producto o proceso	17
1.8 Resultados	19
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN	
2.1 Aplicaciones teóricas	27
2.2 Métodos y procedimientos	28
CAPÍTULO III: APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS	
3.1 Aportes teóricos	31
3.2 Aportes prácticos	36
CONCLUSIONES	43
RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Nivel de conocimiento que se espera del colaborador en el trabajo.
- Tabla 2 Análisis de materiales y el equipo necesario para hacer su trabajo.
- Tabla 3 Nivel de preocupación del supervisor hacia el colaborador.
- Tabla 4 Nivel de criterio sobre la valoración del trabajo.
- Tabla 5 Nivel de conocimiento sobre la misión de la empresa.
- Tabla 6 Nivel de compromiso laboral del colaborador con la empresa.
- Tabla 7 Nivel de recomendación sobre el diagnóstico de desempeño laboral
- Tabla 8 Nivel de contribución de la cultura empresarial a la identidad de la empresa.
- Tabla 9 Nivel de ayuda de las capacitaciones al desarrollo del talento humano.
- Tabla 10 Nivel de compromiso del colaborador hacia la calidad de su trabajo.
- Tabla 11 Estrategias salariales del plan de motivación.
- Tabla 12 Estrategias de capacitación del plan de motivación.
- Tabla 13 Estrategia de desarrollo laboral.
- Tabla 14 Estrategia de reducción en la rotación de trabajadores.

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Organigrama de la Empresa Colortex S.A.
- Figura 2 Nivel porcentual de conocimiento que se espera del colaborador en el trabajo.
- Figura 3 Análisis porcentual de materiales y el equipo necesario para hacer su trabajo.
- Figura 4 Nivel porcentual de preocupación del supervisor hacia el colaborador.
- Figura 5 Nivel porcentual del criterio sobre la valoración del trabajo.
- Figura 6 Nivel porcentual de conocimiento sobre la misión de la empresa.
- Figura 7 Nivel porcentual de compromiso laboral del colaborador con la empresa.
- Figura 8 Nivel porcentual de recomendación sobre el diagnóstico de desempeño laboral.
- Figura 9 Nivel porcentual de contribución de la cultura empresarial a la identidad de la empresa.
- Figura 10 Nivel porcentual de ayuda de las capacitaciones al desarrollo del talento humano.
- Figura 11 Nivel porcentual de compromiso del colaborador hacia la calidad de su trabajo.

RESUMEN

En esta investigación se evaluaron las variables motivación y desempeño laboral, siendo dos factores importantes para el desarrollo adecuado de las organizaciones. La finalidad de la investigación consiste en identificar alternativas de mejora a los problemas que se presentan en la empresa. Las sugerencias que se presentaron están realizadas en función de los aportes de los teóricos de las variables de estudio y de la experiencia acumulada en el proceso de formación profesional. La información obtenida es en mayor porcentaje de los empleados que manifiestan una falta de motivación dentro de su ambiente laboral que viene afectando directamente en su desempeño laboral por tanto afecta la atención que se le brinda a los usuarios. En conclusión, el rendimiento laboral es un proceso que debe ser considerado, para poder brindar un servicio de calidad en una organización para el logro de sus objetivos.

INTRODUCCIÓN

Actualmente el desempeño laboral es considerado un indicador importante que mide el desarrollo óptimo de las funciones que desarrolla un colaborador cumpliendo sus funciones, en ese sentido, estas pueden comprender las necesidades de los empleadores para obtener un conocimiento integral que efectivice su desempeño en el trabajo, el cual está relacionado con los resultados o logro de metas. Antes de la pandemia por el COVID-19, el mundo organizado global luchaba por encontrar alternativas para aumentar la productividad, en cambio la realidad actual plantea un gran desafío, entre ellos encontrar nuevas formas de trabajar en la producción de bienes y servicios creando nuevos caminos en la administración pública.

En este caso, la salud y la seguridad son dos prioridades principales, por lo que es un honor hacer todo lo posible para mantener la disponibilidad y la entrega oportuna de los bienes y servicios que las personas necesitan. En consecuencia, a lo señalado, son muchos los desafíos derivados de la pandemia del COVID-19 que enfrenta la nación peruana, lo que dificulta que los ciudadanos puedan seguir brindando los alimentos y medicamentos que necesitan. Por otro lado, las organizaciones peruanas siempre tratan de mantener un alto nivel de experiencia para sus empleados, por lo que a menudo tienen que ofrecer incentivos a los trabajadores. Sin embargo, hay muchos casos en los que se ignora a los empleados y su entusiasmo, lo que puede tener consecuencias nefastas en toda la organización, debido a la baja motivación creada entre los empleados. Por lo anterior explicado, la motivación es fundamental en cualquier organización, pues tiene una gran capacidad para desarrollar buenos empleados, gracias a lo cual la empresa seguramente crecerá gracias a ella. Las empresas disfrutan de la evaluación continua del

desempeño, precisamente porque refuerza la conexión diaria entre las metas preestablecidas, el establecimiento de metas y la contribución al éxito y los resultados.

Debido a la pandemia por COVID-19, en la empresa Colortex Perú S.A. han reformado algunos puestos laborales, debido a que los establecimientos y metodologías de tributo de funciones, desde la labor in situ hasta el trabajo desde casa o mixto causó molestia y hastío en el personal, lo que evidencia su desatención. Al respecto, hubo que acoger nuevas metodologías, falta de equipamiento en un contexto cómodo que le favoreciera la realización de actividades de forma eficiente, lo que expuso su poca motivación.

Durante la pandemia, se ha admitido muy escaso reconocimiento o beneficios de la empresa hacia sus colaboradores, hubo poca comunicación entre empleados y superiores creando un desagradable ambiente laboral. Todas estas insuficiencias llevan a una mengua en el rendimiento de los trabajadores y se experimenta la deflación de la cantidad de trabajadores. La fuerza de trabajo es elevada, los trabajadores hacen el trabajo duro, hay sobrecarga de trabajo, no se cumplen los objetivos y metas de la organización, por lo que se da origen la presente investigación.

La indagación fue provechosa, debido a que permitió a la corporación edificar algunas insuficiencias halladas para que optime su encargo, también de contar con personal particular apto en cada plaza laboral. Asimismo, es notable socialmente porque mostró si los trabajadores tienen satisfacción con sus estimulaciones, para socorrer a la gerencia a ofrecer soluciones. Perennemente mantiene como meta la mejora del clima laboral de los trabajadores porque si ellos muestran motivación, crearán más reintegros, por lo que será más fácil ofrecer productos de elevada calidad en sus tareas. Asimismo, la exploración tuvo valor hipotético, porque ofreció una contribución a la colectividad científica, debido a que se esgrimió suposiciones y

nociones de autores que narraron cada variable de tesis y que ofrecieron su contribución para el progreso de la pesquisa. Las implicaciones prácticas y los corolarios logrados de este informe ofrecerán explicaciones y aportes al perímetro industrial, que ayudaron a plantear otras soluciones ante la falla de estimulación y se posea personal con altos El nivel de desempeño afectará positivamente el negocio.

En ese sentido, se enfatiza la importancia del sistema de intervención para ayudar a otros investigadores y se utilizaron dos conjuntos de cálculos para ayudar a lograr la alineación entre la dinámica y la eficiencia del trabajo. Finalmente, el objetivo general fue determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral para el colaborador de la empresa Colortex Perú S.A.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES DEL TEMA

1.1. Antecedentes

La comercializadora Elsie S.A. Fundada en 1968, es una empresa especializada en la importación y comercialización de forros para bolsas. En 1998 se desarrolla una nueva rama de actividad y se convierte en líder en el Perú en la importación de telas de mezclilla. Su nombre pasó a ser Colortex Perú S.A. en el año 2000, y lo hizo con el lema *Un paso por delante de la moda*. Desde 2010, la innovación de Colortex se ha logrado mediante la combinación de más de cien líneas de trabajo diferentes de diversa calidad. Hoy siguen trabajando para sus clientes y la elaboración de cada producto así lo demuestra. Esta empresa está comprometida con el desarrollo del país, demostrando su creencia en él y en la visión global del negocio de la moda peruana.

1.2. Descripción organizacional

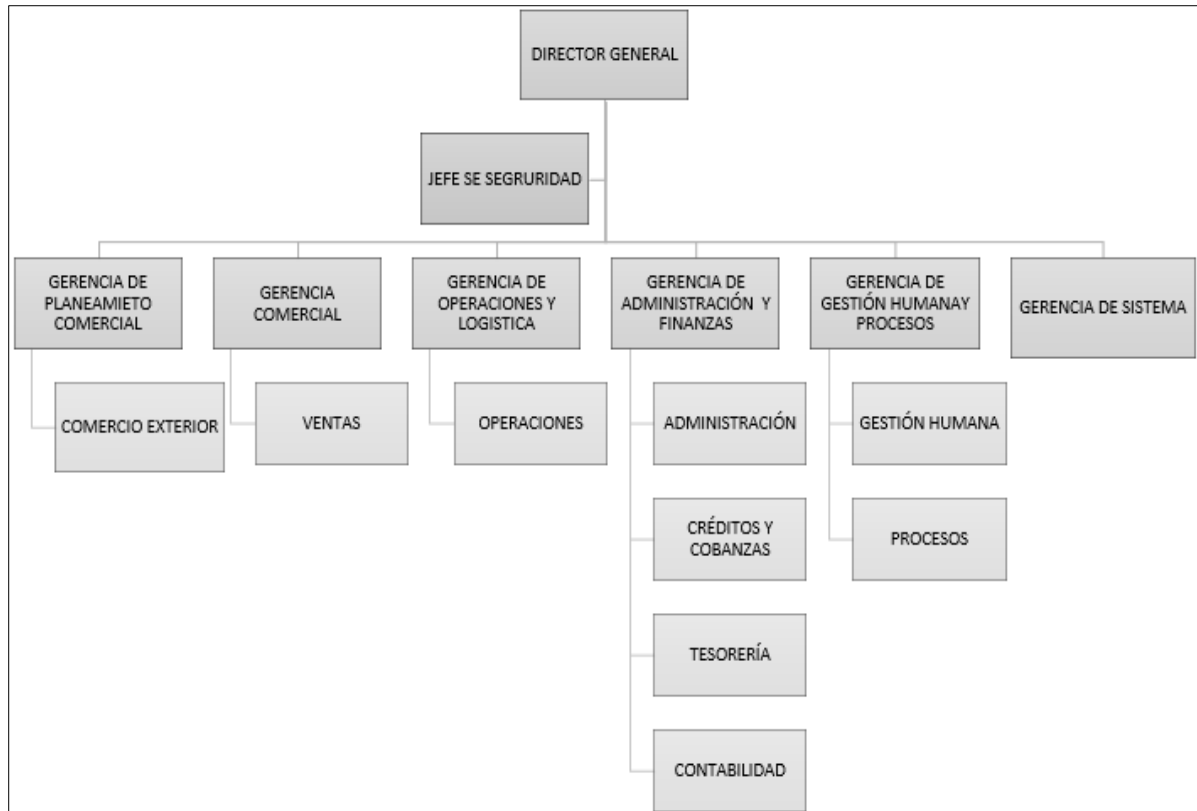
La empresa Colortex Perú S.A. principalmente se especializa en la importación y distribución de telas tejidas de acuerdo con una variedad de líneas procesadas en el mercado Raw (Running), moda masculina, jeans (Jeans), sintéticas, deportivas, moda femenina, fabricadas, tapizadas (interior). Las principales actividades de Colortex Perú S.A. gira en torno a la importación y distribución de rollos de telas de los diferentes renglones que la empresa opera en el mercado: el stand comercial de Gamarra se convirtió en su principal mercado y así competían directamente con otras empresas en diferentes renglones.

La organización divulga los factores económicos, tecnológicos, ambientales, en su estructura organizativa de la empresa, por esta razón la estructura es flexible y los cambios se realizan de la mejor manera, para que exista trazabilidad, sobre todo,

en las actividades de la cadena de suministros brindando un agregado de valor sobre la gestión de operaciones y la logística que es importante sobre todo para la empresa.

Figura 1

Organigrama de la Empresa Colortex S.A.



Misión

Expandir su negocio al estilo peruano, sea un socio estratégico para sus clientes y cree valor agregado a partir de la gran variedad y perfección de los tejidos en el momento adecuado.

Visión

Ser la referencia regional en diseños, así como la primera opción de los clientes (distribuidores y fabricantes).

Valores

Los valores utilizados en la empresa son: liderazgo, felicidad del comprador, eficiencia, comprensión, compromiso, consideración, equidad y equidad.

Objetivos

- Tiene un objetivo común como es ubicarnos en la región del Perú y Jamara con diferentes líneas de artículos, también según objetivos específicos como trabajo relativo.
- Instale un agitador de pasatiempos textiles en la sala de exposición.
- Profundizando en las diferentes dimensiones de las líneas peruanas para clientes sudamericanos.
- Desarrollo de áreas de comercio electrónico para clientes.

1.3. Contexto socioeconómico

Dentro de la empresa se desarrolla una movilidad financiera muy importante, comenzando desde la comercialización de nuestros productos y finalizando con la comercialización de estos productos a nuestra red de clientes. Por lo tanto, los temas se desarrollan en detalle sucesivamente. Dentro de los siete días siguientes a la recepción de la mercancía por parte del comprador, el comprador deberá presentar la factura firmada y sellada al cobrador mecánico para cobrar el dinero.

El plazo anterior para pagar la factura debe ser de 15 días naturales, pero hay un período de espera de 5 días, por lo que después del período de 20 días, el comprador no podrá realizar el registro automáticamente. Si el comprador solicita cambiar la duración de las cartas de orden de compra al recibir la mercancía, se debe seguir el camino de la certificación: primero, el encargado de cobranza autoriza una prórroga de 30 días. Después de eso, el oficial de contabilidad y tesorería permite una extensión de 50 días.

Finalmente, el gestor global permite una prórroga de más de 50 días. Periódicamente, el investigador de cobro debe generar un reporte de facturas de comprador para cobro, en el cual se anota el cliente cuya factura se va a cobrar y se

inicia el contacto con el comprador frecuente. Después de notificar al cliente, el investigador de cobro crea e imprime un formulario de cobro para el cobro de facturación. Y rápidamente, el recibo se entrega cada mañana al recaudador automatizado (la información *Crear recibo y ticket de gestión*). Los recaudadores mecánicos trabajan diariamente de 8 am a 10 am, y procesan las facturas cobradas de los compradores para el inspector de cobranza y para ayudar en la cobranza del día, imprimen hojas de cuenta, para todos los compradores, el inventario de facturas bancarias proporcionadas por la cobranza. Finalmente, se dispusieron a prepararse para la recogida en el domicilio del cliente.

1.4. Descripción general de experiencia

En Colortex S.A, estamos orgullosos de estar a la vanguardia de la industria textil, trabajando con más de 150 fabricantes en todo el mundo. Nos adherimos a altos estándares de comportamiento empresarial y ético y, de igual manera, trabajamos día tras día por nuestras promesas de filantropía y el medio ambiente. Estamos comprometidos con la promoción de nuestra fábrica y la capacitación de nuestros clientes, proveedores, lavanderías y más. Gracias a la gran diversidad, invención, ciencias aplicadas y dominio de nuestros tejidos; Por la confianza y las alianzas comerciales que hemos construido con nuestros clientes; y, por último, pero no menos importante es el apoyo de un excelente equipo de colaboradores. Actualmente, somos líderes en el sector textil en el Perú y reafirmamos nuestro compromiso con los próximos desarrollos en la manufactura textil local.

Específicamente en el área de estudio, manejamos una variedad de operaciones para adquirir Telilla. Los distintos procedimientos de cobro que aplicamos están definidos por las políticas de la empresa. Como empresa que trabaja el 90% del tiempo por correo, cobrar los pagos calculados con una base profesional es tan

importante e inmutable que tenemos que averiguar todos los soportes y los próximos plazos. Por esta razón, trabajamos brindando a cada uno de nuestros clientes una búsqueda de sus letras y números únicos que están a punto de vencer para que puedan realizar los pagos correspondientes, esto es para clientes con una billetera recurrente libre de deudas. Sin embargo, existen clientes endeudados que cuentan con diversas alternativas para ajustar sus pagos, tales como financiamiento, confirmación, pago parcial, amortización, devolución de bienes, pago de prendas, etc.

1.5. Explicación del cargo, funciones ejecutadas

1.5.1. Analista de cobranzas

Las funciones del cargo del analista de cobranzas son las que se explican a continuación:

- Gestionar de forma general las cobranzas (citas, remesa, listado bancario, etc).
- Negociar los cobros pendientes en función de los clientes reportados.
- Notificar y efectuar el rastreo de devoluciones.
- Formalizar llamas telefónicas a los compradores de acuerdo con sus portafolios.
- Mantener el archivo preparado en caso de clientes que protesten.
- Gestionar el cobro de cheques y mostrar en bancos en el marco de los 8 días hábiles.
- Gestión de garantías por servicios hechos (indemnización de deuda de consumidores problema).
- Gestionar la transferencia de letras de otros en el sistema.
- Gestionar las letras de los compradores que están en los bancos.
- Gestionar nuevas letras cambiando las fechas de caducidad en función del compromiso del comprador.

1.6. Propósito del puesto (objetivos, retos)

1.6.1. Objetivo

Asegurar que todos los clientes fieles cumplan con sus obligaciones de pago con la empresa.

1.6.2. Alcance

Desde la gestión del cobro de facturas y alternativas financieras, la realización de cobros y salarios y el traspaso de facturas por el espacio de cobro, al cobro, almacenamiento, verificación y pago de facturas por el espacio administrativo, al espacio de caja hasta llegar al cobro legal.

1.6.3. Responsabilidades

- Crédito. Es la persona que se asegura de que las billeteras de todos los lugares sean monitoreadas y revisadas para que estén al día y sin demoras.
- Recaudación. Es el garante de monitorear el sistema de cobranza, evaluar su desempeño y dar seguimiento a todas las carteras periódicas, acumuladas y perdidas.
- Payback Analyzer. Encargado de actualizar su billetera, sin ningún tipo de reparos, cobrando sus facturas a tiempo, cobrando sus facturas, consultando con el conductor las suites de cobros de facturación o clientes complejos.
- Secretario de Cashback. Este trabajo es responsabilidad del agente, que atiende a clientes difícilmente accesibles y columnista que ha utilizado la mayoría de las formas de devolución de efectivo, moviéndolos al campo legal.
- Soporte de devolución. Responsable de actividades como ajuste de gastos de viaje (cancelación de facturas), cobro de efectivo y modificación de EE.CC.
- Responsable de desembolsar billetes, cheques y cajones, y completar la colección del distrito a su vez.

1.6.4. Características del analista de cobranzas

El analista, como individuo que trabaja directamente con compradores internos (vendedores) y compradores extranjeros (clientes-compradores), debe ser una persona empática, amable e inteligente. Gran sabiduría en saber solucionar los problemas que surgen en el día D que debe ser proactivos y enérgicos. Los analistas deben ser proactivos y tener un conocimiento profundo de los grupos, no solo por teléfono, sino también por ejido, ya que cerca del 90% de las operaciones se respaldan inmediatamente con el cliente.

1.7. Producto o proceso

En la actualidad, los mercados tradicionales de diversos rubros son ampliamente aceptados por los individuos, ya sea por la propiedad, el origen y la diversidad de desempeño, pero por el valor del talento humano, el dinamismo de su fuerza, la tranquilidad y, sobre todo, su impacto. Podría ser en su desempeño en el lugar de trabajo.

La investigación que puede ser otorgada a la motivación es la serie de procedimientos de orden psicológico, que envuelven la agilidad nerviosa preferente y exponen lo que es en realidad y su conducta personal, intrínsecamente en la motivación se encuentran ligados a los procederes explícitos. La motivación además es el inconsciente de las circunstancias y una expresión del temperamento.

La motivación no precisamente es un fin para ser logrado, además es considerada como la configuración de tener la posibilidad de dirigir el caminar, una causa, un empujón, una tendencia que logra que tu historia íntima se active y con ello enfoques todas las fuerzas en ese sentido. Abrumarse con una motivación se contrasta en todas las formas de actuar por actuar, ya que, si no hay un motivo, tampoco hay motivación, por mucho brillo o arrojo se ponga al rescatar.

Sin motivación las energías se harán molestias, enfados, fracaso, es lo que a todo el mundo le ha pasado en algún momento de su vida, y es la de posponer las cuestiones que hay para otro momento, el famoso, “más tarde lo hago” “ahora no, mañana” son instantes en los cuales un individuo siente bienestar al estar sin hacer nada, hasta llegar el punto de no ejecutar ciertas actividades o tareas.

En cualquiera que sea el lugar en el que se trabaje se debe desarrollar una característica esencial y es mostrar actitud para el aprendizaje de lo que no se conoce y dar siempre la mejor imagen que aprendizaje y acción. La importancia de motivar al personal que labora resulta cada vez más significativa, no sólo para alcanzar ventas de servicios o bienes, sino para combatir los distintos fenómenos que nos bombardean socialmente, en el trabajo o incluso en casa. Como todo trabajador, debe ser de alta capacidad de servicio ya que las empresas prestan más atención a sus colaboradores porque son el recurso más importante en toda sociedad, porque les deben su existencia y tienen potencial para seguir creciendo.

Hay varias empresas que están formadas por personas que no tienen una motivación real y por eso no tienen cambios reales para impulsar la estructura a crecer de manera sostenida, dentro del negocio de depósitos coexiste una gama de motivaciones, por el cual el individuo no logra sobresalir con los propósitos de comercialización deseados. La motivación resulta ser un aspecto clave que tiene que jugar un papel en el personal de apoyo, así como su provocación, métodos de optimización y todas las acciones para lograr un excelente desempeño laboral de cada trabajador y un estado efectivo del empleado para mejorar su funcionamiento.

El compromiso en el contexto donde los individuos cada vez resultan más exigentes, ya que la clientela demanda servicios de calidad y no simplemente eso, un insuperable trato a la clientela es vital como garantía de venta de los productos y que

la continuidad de venta sea garantizada, es preciso conocer la forma de desenvolvimiento, de respuesta ante un cliente, sin permitir que las situaciones ajenas intervengan en la transacción.

En relación con la motivación extrínseca, persigue el análisis sobre si esa dimensión tiene influencia en el desempeño laboral de quienes laboran a través de la motivación con factores extrínsecos para su apropiado rendimiento y progreso diario, maximizando el deseo de laborar. En relación con la motivación trascendental, su objetivo es el reconocimiento y análisis de los factores.

Todos estos procesos ayudan mucho a realizar gestiones muy importantes que generan la trazabilidad de los procedimientos de cobranzas, para la empresa que necesita de esta labor, para que ingrese dinero parte de la liquide que necesita el negocio, para poder invertir en la cadena de suministro de la empresa que tiene relación, con las ventas y los pedidos de los clientes, en base al requerimiento que llega al área de gestión operativa de la empresa y que esto significa que existe un círculo cíclico dentro de la empresa que cumple una misión y visión empresarial.

1.8. Resultados

La indagación suele ser de carácter fundamental, pues ayuda a determinar los resultados, que se realizaron en la empresa Colortex Perú S.A.

1.8.1. Presentación y análisis de los resultados

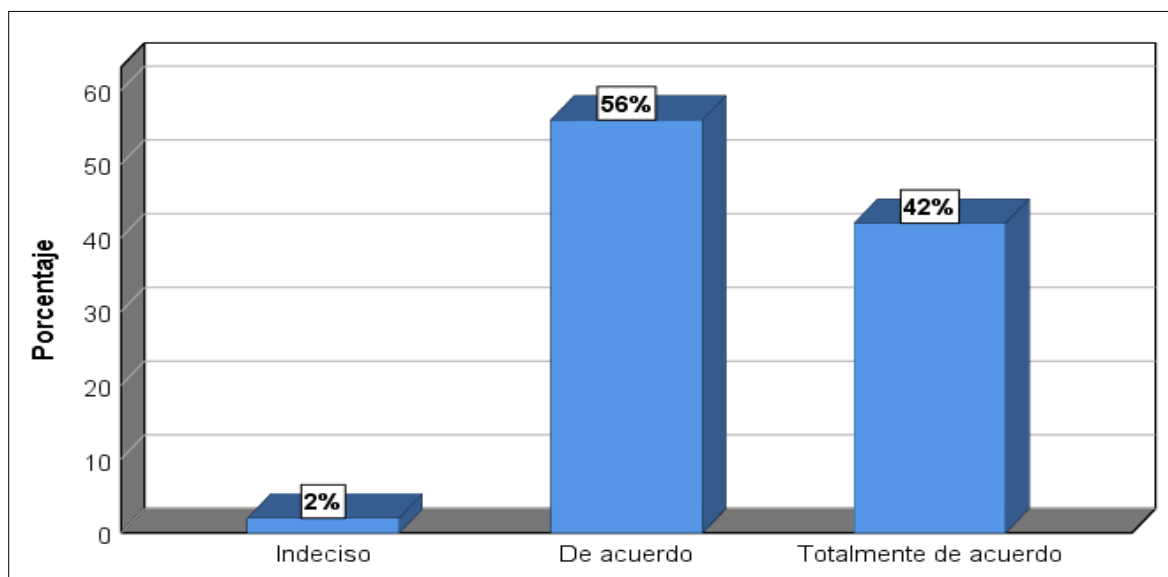
Tabla 1

Nivel de conocimiento que se espera del colaborador en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	1	2,0
De acuerdo	28	56,0
Totalmente de acuerdo	21	42,0
Total	50	100,0

Figura 2

Nivel porcentual de conocimiento que se espera del colaborador en el trabajo



En el gráfico se observa que un 56% opinaron como de acuerdo, el 42% opinaron como totalmente de acuerdo y el 2% como indeciso.

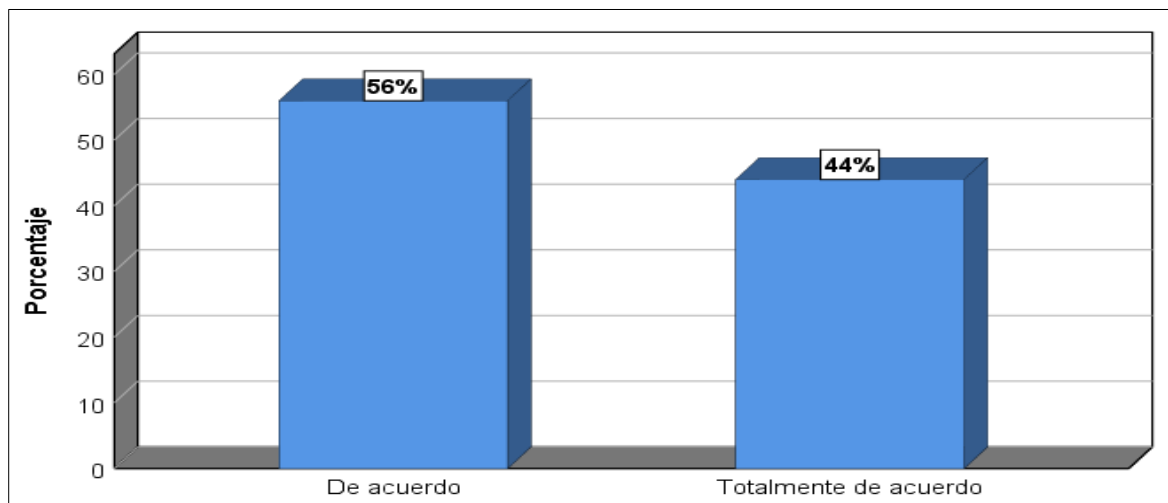
Tabla 2

Análisis de materiales y el equipo necesario para hacer su trabajo

	Cantidad	Porcentaje
De acuerdo	28	56,0
Totalmente de acuerdo	22	44,0
Total	50	100,0

Figura 3

Análisis porcentual de materiales y el equipo necesario para hacer su trabajo



En el gráfico se observa que un 56% opinaron como de acuerdo, y el 44% como totalmente de acuerdo.

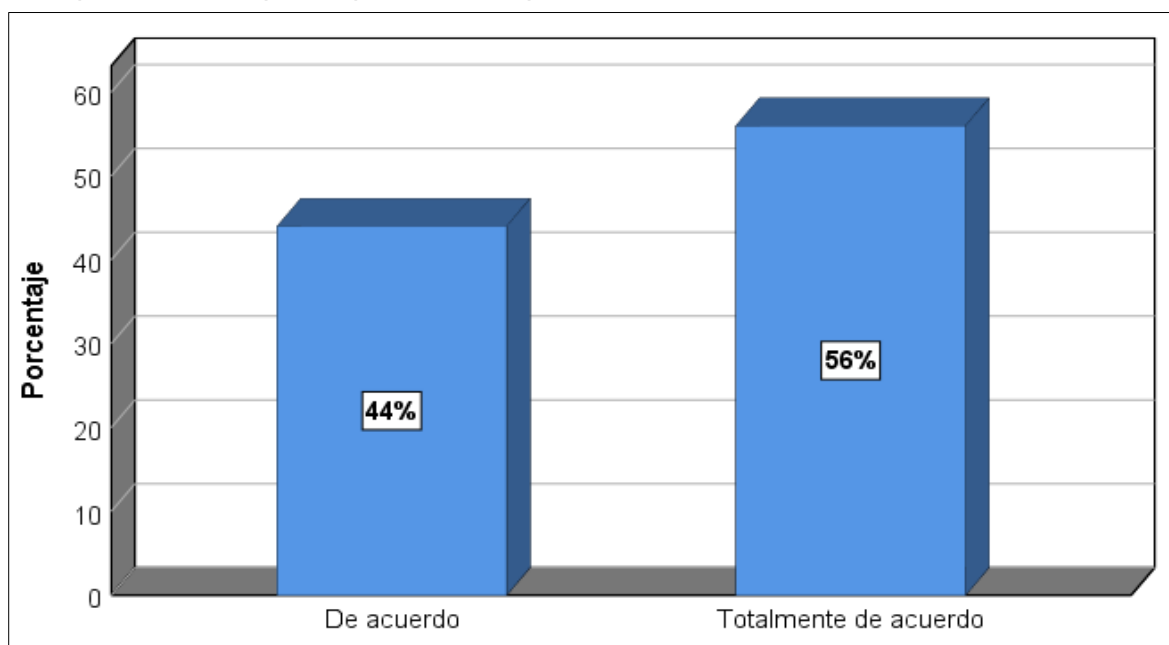
Tabla 3

Nivel de preocupación del supervisor hacia el colaborador

	Cantidad	Porcentaje
De acuerdo	22	44,0
Totalmente de acuerdo	28	56,0
Total	50	100,0

Figura 4

Nivel porcentual de preocupación del supervisor hacia el colaborador



En el gráfico se observa que un 56% opinaron como totalmente de acuerdo, y el 44% opinaron como de acuerdo.

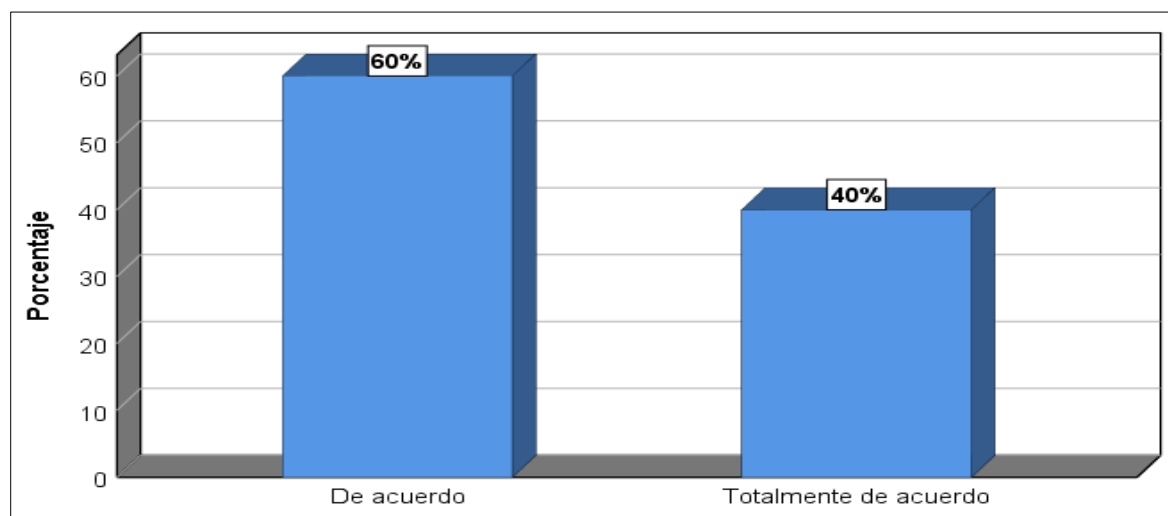
Tabla 4

Nivel de criterio sobre la valoración del trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	30	60,0
Totalmente de acuerdo	20	40,0
Total	50	100,0

Figura 5

Nivel porcentual del criterio sobre la valoración del trabajo



En el gráfico se observa que un 60% opinaron como de acuerdo, y el 40% opinaron como totalmente de acuerdo.

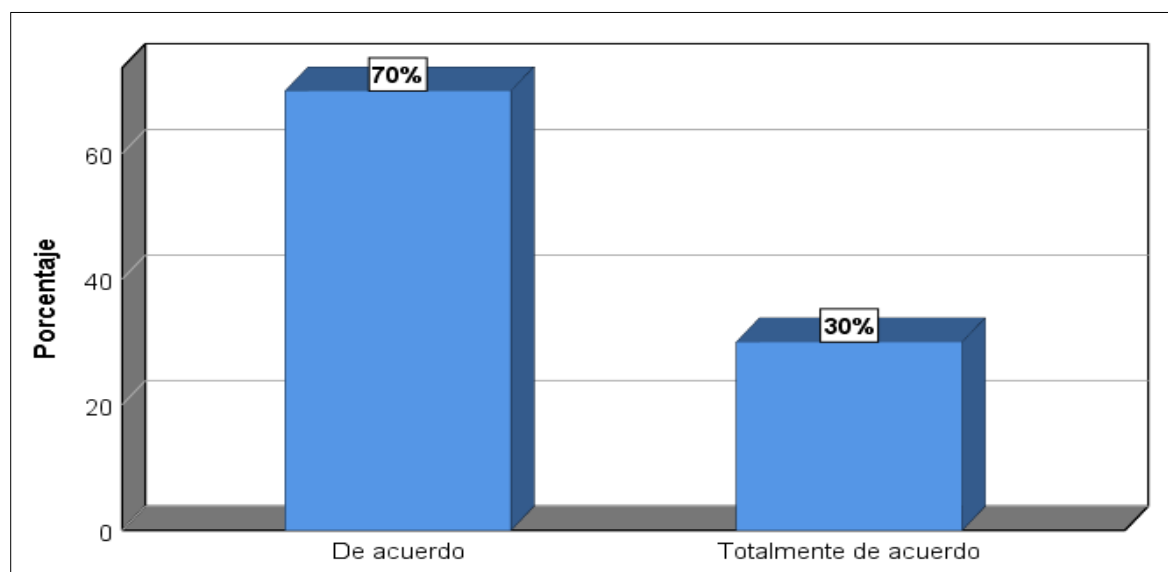
Tabla 5

Nivel de conocimiento sobre la misión de la empresa

	Cantidad	Porcentaje
De acuerdo	35	70,0
Totalmente de acuerdo	15	30,0
Total	50	100,0

Figura 6

Nivel porcentual de conocimiento sobre la misión de la empresa



En el gráfico se observa que un 70% opinaron como de acuerdo, y el 30% opinaron como totalmente de acuerdo.

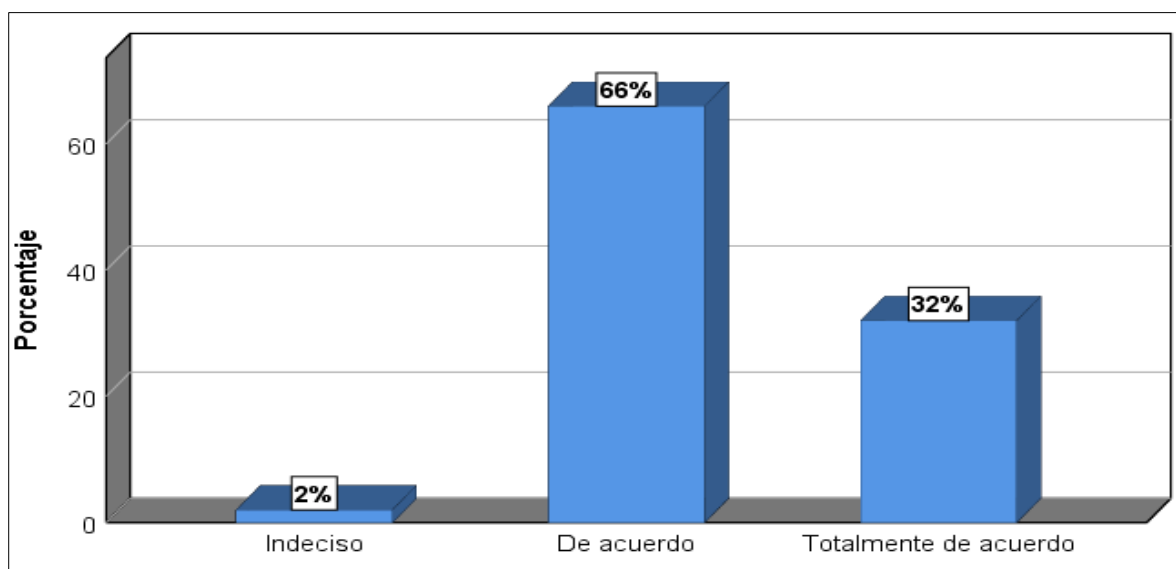
Tabla 6

Nivel de compromiso laboral del colaborador con la empresa

	Cantidad	Porcentaje
Indeciso	1	2,0
De acuerdo	33	66,0
Totalmente de acuerdo	16	32,0
Total	50	100,0

Figura 7

Nivel porcentual de compromiso laboral del colaborador con la empresa



En el gráfico se observa que un 66% opinaron como de acuerdo, el 32% opinaron como totalmente de acuerdo y el 2% como indeciso.

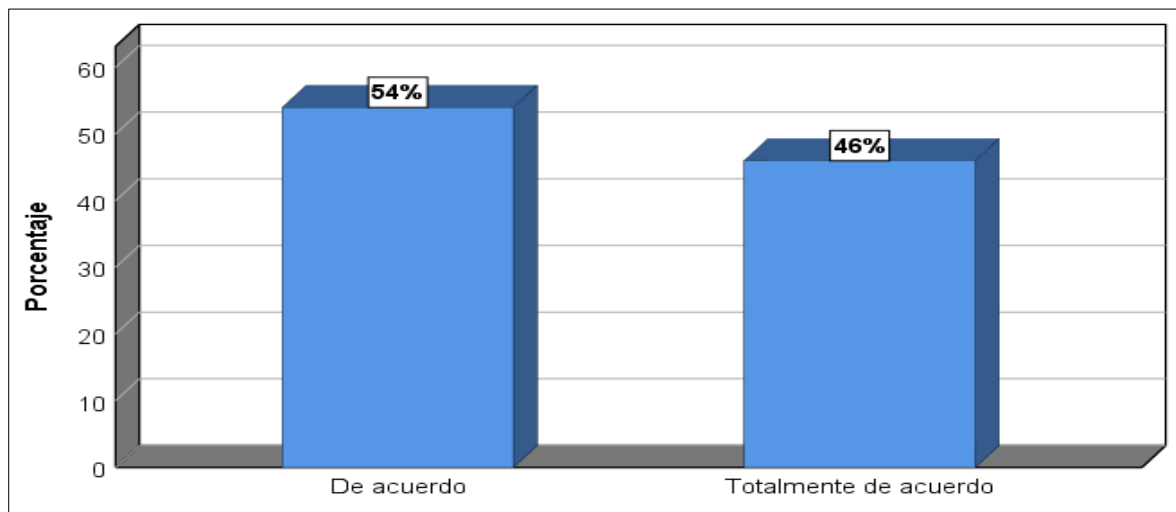
Tabla 7

Nivel de recomendación sobre el diagnóstico de desempeño laboral

	Cantidad	Porcentaje
De acuerdo	27	54,0
Totalmente de acuerdo	23	46,0
Total	50	100,0

Figura 8

Nivel porcentual de recomendación sobre el diagnóstico de desempeño laboral



En el gráfico se observa que un 54% opinaron como de acuerdo, y el 46% opinaron como totalmente de acuerdo.

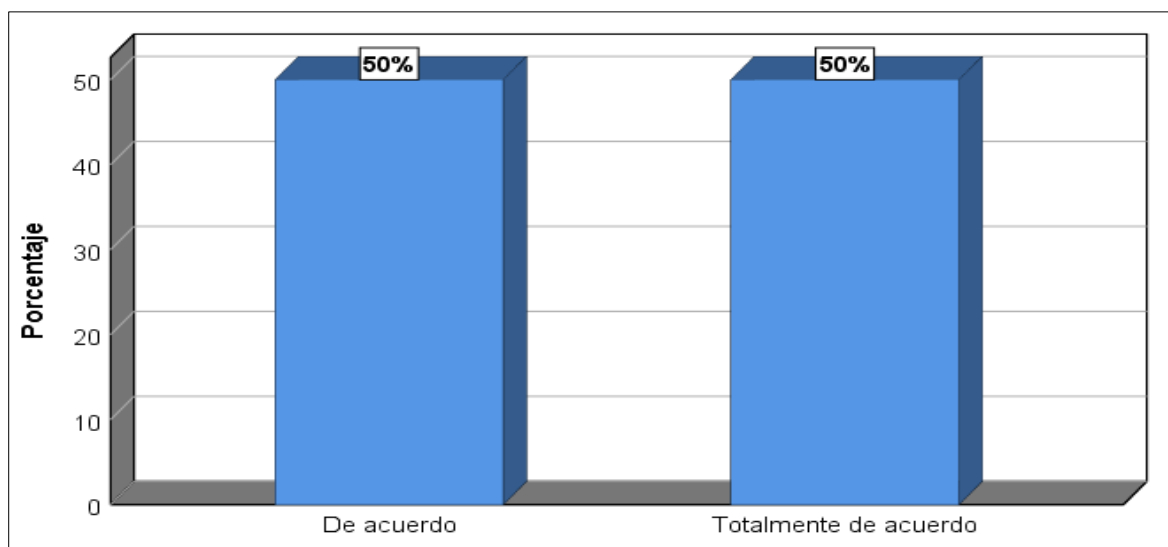
Tabla 8

Nivel de contribución de la cultura empresarial a la identidad de la empresa

	Cantidad	Porcentaje
De acuerdo	25	50,0
Totalmente de acuerdo	25	50,0
Total	50	100,0

Figura 9

Nivel porcentual de contribución de la cultura empresarial a la identidad de la empresa



En el gráfico se observa que un 50% opinaron como totalmente de acuerdo, y el 50% opinaron como de acuerdo.

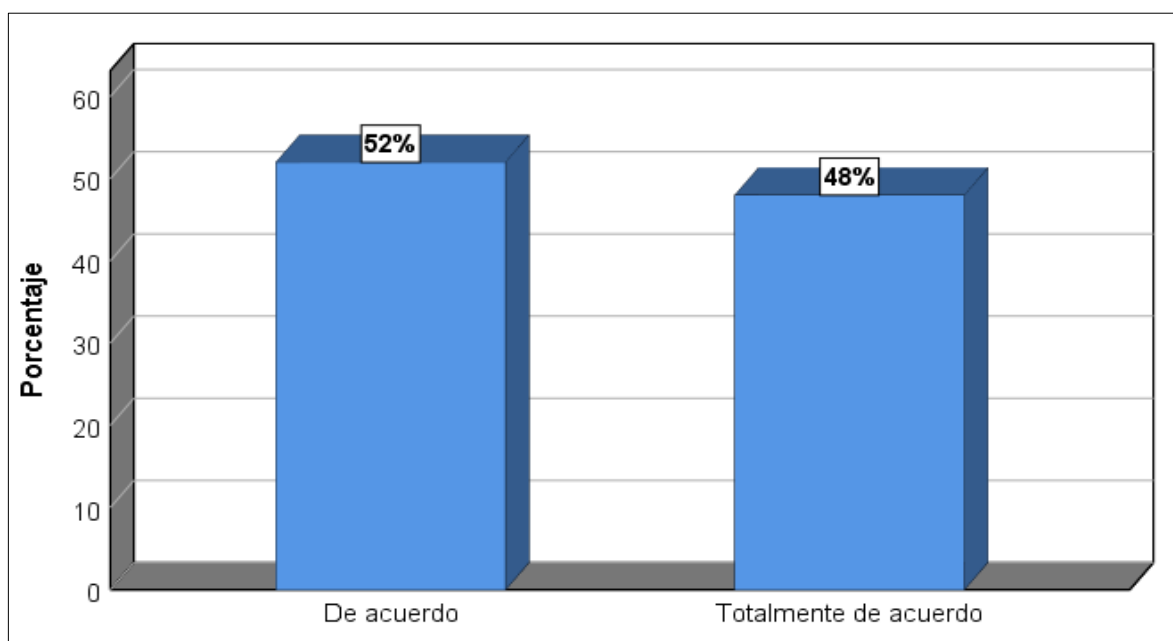
Tabla 9

Nivel de ayuda de las capacitaciones al desarrollo del talento humano

	Cantidad	Porcentaje
De acuerdo	26	52,0
Totalmente de acuerdo	24	48,0
Total	50	100,0

Figura 10

Nivel porcentual de ayuda de las capacitaciones al desarrollo del talento humano



En el gráfico se observa que un 52% opinaron como de acuerdo, y el 48% opinaron como totalmente de acuerdo.

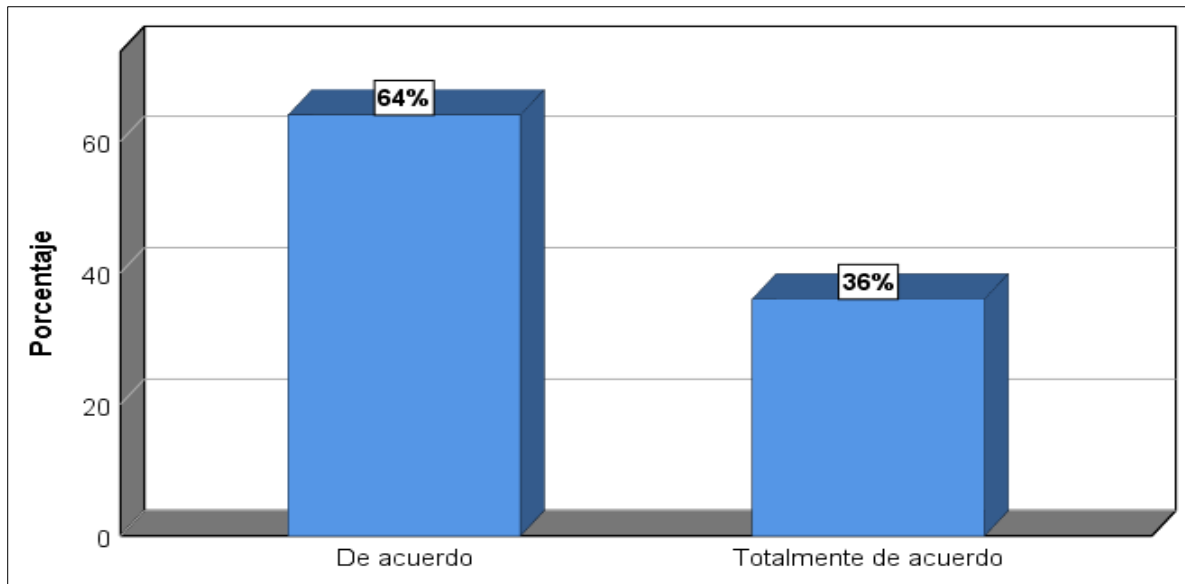
Tabla 10

Nivel de compromiso del colaborador hacia la calidad de su trabajo

	Cantidad	Porcentaje
De acuerdo	32	64,0
Totalmente de acuerdo	18	36,0
Total	50	100,0

Figura 11

Nivel porcentual de compromiso del colaborador hacia la calidad de su trabajo



En el gráfico se observa que un 64% opinaron como de acuerdo, y el 36% opinaron como totalmente de acuerdo.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN

2.1. Aplicaciones teóricas

La empresa Colortex Perú S.A. destaca el papel clave que jugó la industria textil en el desarrollo temprano de varias economías a lo largo de la historia puesto que la industria textil y de la confección es un elemento independiente en las estrategias de crecimiento de los países en desarrollo, ya que proporciona ingresos, empleo y divisas a corto plazo. Los países con políticas apropiadas e instituciones sólidas han logrado un crecimiento económico sostenido, ayudando así a amplificar el impacto de la dinámica de la industria textil. La feroz competencia en la industria textil de Perú es la fuerza impulsora detrás de la industrialización del mercado interno, y el mercado de textiles y prendas de vestir eventualmente irá a otra economía emergente en la región.

Huaraca y Martínez (2019) mencionan: “Ya que un control óptimo de estas cualidades mencionadas se traducirá en cumplir los objetivos de la organización, al mismo tiempo satisfacer las necesidades del colaborador y sus expectativas dentro del área de trabajo” (p. 8).

Las técnicas que se utilizan en la investigación son la investigación bibliográfica, que sustenta el conocimiento existente en las disciplinas aplicadas, por lo que es importante explorar libros, revistas, publicaciones gubernamentales, periódicos, páginas de internet, manuales, archivos históricos y cualquier tipo de publicación. O una útil versión impresa o electrónica. La investigación de campo se refiere a las observaciones del comportamiento, la motivación, el desempeño laboral y más un colaborador del área de cobranza asociado a la empresa. Para ello, se realizaron entrevistas guiadas a los encuestados.

Burga y Wiese (2018) mencionan: “El personal administrativo expone que es necesario prestar atención a la dimensión salarial y de beneficios, para mejorar la remuneración que perciben por el trabajo que realizan” (p. 51).

La industria textil enfrenta una serie de obstáculos que han mantenido a muchas empresas en el buen camino, pero muchas otras también los han superado debido al continuo esfuerzo por innovar, llegar a nuevos mercados e internacionalizar sus actividades, y finalmente implementar todas las medidas dentro de sus posibilidades con poca ayuda de las instituciones. En conclusión, considera que la industria textil es una de las industrias más globalizadas, y si bien este fenómeno no es nuevo, ha crecido exponencialmente desde principios de los años 60, y en el actual siglo XXI, ha contribuido a que se abra un mayor mercado.

2.2. Métodos y procedimientos

Después de analizar datos teóricos y comprender lo que los empleados piensan sobre la empresa, la insatisfacción con la compensación, la falta de compromiso de los empleados y la mala comunicación llevaron a nuestro programa de incentivos. Por lo tanto, se puede decir que la motivación es un arma poderosa para lograr resultados importantes que satisfagan a todos y a toda la organización. Además, incluso hoy en día, debe lidiar con un desempeño laboral estresante debido al trabajo estresante, y el agotamiento es la razón principal por la que los empleados pierden la motivación para trabajar.

2.2.1. Objetivo de la propuesta

Se proponen diferentes estrategias en función de la parte de ejecución:

- Promover mejor ambiente de trabajo.
- Incrementar las recompensas laborales.
- Mejorar el desempeño laboral.

La segunda parte del plan de incentivos es de seguimiento, es decir, en esta etapa se puede controlar el desarrollo de la aplicación estratégica de la empresa. También permite comprender cómo se aplican y desarrollan estas estrategias. Al final está la evaluación, midiendo los resultados y cómo alcanzar los objetivos marcados, y finalmente comparando el conjunto de objetivos con la realidad a través de diferentes herramientas.

2.2.2. Modelamiento de la motivación de las personas

Su impulso interno los categoriza a sí mismos, todos creen que la energía y la actitud para hacer algo, que todo se puede definir como querer, es completamente consistente entre los trabajadores.

No ignorar premios o recompensas por su desempeño, para ellos significa que los jefes de área no ignoren su trabajo, al reconocerlos aumentan su autoestima y lo más importante saben que su esfuerzo es bueno para la empresa. e importante También se destaca la influencia del clima laboral como factor externo, ya que se puede esperar una disminución de la motivación por la alta rotación, por lo que se tiene en cuenta como factor de mejora a la hora de ajustar la tabla.

Los factores externos se denominan *fuerzas* porque emergen en gran medida económicos porque cualquier buen uso de estos recursos, ya sea de motivación, capacitación o cualquier actividad o evento que contribuya al desarrollo de la mejora, y a su vez afecte a los trabajadores, es bueno y factores óptimos tales como poder comparar y mejorar el ambiente de trabajo. A esto se le llama “poder”, el poder de lograr las metas propuestas.

Otro punto importante para destacar es el conocimiento que tienen los trabajadores y que son relevantes para su desarrollo, ya que es la mejor herramienta para poder trabajar en su área de conocimiento. Se mantiene de acuerdo con sus

propias opiniones, es decir, diversas capacitaciones, conferencias, etc., no sólo durante el proceso de solicitud. Esto los capacita hasta que alcancen un buen nivel de trabajo, ya que estarán capacitados para desempeñarse de la mejor manera para iniciar una conversación empática, y lo más importante, podrá brindar el producto que el cliente necesita, eso que llamamos conocimiento.

Al final, todos estos factores se suman al interés y la actitud para hacerlo, el poder es el impulso externo que los ayuda a lograr sus objetivos, y el saber, es el conocimiento y la capacidad de los trabajadores a lo largo del tiempo. Además de poseer y adquirir poder en base a lo aprendido a través de capacitaciones, entrevistas, etc., lo que significa contar con los recursos necesarios para llevar a cabo la actividad propuesta.

Tenga en cuenta que, si existe un patrón o patrón a seguir, ya sea en el desempeño de la tarea o en el registro del empleado, todo producirá la productividad necesaria, cuyo resultado será beneficioso para la empresa. y los empleados, la promoción que pueden obtener, el beneficio que pueden obtener, y la motivación, a través de las metas a alcanzar, saber que hay un buen ambiente de trabajo, saber que todo trabajador está capacitado en todas las áreas de trabajo, etc. Todo esto hace que los empleados se sientan bien consigo mismos y con la empresa porque cuentan con los recursos humanos de la organización.

CAPÍTULO III

APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS

3.1. Aportes teóricos

3.1.1. *Teorías relacionadas a la variable motivación*

Chiavenato (2009) señaló que la llamada teoría de las necesidades se basa en el principio de que la motivación del comportamiento de las personas existe en el individuo: su comportamiento y la motivación del comportamiento provienen de las fuerzas que existen en él. Las personas son conscientes de algunas de estas necesidades y otras no, eso lo plantea la teoría de la motivación más famosa de Abraham Maslow, basada en la llamada Jerarquía de las Necesidades Humanas.

3.1.2. *Primeras teorías de la motivación*

Maslow (1971) ha argumentado que la premisa sólida del impulso debe aceptar que la dinámica es constante, infinita, voluble y compleja, y que en general es una excentricidad mundana casi en todos los períodos de tiempo.

Peña y Villón (2018) argumentan que la dinámica del sistema caritativo parte de una tríada de argumentos o necesidades básicas en las que se explican los determinantes del valor en la motivación laboral:

- La urgencia de la invasión. Este es el horizonte en el que se desea realizar actividades complejas y desafiantes de alto nivel.
- La necesidad de logro. Es una característica de un individuo al que le gusta vivir como gerente. Motivación de inclusión: indica que un individuo explora relaciones interpersonales beneficiosas con diferentes personas.

3.1.2.1. *Teoría de la motivación de Maslow.*

Maslow (1971) explica que las necesidades humanas se organizan en una jerarquía de importancia expuesta en una pirámide, con las necesidades principales

en la parte inferior y las necesidades más altas en la parte superior, como se muestra en el siguiente diagrama.

Estos requisitos constituyen el nivel primario y son críticos, ya que en este nivel se encuentran las necesidades de alimentación, sueño y descanso, cobijo, etc. Estas necesidades instintivas, cuando no se satisfacen, dominan el comportamiento, al igual que una persona que no ha comido durante unos días y solo encontrará formas de satisfacer su hambre. Cuando no se satisfacen todas las necesidades humanas, el individuo buscará principalmente satisfacer aquellas necesidades producidas por el organismo.

Las necesidades de seguridad forman el segundo nivel de la pirámide. Son la necesidad de seguridad, estabilidad, búsqueda de protección y huida del peligro. Estos problemas surgen cuando las necesidades fisiológicas se satisfacen de forma regular. Cuando una persona percibe una amenaza a la seguridad, su cuerpo actúa como mecanismo de búsqueda para mitigar la amenaza. Las decisiones arbitrarias crean incertidumbre para los empleados cuando se encuentran en situaciones que dependen de la organización.

Las necesidades sociales. Cuando las necesidades mínimas están relativamente satisfechas, se manifiestan en el comportamiento. Entre estas necesidades se encuentran las necesidades de asociación, participación, aceptación de los compañeros, amistad, afecto y amor. Cuando estas necesidades no se satisfacen o no se satisfacen adecuadamente, las personas desarrollan hostilidad o resistencia hacia quienes las rodean, lo que puede conducir a la inadaptación social, el aislamiento y la soledad. Tienen que ver con cómo un individuo se ve y se evalúa a sí mismo. Significa confianza en uno mismo, oposición al mundo, independencia y autonomía. La frustración con estas necesidades crea sentimientos de inferioridad,

debilidad, dependencia e impotencia, que a su vez conducen al desánimo entre los trabajadores.

La necesidad de autorrealización encarna las más altas necesidades humanas y se ubica en la cúspide de la pirámide, refiriéndose al desarrollo de las propias potencialidades y al progreso continuo. Vale la pena mencionar cuando un nivel tiene que ser una prioridad. Esta teoría fue creada por David McClellan, quien dijo que hay tres necesidades dentro de los seres humanos, a saber, logro, poder y pertenencia, y las describió de la siguiente manera: A continuación, se explican cada una de las necesidades.

En conclusión, se puede inferir de esta teoría que cada persona es un mundo diferente, es decir, cada persona trata de satisfacer sus propias necesidades en la medida de lo posible. Dicho esto, ya sabemos que somos completamente diferentes, tenemos diferentes religiones, diferentes ideologías y diferentes sueños, todo ligado a nuestras motivaciones y deseos. Entonces la teoría es que el impulso que tiene cada persona está compuesto por diferentes niveles de esa pirámide, y que cada necesidad será diferente dependiendo de la fuerza de ese deseo o ese impulso. Las necesidades aumentan a medida que crece cada individuo, por lo que se pueden satisfacer diferentes tipos de necesidades.

La teoría X se basa en un viejo paradigma que trata el trabajo como un castigo, por el cual las personas prefieren evitar el trabajo, odian el trabajo y se sienten restringidas y en control para hacer el esfuerzo requerido para alcanzar las metas organizacionales. Además, prefieren relevarse de responsabilidades y ser dirigidos porque consideran secundario el trabajo. McGregor (1960) explica: "Este comportamiento no es el resultado de la naturaleza humana. Es el resultado de la

naturaleza de las organizaciones industriales, sus filosofías, políticas y la forma en que se administran” (p. 32). En la teoría de Maslow, la motivación se explica en términos de necesidades humanas, pero es importante estudiar las necesidades humanas de los empleados en la organización y cómo actuar en respuesta a su propio comportamiento, y esto es parte del modelo de McGregor. Este autor explica dos teorías contradictorias de la gestión, la teoría X, en la que los trabajadores actúan bajo la amenaza de los directivos, y la teoría Y, en la que los directivos actúan de acuerdo con los principios que la gente quiere y necesita.

Chiavenato (2009) menciona: “Es un impulso de buscar la excelencia y darlo todo para tener éxito” (p. 42). En la mayoría de las personas que hacen todo lo posible sienten mucha motivación por triunfar, tienen muchas ganas de hacer todo lo posible para ser más eficientes o para mejorar las cosas, y se diferencian de los demás en lo que es muy correcto. Hacen lo mejor que pueden. Es lo que hace que las personas elijan un comportamiento de liderazgo que no han tenido antes, en otras palabras, un deseo de ejercer influencia y control sobre los demás.

A los extrovertidos les gusta ser jefes y les gustan los puestos altamente competitivos y orientados al estatus. Estos tienden a estar cada vez más preocupados por influir en los demás y su prestigio, en lugar de promover el desempeño de la conveniencia. En este sentido, Chiavenato (2009) lo define como: “El deseo de establecer relaciones y amistades estrechas con los demás, ser aceptado y respetado a través de la amistad. Prefieren situaciones en las que tienen que cooperar de manera competitiva únicamente, y quieren una relación que tenga entendimiento” (p. 442).

La teoría de la fijación de metas, Jubilla (2020) explica: “La intención de perseguir una meta es una fuente muy importante de motivación en el trabajo” (p. 91).

Es decir, La teoría establece que los objetivos específicos y desafiantes y la retroalimentación conducen a un gran desempeño.

3.1.3. Rendimiento laboral

El rendimiento laboral es el resultado de la ejecución individual y grupal de los trabajadores, ya que es así como se puede medir el desempeño de las personas y si se están cumpliendo las metas dirigidas por la empresa, Rivero (2019) afirma que el rendimiento se define como una evaluación del desempeño de un individuo. Para maximizar la motivación, las personas deben reconocer que el esfuerzo que ponen en práctica genera críticas favorables, que a su vez recompensan a los empleados con un precio.

Por tanto, una evaluación del desempeño individual, en la que se analizará si los trabajadores se sienten motivados para realizar actividades laborales dentro de la empresa. Bautista (2017) explica: “Es el comportamiento de los trabajadores en la búsqueda de metas lo que constituye las estrategias, habilidades y conocimientos del individuo para alcanzarlas” (p. 124). Cuando hablamos de rendimiento laboral, estamos hablando de la posesión y la habilidad o estrategia a desarrollar, adquirir nuevos conocimientos para lograr un objetivo establecido.

Por otro lado, Centeno (2021) explica que:

El rendimiento laboral son los esfuerzos realizados por los empleados para alcanzar las metas organizacionales, incluyendo su práctica de capacitar a los empleados y evaluar continuamente su comportamiento hacia las metas, luego con base en las necesidades de la empresa y la ocupación del individuo; también sus aspiraciones y las recompensas colaborativas son significativas.
(p. 34)

3.2. Aportes prácticos

Cáceres et. al (2019) mencionan:

A su vez, para tratarse de un estudio necesita de informes (apreciaciones de los mismos colaboradores), se recomienda mantener este método y que incluya una evaluación 360 que cuente con la apreciación de los jefes, pares, subordinados y clientes, a través de los cuales se recolectarán datos directos que serían corroborados a través de la encuesta. (p. 55)

Las empresas que buscan tener éxito, alcanzar sus metas y crecer en el futuro deben darles una alta prioridad a todos los aspectos del marketing, la calidad del producto, pero lo más importante, el valor y la motivación de sus colaboradores. Anteriormente se esperaba crecimiento que no había necesidad de autorizar valor al simple hecho de que los colaboradores pagaran por sus servicios, solo se enfocaba en las ventas y el económico. El valor emocional y la lealtad de un colaborador comienza con un buen diseño de programa de mejora, dirigido a comprender las necesidades y expectativas del colaborador; solo cambios y reorganizaciones en el campo que se desarrolla a partir de ahí, además, se necesitan estrategias de motivación intrínseca y extrínseca y buenas estrategias de comunicación. La fidelización de los colaboradores permitirá:

- Posicionar la marca y generar confianza con clientes existentes y potenciales.
- Generar mayor lealtad de los clientes, lo que se traduce en una mayor participación de mercado y rentabilidad relacionada con las ventas.
- Incrementar las ventas y el volumen de pedidos solicitados. Los pedidos son más repetibles.
- Atraer más clientes nuevos a través de promociones, vendedores, publicidad, marketing directo y merchandising.

- Diferenciarse de los principales competidores por un mejor producto o producto de calidad, por un servicio de calidad. La diferenciación se puede lograr mediante el uso de ciertas ventajas, atributos o características que los principales no poseen.

El presente estudio tiene como finalidad comprender qué estrategias deben considerar las empresas para aumentar la motivación, opinión y satisfacción de sus colaboradores con el fin de aumentar la fidelización de sus colaboradores en el área de ventas de la tienda de telas Colortex. Perú SA. Se utilizan estrategias para desarrollar planes de mejora a pesar de la intensificación de la competencia y la crisis económica en nuestro país.

3.2.1. Plan para la motivación de los trabajadores

3.2.1.1. Presentación.

El objetivo de este programa de incentivos es aumentar la productividad, y también es una herramienta que ayuda a motivar a los empleados de la empresa. La motivación se compone de todos los elementos que motivan, sostienen y guían las acciones hacia la meta deseada. Sentirse motivado significa identificarse con la meta, por el contrario, mientras que no sentirse motivado representa una pérdida de interés en la meta propuesta. En este sentido, los programas de incentivos son importantes para que los empleados realicen la mayor contribución en sus puestos asignados, ya que este es un proceso continuo que aumenta la eficiencia y la productividad en el desarrollo de las actividades de los empleados y ayuda a mejorar su desempeño, su moral y su creatividad.

3.2.1.2. Justificación.

Los empleados entusiastas y el trabajo en equipo son pilares clave del éxito en las organizaciones exitosas. Estos aspectos, además de formar dos fuerzas internas

que son muy importantes para que cualquier organización logre un alto nivel de competencia, también son una parte importante para apoyar un nuevo enfoque de gobierno o gestión. La esencia de una plantilla motivada radica en la calidad del trato que reciben en sus relaciones personales con los directivos o servidores públicos, en la confianza, el respeto y la consideración que les brindan día a día sus superiores. Ambiente de trabajo y facilite o inhibe el desempeño laboral de cada persona también es importante.

3.2.1.3. Alcance del plan.

Este programa de incentivos se aplica a todos los empleados que laboran en la empresa.

3.2.1.4. Propósitos del plan de motivación para los trabajadores.

Cada uno de los objetivos identificados definen los propósitos que revelan potenciales problemas que perjudican la gestión y desarrollo de las personas de la empresa. Esto requiere formación, motivación, desarrollo personal y una menor rotación de empleados.

A. Propósito del salario: El salario se paga por:

- Fomentar actitudes positivas entre los miembros de la organización.
- Beneficiar a los empleados ya la empresa en el logro de las metas establecidas.
- Establecer compromisos laborales entre trabajadores y empresas.

B. Propósito de la capacitación: Para desarrollar habilidades gerenciales y resolver problemas operativos, para lo cual actualmente se persiguen los siguientes propósitos:

- Mejorar los niveles de desempeño de los empleados, aumentando así la productividad y el desempeño de la empresa.

3.2.1.5. Meta del plan de motivación.

Motivar al 100% a los trabajadores de la empresa para incrementar su productividad.

3.2.1.6. Estrategias del plan de motivación.

Tabla 11

Estrategias salariales del plan de motivación

Estrategias Salariales	Actividades	Propósitos	Indicador	Tiempo	Responsable
Mejorar los incentivos monetarios.	Ofrecer bonos por productividad y cumplimiento de metas y recibir una bonificación del 15% del salario total después de completar el 10% de la meta.	Animarlos a lograr sus objetivos de ventas.	Número de trabajadores que alcanzan el objetivo de ventas.	Mensual	Gerente de Tienda
	Otorgar un bono de boleto terrestre al mejor destino del año elegido por los trabajadores.	Motivarlo a trabajar duro entre sus colegas.	Trabajadores que reciben la mitad del salario.	Anual	Gerente de tienda
Incentivar el desarrollo de carreras técnicas y/o profesionales para duplicar su salario cuando sean ascendidos.	Incentivar tareas académicas, las cuales deben ser coordinadas con el gerente de tienda.	Pueden realizar estudios universitarios y/o técnicos.	Trabajadores que completan grados.	Cada 6 meses	Director Regional
	Hacer un convenio con una universidad o institución de la ciudad.	Obtener beneficios académicos en las entidades antes mencionadas	Trabajadores que han finalizado su carrera en la entidad.	Anual	Gerente de Tienda.

Tabla 12*Estrategias de capacitación del plan de motivación*

Estrategias de Capacitación	Actividades	Propósitos	Indicador	Tiempo	Responsable
	Realizar eventos empresariales o seminarios para los trabajadores	Incidir en su formación empresarial y profesional	Número de trabajadores que alcanzan el objetivo de ventas.	Mensual	Gerente de Tienda
Realizar talleres sobre temas previamente identificados y todo sobre actividades empresariales.	Facilitar la información en cursos de ofimática.	Reducir las demoras en el proceso.	Numero de procesos completos.	Por sesiones	Jefe de soporte técnico.
	Facilitar la información en cursos de la gestión de efectivo.	Proporcionar los conocimientos necesarios para una mejor gestión de la tesorería.	Cantidad de Dinero perdido.	Mensual	Jefe de tienda.
Proporcionar incentivos monetarios para el registro de más trabajadores asistencia de formación proporcionada.	Recompense a los trabajadores que lleguen temprano a la capacitación.	Fomentar la puntualidad de los empleados.	Control de Asistencia.	Mensual	Jefe de tienda.

Tabla 13*Estrategia de desarrollo laboral*

Estrategias de desarrollo laboral	Actividades	Propósito	Indicador	Tiempo	Responsable
Hacer que el trabajador se involucre en las actividades de la tienda como si fuera la suya. Por ello hace que los trabajadores desarrollen sus labores con mayor esfuerzo y den más de sí.	Consultar a los trabajadores mediante una pequeña encuesta que necesiten ser capacitados por parte de la administración.	Mejorar el conocimiento de los trabajadores.	Número igual de sugerencias de temas.	Mensual	Gerente de Tienda.
	Insertar una cultura del trato al cliente interno a través de diversas charlas y/o capacitaciones.	Mejorar el trato que se le da a los trabajadores y que puedan reflejar lo mismo con los clientes.	Nivel de servicio, cantidad de ventas	Por sesiones.	Jefe de tienda.

Tabla 14*Estrategia de reducción en la rotación de trabajadores*

Estrategia de rotación	Actividades	Propósito	Indicador	Tiempo	Responsable
Evaluar el desempeño de los trabajadores para fortalecer sus debilidades y ayudarlos a abonar las debilidades.	Cambie las áreas de los trabajadores cada mes para permitirles realizar diferentes tareas en la tienda.	Formar trabajadores para desarrollars e en cualquier campo.	Número de Ventas, números de clientes asociados.	Mensual	Gerente de tienda.
	Cambiar los turnos de los trabajadores para que aprendan a operar en apertura y cierre tiendas.	Asumen mayor responsabili dad en ausencia del responsable .	Promover el desarrollo de los empleados en todos los aspectos laborales.	Cantidad de tiempo optimizado	Quincena
	Implementar la retroalimentación.		Nivel de desempeñ o laboral.	Semanal	Jefe de tienda.

CONCLUSIONES

Primero. La importancia de esta investigación es relevante, ya que trata sobre el uso y aplicación de estrategias y un plan de motivación de mejora para lograr un desempeño laboral óptimo, que son temas relacionados con la motivación y la gestión de la empresa, por lo que ser conscientes de esto es un tema que enfrentan los gerentes en la actualidad. Eso debe ser considerado para que la empresa se sostenga y crezca en el mercado. Esto es importante para los dueños de negocios porque si usa estas herramientas de liderazgo y motivación de manera consistente y correcta, su éxito dentro de la organización es fundamental, además, esta investigación es oportuna para las empresas, ya que comienza en el año 2021.

Segundo. Cuando el desempeño laboral se desarrolla en el trabajo diario, la motivación insuficiente para trabajar, la integración de los empleados y las condiciones materiales de trabajo aparecen como un problema, es decir, falta de trabajo, la motivación adecuada para trabajar, un ambiente de trabajo desfavorable puede conducir a la pérdida de motivación y una menor productividad. Por otro lado, con respecto a la calidad del trabajo, se ha observado que los empleados en el lugar de trabajo experimentan estrés y presión en el trabajo. Estos hallazgos pueden perjudicar a las empresas y poner en riesgo la salud de los trabajadores. Además, algunas personas consideran que su trabajo es aburrido y aburrido.

Tercero. las actividades recreativas fuera del entorno laboral pueden ser ideales para estimular el trabajo en equipo y las relaciones entre los miembros. Como resultado, la empresa puede programar al menos una reunión por mes o realizar actividades fuera de la empresa, como visitar espacios culturales o albergar partidos de fútbol. Además, si los gerentes elogian a los empleados cuando se están desempeñando bien o les explican las acciones correctivas que se deben tomar

cuando no se logran las metas, están motivando, lo que significa que pueden evaluar el desempeño de los empleados.

Cuarto. Si nos enfocamos en el grupo de trabajo, se resaltan los problemas de comunicación entre la empresa y los empleados, y es menos probable que los nuevos empleados se relacionen con otros cuyo trabajo es el suyo, pero esto no detiene su trabajo. No reconocido. Por lo tanto, ya sabemos que la comunicación dentro de la organización es fundamental para mantener informados a todos los miembros del equipo. Además, para que los equipos trabajen de forma eficaz y consigan sus objetivos principales, es muy importante la comunicación entre ellos, es decir, establecer una comunicación libre y abierta con los compañeros.

Quinto. En cuanto a la comunicación, se puede destacar que algunos empleados no están de acuerdo con la comunicación interna de la empresa o grupo. La comunicación efectiva con los empleados y clientes es esencial para un negocio, y las relaciones con las personas se construyen a través de una comunicación efectiva con ellos. Entonces es mejor aplicar estrategias de comunicación para esto. Desde una perspectiva personal, las recompensas asociadas con la calidad de vida en el lugar de trabajo deberían ser suficientes para satisfacer las necesidades de los empleados.

Sexto. En base en la discusión de esta sección, el tema destacado son las recompensas de los empleados; es decir, los empleados están descontentos o motivados por su salario, es decir, se sienten infravalorados. Entonces, cuando se trata de cambios, debe comenzar con la política de compensación porque la gente ha visto que a los empleados se les paga menos.

Séptimo. Además, es importante diseñar sistemas de recompensa basados en las necesidades individuales; es decir, los empleados están motivados por un

ambiente de trabajo de respeto mutuo. Las recompensas subrayan el respeto de la empresa por sus empleados, al mismo tiempo que promueven el respeto entre los empleados. Las modificaciones se harán en principio porque al examinar las políticas de remuneración que siguen las empresas para los departamentos provinciales, cobran menos de lo establecido. Por ello, habrá sesiones informativas para poder explicar todas las mejoras que se van a realizar hacia este punto para que los empleados puedan entender y resolver las cuestiones existentes por cambios de horarios o turnos.

Octavo. Además, realizar reuniones por lo menos una vez por semana para compartir con los empleados los resultados alcanzados en general dentro de la empresa, para resolver cuestiones, conflictos y malentendidos, ya que se han identificado muchos problemas más allá de la compensación. Bueno, por la falta de comunicación. Lo mejor es realizar al menos una reunión anual para compartir con los trabajadores lo que la empresa ha logrado en general, ya que esto se plantea ante los trabajadores como una debilidad.

Finalmente, en base a ciertos parámetros, con el fin de reducir el estrés, se proponen premiar a los empleados con días y horas de vacaciones por el buen trabajo y la antigüedad en la empresa.

RECOMENDACIONES

Primero. Implementar y fortalecer temas de capacitación a los trabajadores donde se les enseñe a manejar tácticas que les permitan realizar sus actividades con mayor motivación y sin errores, y lograr métodos estandarizados en la realización de operaciones de forma inmediata desde la atención al cliente.

Segundo. La asociación debe ser justa en las políticas de compensación que incentivan y mejoran la promoción de sus asociados a la hora de alcanzar las metas mensuales establecidas por la organización que excedan su salario máximo anual.

Tercero. Los empleados deben aspirar a un ambiente de trabajo tranquilo y unificado donde exista una comunicación firme con los gerentes regionales. Crea una mejora en el desempeño del empleado y lo hace sentir parte del equipo, mostrando al consumidor que los estándares de respeto son los adecuados.

Cuarto. Los recursos humanos de la empresa son seleccionados preferentemente para recibir y enviar paquetes debidamente preparados. De igual forma, al jefe de recursos humanos le corresponde la realización de cursos y presentaciones motivadoras alternas para que el empleado se implique más con su profesión y con la compañía, para aumentar los niveles de rendimiento, contribuyendo a la eficacia de la asistencia brindada al consumidor.

Quinto. Implementar un plan de motivación para el personal del área de cobranza y también, para todas las áreas de la empresa resultando una mejora, en la actitud de todos los colaboradores.

REFERENCIAS

- Bautista, N. (2017) *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, distrito de Cercado de Lima, año 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16977>
- Burga, G., & Wiese, S. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa Agroindustrial de la Región Lambayeque* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional USAT. <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/1108>
- Cáceres, E., Peña, P., & Ramos, L. (2019). *Las habilidades blandas y el desempeño laboral: un estudio exploratorio del impacto del aprendizaje formal e informal y la inteligencia emocional en el desempeño laboral de colaboradores de dos empresas prestadoras de servicios en el Perú* [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. Repositorio Institucional UP. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2495>
- Centeno, L., (2021) *Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ladrillera Latesa SAC- 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Antonio del Cusco]. Repositorio Institucional UNSAAC. <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/5973>
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill.
- Huaraca, J., y Martínez, J. (2019). *Motivación laboral: Una revisión conceptual* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional UPeU. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2631>
- Jubilla, P. (2020) *La motivación en el contexto laboral – organizacional*. Pirámide.

Maslow, A. (1971). *Teoría de la motivación humana*. Paidós.

McGregor, D. (1960). *El lado humano de las organizaciones*. McGraw-Hill.

Peña, H., Villón S. (2018). Motivación laboral. elemento fundamental en el éxito organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 112-122.

http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/181/159

Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: Tendencias actuales. *Revista médica de Camagüey*, 23(2), 84-91.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200

ANEXOS

Anexo 1. Autorización de realización de la investigación.


www.colortexperu.com.pe
(01) 500-2803
Av. Las Lomas 650
San Juan de Lurigancho

San Juan de Lurigancho 02 de Agosto del 2021

Sres.:

Universidad Autónoma del Perú

Por medio de la presente se autoriza a la Srta. Sayra Allinsson Yajayra Ulloa Chávez, identificada con DN N° 45490790 para que pueda usar información de la empresa, para el trabajo de suficiencia profesional titulado como "MOTIVACION Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL AREA DE COBRANZAS DE LA EMPRESA COLORTEX PERU S.A.", en el año 2022.

Atentamente,


COLORTEX PERU S.A.
RUC: 20478109899
Anthony Albert Atún León
DNI/ 69342820

Anexo 2. Constancia de trabajo



www.colortexperu.com.pe
(01) 500-2803
Av. Las Lomas 650
San Juan de Lurigancho

San Juan de Lurigancho, 01 de Agosto del 2022

CONSTANCIA DE TRABAJO

Por medio de la presente se hace constar que la Srta. Sayra Allinsson Yajayra Ulloa Chávez, identificada con DN N° 45490790, labora en nuestra empresa desde el 01/01/2014 desempeñando el cargo de Analista de Cobranza, laborando de Lunes a Viernes, en un horario de 08:00 am a 18:30pm.

De igual forma se hace constar que durante su tiempo como empleado de la empresa, cumple con las labores inherentes al puesto ejercido, demostrando conocimiento, responsabilidad, honradez y lealtad hacia la empresa. Asimismo, mantiene una conducta correcta y no ha incurrido en faltas administrativas de otra índole.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Atentamente,

COLORTEX PERU S.A.
RUC: 20475309899


Anthony Albert Atún León
DNI: 09342820
DIRECTOR GERENTE

Anexo 3. Cronograma de actividades

N°	Actividad/ Meses	Oct- 20/21	Nov- 20/21	Dic- 20/21	Ene- 22/22	Feb- 22/22	Mar- 23/22	Abr- 22/22	May- 22/22	Jun- 22/22
1	Elaboración del plan de motivación									
2	Presentación del plan de motivación,									
3	Aprobación del plan de motivación									
4	Difusión del plan de motivación									
5	Contratación de personal para ejecutar el plan de motivación									
6	Capacitación a personal									
7	Informe técnico plan de motivación									
8	Ejecución del plan de motivación									
9	Control y seguimiento al plan de motivación									
10	Evaluación de plan de motivación									

Anexo 4. Informa de coincidencias.

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows a resume for Sayra Allinsson Yajayra Ulloa Chavez. The text is highlighted in pink, indicating matches with sources. The sidebar on the right, titled 'Resumen de coincidencias', shows a total match rate of 10% and a list of seven sources with their respective match percentages.

EMPRESAS

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
MOTIVACIÓN Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL ÁREA DE COBRANZAS DE LA
EMPRESA COLORTEX PERÚ S.A.

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA
SAYRA ALLINSSON YAJAYRA ULLOA CHAVEZ
ORCID: 0000-0002-4544-7901

ASESOR
MAG. FERNANDO PEDRO RUIZ GUEVARA
ORCID: 0000-0003-0882-7988

Resumen de coincidencias

10 %

Rank	Source	Match Percentage
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
3	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	1 %
4	es.scribd.com Fuente de Internet	1 %
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %
6	www.ces.gva.es Fuente de Internet	<1 %
7	www.coursehero.com	<1 %

Página: 1 de 52 Número de palabras: 9490 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 21°C Nublado 09:50 27/11/2022