

---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DEL MANEJO DE LA MOTIVACIÓN  
LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL  
RUBRO RECREOS TURISTICOS DEL BARRIO DE  
CONCHOPATA, DISTRITO DE ANDRES AVELINO  
CACERES DORREGARAY, AYACUCHO, 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR  
BR. ROMERO ORE, SCOTT LEO**

**ASESOR  
MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER**

**AYACUCHO-PERÚ**

**2019**

**FIRMA DE JURADO Y ASESOR**

-----  
PRESIDENTA

Mgtr. Berrocal Chillce, Judith

-----  
MIEMBRO

Mgtr. Jauregui Prado, Alcides

-----  
MIEMBRO

Mgtr. Tipe Herrera, Carlos Celso

-----  
ASESOR

Mgtr. Quispe Medina, Wilber

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a Dios, a toda mi Familia que me brindó su apoyo incondicional para desarrollarme como una Persona profesional y con principios y a mis profesores que con su esfuerzo y dedicación me brindaron su conocimiento y experiencias para seguir adelante y lograr mis metas propuestas.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como título “Propuesta de manejo de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro recreos turísticos del barrio de Conchopata, Distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019”. Con un nivel de investigación descriptiva y con diseño no experimental – transversal. Se realizó con el objetivo de “Describir los factores relevantes de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro recreos turísticos del barrio de Conchopata, distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019”. La población está conformada por 10 recreos turísticos del barrio de Conchopata. Para la recolección de datos se aplicó el cuestionario, está elaborado por 18 preguntas cerradas, cuyas alternativas fueron SI, NO Y TAL VEZ, del análisis de los datos se obtuvo que el 32.52% siente que trabaja por obligación, el 49.59% tiene una Buena relación con su jefe, el 60.98% no recibió palabras de felicitaciones o elogios por el trabajo que realiza, el 65.85% no cuenta con contrato de trabajo lo que genera que los trabajadores se sientan inseguros e inestables en sus puestos de trabajo. Conclusiones; la mayoría de los recreos turísticos del barrio de Conchopata no se preocupa por motivar a sus trabajadores, no elabora contratos de trabajo y esto genera que sus trabajadores no se comprometan al 100% con la empresa.

**Palabras claves:** motivación, recreos turísticos, inseguridad.

## **ABSTRACT**

The present research work has as a title "Proposal of management of work motivation in micro and small businesses in the tourism recreation area of Conchopata neighborhood, District of Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019". With a level of descriptive research and with no experimental - transversal design. It was carried out with the objective "to describe the relevant factors of the labor motivation in the micro and small companies of the tourist recreation area of the district of Conchopata, district of Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019". The population is conformed by 10 tourist recreations of the neighborhood of Conchopata. For data collection the questionnaire was applied, it was prepared by 18 closed questions, whose alternatives were YES, NO AND TALVZ, from the analysis of the data it was obtained that 32.52% feel that they work by obligation, 49.59% have a good relationship with his boss, 60.98% do not receive words of congratulations or praise for the work he does, 65.85% do not have an employment contract, which causes workers to feel insecure and unstable in their jobs. Conclusions most of the tourist breaks in the neighborhood of Conchopata do not worry about motivating their workers, they do not elaborate work contracts and this means that their workers do not commit 100% to the company.

Keywords: motivation, tourist recreation, insecurity.

## CONTENIDO

DEDICATORIA .....	iii
RESUMEN .....	iv
ABSTRACT.....	v
CONTENIDO .....	vi
INDICE DE TABLAS .....	ix
INDICE DE FIGURAS.....	x
I. INTRODUCCION .....	1
II. REVISION DE LITERATURA.....	3
1. ANTECEDENTES .....	3
2. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
2.1. CONCEPTO DE MYPES .....	10
2.2. GESTIÓN DE CALIDAD .....	13
2.3. MOTIVACIÓN.....	16
2.3.1 CONCEPTO .....	16
2.3.2. .CARACTERÍSTICAS DE MOTIVACIÓN.....	17
2.3.3. MOTIVACIÓN 360 GRADOS .....	18
2.3.4. MOTIVACIÓN LABORAL.....	19
2.3.5. FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOTIVACIÓN LABORAL.....	19
2.3.6. PROCESO MOTIVACIONAL .....	20
2.3.7. TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN .....	21
A) LA TEORÍA ERC.....	21
B) TEORIA DE FIJACION DE METAS DE LOCKE .....	23
C) TEORÍA DE LA EXPECTATIVA DE VÍCTOR VROOM: .....	23
D) TEORIA DE MASLOW .....	24

E) MODELO DE PORTER-LAWLER.....	25
F) TEORÍA DE LOS DOS FACTORES DE HERZBERG:.....	26
G) TEOERIA X Y TEORIA Y DE MC GREGOR.....	27
III. HIPOTESIS.....	30
IV. METODOLOGIA.....	31
4.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	31
4.3. DEFINICION Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES E INDICADORES. ....	39
4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	40
4.5. PLAN DE ANÁLISIS.....	41
4.6. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	42
4.7. PRINCIPIOS ÉTICOS.....	43
V. RESULTADOS.....	44
5.1. RESULTADOS.....	44
5.2. PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA.....	62
5.3. ANALISIS DE RESULTADOS.....	62
VI. CONCLUSIONES.....	65
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	66
RECOMENDACIONES.....	67
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA.....	68
Bibliografía.....	69
ANEXOS.....	70
ANEXO 02: CARTA DE AUTORIZACION.....	71
ANEXO 03: SOLICITUD.....	72

ANEXO 04: CONSTANCIA DE VALIDACION .....	73
ANEXO 05: FOTOS.....	74



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: ¿Usted se siente feliz con el trabajo que realiza? .....	44
Tabla 2: ¿Usted se siente motivado cuando se dirige al trabajo? .....	45
Tabla 3: ¿Usted deja todo a último minuto para ponerse a trabajar?.....	46
Tabla 4: ¿Usted se esfuerza al máximo en las actividades relacionadas a su trabajo? .....	47
Tabla 5: ¿Usted siente que trabaja por obligación? .....	48
Tabla 6: ¿Usted se siente cómodo en el lugar que trabaja? .....	49
Tabla 7: ¿Usted recibió palabras de felicitaciones por el trabajo realizado?.....	50
Tabla 8: ¿Usted fue reconocido por su jefe en el último año?.....	51
Tabla 9: ¿Los incentivos que percibe usted responde al trabajo que realiza? .....	52
Tabla 10: ¿Considera usted que los salarios lo impulsan a realizar su labor eficientemente?.53	
Tabla 11: ¿Usted recibe algún incentivo por parte de la empresa cuando realiza un buen trabajo?.....	54
Tabla 12: ¿Usted cuenta con los recursos necesarios para realizar su trabajo? .....	55
Tabla 13: ¿Usted cuenta con algún tipo de contrato? .....	56
Tabla 14: ¿Usted se siente seguro y estable en el lugar donde trabaja? .....	58
Tabla 15: ¿Para usted Existe una buena relación con su jefe?.....	59
Tabla 16: ¿La empresa donde trabaja organiza reuniones para fomentar la integración de los compañeros de trabajo?.....	60
Tabla 17: ¿Si te ofrecieran un salario mayor al actual, renunciarías a tu trabajo? .....	61
Tabla 18: ¿Usted desearía otro empleo en lugar del actual?.....	62

## INDICE DE FIGURAS

Figura V-1: ¿Usted se siente feliz con el trabajo que realiza?.....	44
Figura V-2: ¿Usted se siente motivado cuando se dirige al trabajo?.....	45
Figura V-3: ¿Usted deja todo a último minuto para ponerse a trabajar? .....	46
Figura V-4: ¿Usted se esfuerza al máximo en las actividades relacionadas a su trabajo?.....	47
Figura V-5: ¿Usted siente que trabaja por obligación?.....	48
Figura V-6: ¿Usted se siente cómodo en el lugar que trabaja?.....	49
Figura V-7: ¿Usted recibió palabras de felicitaciones por el trabajo realizado? .....	50
Figura V-8: ¿Usted fue reconocido por su jefe en el último año? .....	51
Figura V-9: ¿Los incentivos que percibe usted responde al trabajo que realiza? .....	52
Figura V-10: ¿Considera usted que los salarios lo impulsan a realizar su labor eficientemente? .....	53
Figura V-11: ¿Usted recibe algún incentivo por parte de la empresa cuando realiza un buen trabajo?.....	54
Figura V-12: ¿Usted cuenta con los recursos necesarios para realizar su trabajo? .....	55
Figura V-13: ¿Usted cuenta con algún tipo de contrato?.....	56
Figura V-14: ¿Usted se siente seguro y estable en el lugar donde trabaja?.....	57
Figura V-15: ¿Para usted Existe una buena relación con su jefe? .....	58
Figura V-16: ¿La empresa donde trabaja organiza reuniones para fomentar la integración de los compañeros de trabajo?.....	59
Figura V-17: ¿Si te ofrecieran un salario mayor al actual, renunciarías a tu trabajo?.....	60
Figura V-18: ¿Usted desearía otro empleo en lugar del actual? .....	61

## I. INTRODUCCION

El estudio deriva de la línea de investigación que está orientado a la gestión de calidad, la presente investigación tiene como título “Propuesta de manejo de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro recreos turísticos del barrio de Conchopata, Distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019” la motivación tiene suma importancia en el campo laboral y estas van enfocados mucho más en los colaboradores como los jefes que se tiene en toda empresa, dicho tema es relevante en todo lugar de trabajo la cual se busca plantear alternativas de mejora de como las personas que laboran en los recreos turísticos se sienten motivados para un desempeño eficiente en el trabajo y se sientan satisfechos en el lugar que laboran.

Las micro y pequeñas empresas MYPE, actualmente juegan un rol muy importante en la economía no sólo del Perú, sino en todos los países del mundo, porque generan más empleos que las empresas grandes o el propio Estado más del 70% de peruanos trabajan en una MYPE, además por su contribución al Producto Bruto Interno del valor total de bienes y servicios finales producidos dentro del territorio nacional, el 42% es producido por las MYPE.

La importancia de la MYPE se evidencia desde distintos ángulos, es una de las principales fuentes de empleo; es interesante pues como herramienta de promoción de empleo en la medida en que solo exige una inversión inicial y permite el acceso a estratos de bajos recursos, puede potencialmente constituirse en apoyo importante a la gran empresa resolviendo algunos cuellos de botella en la producción. Con ello se da oportunidad a que personas sin empleo y de bajos recursos económicos puedan generar su propio empleo, y así mismo contribuyan con la producción de la gran empresa.

En la actualidad las micro y pequeñas empresas de recreos turísticos del barrio de Conchopata están en gran competencia por obtener el mayor número de clientes posibles, ya que ellos son la parte fundamental de ingresos que tienen, pero cabe mencionar que muchos de estas micro y pequeñas empresas dejan de lado la motivación que es parte fundamental para el personal que labora en estas empresas. La motivación es sumamente importante en toda empresa ya que de ello se puede observar un adecuado desempeño en el lugar de trabajo de manera que un trabajador motivado optara en dar una adecuada atención al cliente, ya que la motivación conlleva a influir a un eficiente desempeño y sentirse comprometido con la empresa donde labora y a la vez sentirse motivado, para el cumplimiento de sus metas u objetivos.

La investigación tiene como problema principal ¿Qué factores relevantes de la motivación laboral son requeridos en las micro y pequeñas empresas del rubro de recreos turísticos del barrio de Conchopata distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray?, cuyo objetivo general es “Describir los factores relevantes de la motivación laboral de las micro y pequeñas empresas del rubro de recreos turísticos del barrio de Conchopata Distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, sus objetivos específicos:

- Describir las principales características de la motivación intrínseca en las micro y pequeñas empresas del rubro recreos turísticos del barrio de Conchopata, distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019.
- Describir la importancia de la motivación extrínseca en las micro y pequeñas empresas del rubro recreos turísticos del barrio de Conchopata, distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019.
- Describir la importancia de la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro recreos turísticos del barrio de Conchopata, distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray Ayacucho, 2019.
- Elaborar un plan de mejora de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro recreos turísticos del barrio de Conchopata, distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019.

La investigación se justifica porque nos permitirá obtener mayor conocimiento sobre la aplicación de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro recreos turísticos para mejora el crecimiento y desarrollo de las mismas. También nos permitirá conocer las principales características de las micro y pequeñas empresas y de qué manera contribuyen en el crecimiento y desarrollo de las micro y pequeñas empresas de los recreos turísticos.

Finalmente se justifica porqué permitirá tener una orientación eficaz en la motivación, generando una propuesta estratégica que permitirá el crecimiento y desarrollo de los micros y pequeñas empresas; y también servirá de base para futuras investigaciones sobre la mejora de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas.

## I. REVISION DE LITERATURA

### 1. ANTECEDENTES

#### A NIVEL INTERNACIONAL

- (Gonzalez, 2012), En su estudio sobre “*la motivación laboral en la ciudad de Monterrey*” tuvo como objetivo Clarificar la conceptualización sobre el fenómeno de la motivación en su aspecto psicológico, los siguientes resultados; las necesidades de alimentación, las respuestas muestran que en cuanto a la cantidad el 50% come 3 veces al día, el 25% sólo 2 veces al día y el 25% come una vez; las necesidades fisiológicas como es la salud, obtuvimos los siguientes resultados: En las preguntas número 1 y 15 tratamos de averiguar si los obreros se enferman con frecuencia o si acuden a servicios médicos para satisfacer esta necesidad. encontramos que el 92% de los elementos encuestados no se enferman con frecuencia, y el 100% de ellos hace uso del IMSS; el estrato social al que pertenecen cada uno de los obreros encuestados, el 67% pertenecen a la clase media baja, el 33% a la clase baja; en qué medida se encuentra satisfecha la necesidad de vivienda, en la totalidad de los obreros cuestionados, el 71% viven en casa propia y el 29% viven en casa de alquiler; esto demuestra que esta necesidad está satisfecha; en relación a pertenecer a un subgrupo, nos dimos cuenta que el 80% sí forma parte de un subgrupo, en tanto que el 20% no forma parte de un subgrupo; concluyendo con esto, que esta necesidad en la mayoría está satisfecha. Concluyo que; El trabajador motivado sobre la base de sus propios intereses, sus vivencias, estar en las mejores condiciones para lograr mejoras significativas; de ahí la importancia de que el jefe conozca bien a sus trabajadores, y el medio social del cual son parte integrante, para que sus técnicas, respondan eficazmente a la conducción del proceso producción-calidad.
- (Lagos, 2015), En su estudio sobre “*la motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas Copelec*”, tuvo como objetivo; Analizar los factores motivacionales en empresas Copelec según la teoría de motivación e higiene de Herzberg; los resultados, con la relación a la edad la distribución porcentual indica que el 47.4% de los entrevistados tienen edades entre 25 y 30 años; le sigue en volumen personas con edad entre 30 y 40 años con un 26.6%. Se puede decir, entonces, que el personal que predomina en la muestra son adultos jóvenes; en cuanto al género, del total de 75 colaboradores, un 51.3% son varones y un 48.7% son

mujeres; en cuanto al horario de trabajo se tuvo en cuenta si el horario era full-time (tiempo completo) o part-time (tiempo parcial). El 97.3% de los encuestados están dentro de la categoría full-time; el 1.3% están dentro de la categoría part-time; según el factor de responsabilidad: se perciben grandes discrepancias referentes a este factor. El estudio de Herzberg reportó el factor como motivador con un 23% de personas que lo han mencionado así, ocupando el cuarto puesto, mientras que, en el presente estudio, solo fue indicado por aprox. 5% de los trabajadores encuestados, con lo que ocupó el séptimo puesto en el ranking de los eventos motivadores. Concluyo que Se puede decir que las herramientas gerenciales son instrumentos que facilitan al directivo o gerente, la planeación, administración, dirección, control y evaluación de una organización y sus procesos, e impulsan la optimización de recursos y el desarrollo de una gestión eficiente, que permitan alcanzar los logros establecidos en búsqueda continua del más alto desempeño posible. A continuación, se proponen un conjunto de herramientas político –gerenciales, que se espera que el directorio de la Empresa considere aplicar a sus trabajadores para mejorar la motivación y por ende la productividad en la misma, y así conseguir que los empleados satisfagan los factores motivadores e higiénicos que plantea Herzberg en su Teoría de la Motivación.

- (Zavala, 2014), En un estudio sobre *“la motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas”*, se tuvo como objetivo, el diseño de un instrumento de medición y la detección de diferencias significativas en la motivación y satisfacción laboral entre los grupos que fueron identificados en el caso de estudio y la contextualización de la información cuantitativa obtenida; los resultados, los porcentajes referentes al género de los encuestados. Del total de los encuestados (58 individuos), 29 personas son del género masculino (50%) y 29 personas son del género femenino (50%); en relación con la escolaridad. Del total de encuestados, 11 individuos no contestaron (18.97%), 4 personas cuentan con Preparatoria o equivalente (6.90%), 40 encuestados cuentan con Licenciatura (68.97%) y 3 personas cuentan con estudios de Posgrado (5.17%); en relación al tipo de puesto que desempeñan. 53 individuos son personal operativo (91.38%) y 5 personas encuestadas son personal de mando (8.62%); os porcentajes de motivación y satisfacción laboral para el Factor 2 “Supervisión y Capacitación Profesional”. En este factor ningún individuo se encuentra en los rangos de

motivación muy baja o baja. El 8.62% de los encuestados presentan motivación media (5 individuos), el 60.34% de las personas de la muestra manifiestan motivación alta (35 individuos) y el 31.03% presentan motivación muy alta; los porcentajes de motivación y satisfacción laboral para el Factor 3 “Compañerismo, Logro y Estabilidad Laboral”. En este factor ningún individuo se encuentra en el rango de motivación muy baja o motivación media. El 1.72% de los encuestados presentan motivación baja (1 individuo), el 62.07% de las personas de la muestra manifiestan motivación alta (36 individuos) y el 36.21% presentan motivación muy alta (21 individuos); los porcentajes de motivación y satisfacción laboral para el Factor 5 “Trabajo y Recursos”. En este factor ninguno de los encuestados presenta motivación muy baja o baja, el 3.45% de las personas manifiesta motivación media (2 individuos). Así mismo, el 60.34% de las personas encuestadas indican que su motivación es alta (35 individuos) y el 36.21% presentan motivación muy alta (21 individuos). Concluyo que Los resultados arrojados por el instrumento de medición muestran que, en términos generales, la población de estudio manifiesta niveles de motivación y satisfacción laboral altos o muy altos. Así mismo, no se encontraron diferencias significativas para los grupos analizados de: género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto ni edad. Para estos casos, se concluye que existe homogeneidad en la percepción de la motivación y satisfacción laboral.

#### A NIVEL NACIONAL

- (Gutierrez, 2013), En un estudio sobre *“la motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil”*, tuvo como objetivo; generar un aporte al estudio de la Motivación y Satisfacción Laboral de los Obreros del sector de la construcción en la Comunidad Peruana, los resultados, La motivación no es la única variable que influye en la proporción de tiempo productivo, pues ésta es responsable solamente del 25,3 % de su variación. Otros factores como los problemas de supervisión en obra, falta de materiales y equipos y otros, serían responsables del restante 74,7 %; de cuadrillas de subcontratados, obteniendo una elevada ratio de respuesta del 71%. Para conseguir motivar a los trabajadores de la construcción subcontratados, su modelo muestra que en primer lugar, el supervisor debe generar un clima de motivación positivo basado en la confianza del trabajador, Concluyo que Respecto al enfoque o modelo teórico seguido por todos los trabajos analizados, los tres modelos más utilizados como base de la investigación empírica son la teoría de la jerarquía de

necesidades de Maslow la teoría de los dos factores de Herzberg y la teoría de las expectativas de Vroom combinada con el modelo de las características del puesto de Hackman y Oldham. De cualquier forma, independientemente de las teorías de motivación aplicadas y del tipo de metodología utilizada en las investigaciones, prácticamente la totalidad de los trabajos llegan a las mismas conclusiones sobre los aspectos motivadores y los factores de satisfacción laboral del trabajador manual en la construcción.

- (Burga & Wiese, 2018), En su estudio sobre *“motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque en el periodo 2018”*, tuvo como objetivo Describir la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la Región Lambayeque, los siguientes resultados, de acuerdo al Sexo del personal administrativo, La empresa de la Región de Lambayeque que cuenta con 17 colaboradores en el área administrativa, de los cuales el 71% de los encuestados son hombres y el 29% son mujeres; Edad del personal administrativo, su mayoría se encuentran entre 25-30 años con un 47%, seguido de un 29% los que tienen entre 20-25 años, continuando con un 12% los que tienen entre 30-35 años y por último con un 6% los colaboradores entre 40-50 años; Motivación del personal, los trabajadores se sienten altamente motivados en un 71%, pues, a un 95% de confianza, se observa que existe diferencia entre el porcentaje de empleados que se sienten motivados y los que no en su entorno laboral; Motivación según dimensiones del personal administrativo, Respecto al ambiente laboral los colaboradores responden que es inadecuado en un 53%, pues no cuentan con los recursos materiales necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente. Concluyo que el tener una alta motivación también ha permitido a la empresa lograr un adecuado desempeño laboral para bien propio y de sus trabajadores, en términos de productividad y eficiencia, 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.
- (Vasquez, 2016), En su estudio sobre *“la motivación laboral y satisfacción laboral en el personal médico del policlínico de chicha”*, tuvo como objetivo establecer la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha, y los resultados; En cuanto al nivel de motivación, de 48 profesionales médicos (100%), 8 (16.7%) presentan un nivel de motivación bajo, 30



(62.5%) un nivel de motivación medio y 10 (28%) un nivel de motivación bajo, El nivel predominante de la dimensión variedad de la tarea es el nivel medio (60.4%), luego el alto (27.1%) y el bajo (12.5%). Estos resultados evidencian que el personal está mediana y altamente satisfecho con la variedad de las tareas que realiza, En cuanto a la dimensión Autonomía para la realización de la tarea predomina el nivel medio (39.6%), luego el bajo (35.4%) y el alto (25.0%), lo que indica que el personal predominantemente se siente con libertad para realizar las tareas asignadas, En cuanto a la variable Satisfacción laboral, tenemos los siguientes resultados: 8 (16.7%) presenta nivel de satisfacción laboral alto, 34 (70.8%), medio y 6 (12.5%), bajo. Esto indica que el personal está mediana y altamente satisfecho con su trabajo lo cual también pudo comprobarse al observar en el trabajo de campo. Esto se puede explicar debido a la motivación intrínseca y del 72 personal que se siente satisfecho al realizar el trabajo para el que ha sido capacitado. Concluyo que Se encontró predominio del nivel medio de Motivación laboral (62.5%) y predominio del nivel medio de Satisfacción laboral (70.8%) en el personal médico del Policlínico Chincha-RAR-Es salud-Lima - 2016, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta realizada al personal médico de este centro asistencial.

#### A NIVEL LOCAL

- (Quispe, 2017), En su estudio sobre *“la Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la red de salud huamanga”*, tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Huamanga, los resultados afirman que, el 56,6% (47) de trabajadores sostiene que en nivel de motivación en la Red de Salud Huamanga se ubica en la valoración medio; mientras que el 36,1% (30) sostiene que es deficiente y solo el 7,2% (6) considera que es excelente. De igual manera podemos observar que, el 51,3% (43) de trabajadores sostiene que el desempeño laboral en Red de Salud Huamanga es regular; mientras que el 31,3% (26) sostiene que es deficiente y solo el 4,8% (4) considera que es excelente. Las conclusiones registran que, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% se puede afirmar que, existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Huamanga, 2017, el 56,6% (47) de trabajadores sostiene que en nivel de motivación en la Red de Salud Huamanga se ubica en la valoración medio; mientras que el 36,1% (30) sostiene que es deficiente y solo el 7,2% (6) considera que es

excelente. De igual manera podemos observar que, el 51,3% (43) de trabajadores sostiene que el desempeño laboral en Red de Salud Huamanga es regular; mientras que el 31,3% (26) sostiene que es deficiente y solo el 4,8% (4) considera que es excelente, el 43,4% (36) de trabajadores sostiene que en nivel de identificación del trabajador en la Red de Salud Huamanga se ubica en la valoración medio; mientras que el 38,6% (32) sostiene que es bajo y el 18,1% (15) considera que es alto. De igual manera podemos observar que, el 51,8% (43) de trabajadores sostiene que el desempeño laboral en Red de Salud Huamanga es regular; mientras que el 31,3% (26) sostiene que es deficiente y solo el 4,8% (4) considera que es excelente. Concluyo que Con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% podemos afirmar que, si existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Huamanga, 2017, en razón de que el valor de  $\tau_B=0,645$ , lo que implica que existe relación directa fuerte entre las variables comparadas; mientras que al ser el  $p\_valor=0,000$  que es menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$  se decidió asumir la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

- (Navarro, 2017), En su estudio sobre “*Nivel de motivación y satisfacción laboral, del personal de la dirección regional de salud*”, tuvo como objetivo analizar la relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017, los resultados; el 65,2% (43) de encuestados considera en el nivel medio la motivación, mientras que el 19,7% (13) ubica su valoración en el nivel bajo; por otra parte, podemos notar que, respecto a la satisfacción laboral, el 63,6% (42) se ubica su opinión en la valoración satisfacción media, mientras que el 19,7% (13) se ubica en la valoración satisfacción baja, el 57,6% (38) de encuestados considera en el nivel medio la necesidad de logro, mientras que el 22,7% (15) ubica su valoración en el nivel bajo; por otra parte, podemos notar que, respecto a la satisfacción laboral, el 63,6% (42) se ubica su opinión en la valoración satisfacción media, mientras que el 19,7% (13) se ubica en la valoración satisfacción baja, el 59,1% (39) de encuestados considera en el nivel medio la necesidad de poder, mientras que el 12,1% (8) ubica su valoración en el nivel bajo; por otra parte, podemos notar que, respecto a la satisfacción laboral, el 63,6% (42) se ubica su opinión en la valoración satisfacción media, mientras que el 19,7% (13) se ubica en la valoración satisfacción baja. Concluyo que Con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% podemos afirmar que, existe relación

significativa entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017, en razón de que el valor de  $\tau_B=0,522$ , lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa moderada, y al ser el  $p\_valor=0,000$  que resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$  se asume la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

- (Carpio & Flores, 2014), En su estudio sobre *“la Motivación y aprendizaje significativo de estudiantes de la educación primaria”*, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación y el aprendizaje significativo de los estudiantes de educación primaria, los resultados; se observa (45%) de estudiantes tienen la curiosidad alta, el 47% de estudiantes tienen una curiosidad media y 8% de estudiantes tienen una curiosidad baja. Es decir, mayor porcentaje de estudiantes muestran una curiosidad media. En el desafío, el 49% de estudiantes se encuentran en un nivel alto, 36% en el nivel medio y el 15% de estudiantes en el nivel bajo. Es decir, mayor porcentaje de estudiantes muestran un buen desafío. En el esfuerzo el 64% de estudiantes se encuentran en un alto esfuerzo, 31% tiene una media motivación interna por el esfuerzo y el 5% de estudiantes tienen una baja motivación interna por el esfuerzo, el 50% de estudiantes tienen una motivación externa media y 12% de estudiantes tienen una motivación externa baja por los profesores. Es decir, mayor porcentaje de estudiantes muestran una motivación media por parte de los profesores. En los padres de familia, el 52% de estudiantes se encuentran en una motivación externa alta por los padres de familia, 34% de estudiantes tiene una motivación externa media y el 14% de estudiantes tiene una motivación externa baja por parte de los padres de familia. Es decir, mayor porcentaje de estudiantes tienen una motivación externa, un apoyo, mayor interés por los padres de familia. En compañeros el 36% de estudiantes se encuentran en una motivación externa alta por sus compañeros, 43% tienen una motivación externa media por parte de sus compañeros y el 21% de estudiantes tienen una motivación externa baja por parte de sus compañeros. Es decir, los profesores, padres de familia y compañeros generan su motivación externa, el 49% de estudiantes indican que tienen una motivación alta, 39% tienen una motivación media y 11% de estudiantes tienen una motivación baja. Concluyo que La motivación de los estudiantes se relaciona significativamente con el aprendizaje significativo del área de matemáticas en las instituciones educativas "La Florida" y Planteles de

Aplicación "Guamán Poma de Ayala" – Ayacucho; A los profesores de las instituciones educativas en los diferentes niveles de la región de Ayacucho y a nivel nacional, mejorar la motivación en el proceso de enseñanza y aprendizaje para un buen óptimo aprendizaje significativo, puesto que existe una relación directa.

## **2. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.1. CONCEPTO DE MYPES**

Según la Ley 28015, La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas

### **CARACTERÍSTICAS**

Las MYPE deben reunir las siguientes características concurrentes:

A) El número total de trabajadores:

- La microempresa abarca de uno (1) hasta 10 trabajadores inclusive
- La pequeña empresa abarca de uno(1) hasta 100 trabajadores inclusive

B) Niveles de ventas anuales:

- La microempresa hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias – UIT
- La pequeña empresa partir de monto máximo señalado para las microempresas y hasta 1700 Unidades Impositivas Tributarias - UIT.

Las entidades públicas y privadas uniformizan sus criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

Por otro lado, se consideran como características generales en cuanto al comercio y administración de las MYPES las siguientes: (Rivera J. , 2015)

- Su administración es independiente. Por lo general son dirigidas y operadas por sus propios dueños.
- Su área de operación es relativamente pequeña, sobre todo local.
- Tienen escasa especialización en el trabajo. No suelen utilizar técnicas de gestión.

- Emplean aproximadamente entre cinco y diez personas. Dependen en gran medida de la mano de obra familiar.
- Su actividad no es intensiva en capital, pero sí en mano de obra. Sin embargo, no cuentan con mucha mano de obra fija o estable.
- Disponen de limitados recursos financieros.
- Tienen un acceso reducido a la tecnología.
- Por lo general no separan las finanzas del hogar y las de los negocios.
- Tienen un acceso limitado al sector financiero formal, sobre todo debido a su informalidad.

### **IMPORTANCIA**

Las MYPE son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). En resumidas cuentas, la importancia de las MYPE como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza se debe a:

- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Mejoran la distribución del ingreso.
- Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

### **FORMALIZACION Y CONSTITUCION**

El Estado fomenta la formalización de las MYPE a través de la simplificación de los diversos procedimientos de registro, supervisión, inspección y verificación posterior, se debe pues propiciar el acceso, en condiciones de equidad de género de los hombres y mujeres que conducen una MYPE, eliminando pues todo trámite tedioso.

Es necesario aclarar que la microempresa no necesita constituirse como persona Jurídica, pudiendo ser conducida directamente por su propietario persona individual. Podrá, sin embargo, adoptar voluntariamente la forma de Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, o cualquiera de las formas societarias previstas por la ley. En el caso de que las MYPE que se constituyan como persona jurídica lo realizan mediante escritura pública sin exigir la presentación de la minuta.

### ***Ventajas y desventajas de ser persona natural:***

#### **Ventajas**

- Su creación y su liquidación son sencillas.
- El control y administración del negocio dependen única y exclusivamente de la persona natural.
- Las normas regulatorias a las que se encuentra sometida son mínimas.

#### **Desventajas**

- La responsabilidad es ilimitada, lo que quiere decir que, si existen obligaciones pendientes, responde la persona natural con todo su patrimonio.
- El capital de la empresa se encuentra limitado a las disponibilidades de la persona natural. Consecuentemente, el crecimiento y las posibilidades de obtener créditos resultan restringidos.
- Cualquier impedimento de la persona natural afecta directamente al negocio, y puede incluso interrumpir sus operaciones.

### **Las ventajas de ser una persona jurídica son las siguientes:**

- Su responsabilidad ante terceros se encuentra limitada a la sociedad, es decir, a la empresa.
- Pueden participar en concursos públicos y adjudicaciones como proveedores de bienes y servicios.
- Pueden realizar negocios con otras personas jurídicas del país y del extranjero.
- Tienen mayor facilidad para obtener créditos y pueden ampliar su negocio incrementando su capital, abriendo locales comerciales o realizando exportaciones.

### **TIPOS DE MYPES**

#### ***a. MYPE de Acumulación***

Las MYPES de acumulación, tienen la capacidad de generar utilidades para mantener su capital original e invertir en el crecimiento de la empresa, tienen mayor cantidad de activos y se evidencia una mayor capacidad de generación de empleo remunerado.

#### ***b. MYPE de Subsistencia***

Las MYPES de subsistencia son aquellas unidades económicas sin capacidad de generar utilidades, en detrimento de su capital, dedicándose a actividades que no requieren de transformación substancial de materiales o deben realizar dicha transformación con tecnología rudimentaria. Estas empresas proveen un “flujo de caja vital”, pero no inciden de modo significativo en la creación de empleo adicional remunerado.

### *c. Nuevos Emprendimientos*

Los nuevos emprendimientos se entienden como aquellas iniciativas empresariales concebidas desde un enfoque de oportunidad, es decir como una opción superior de autorrealización y de generación de ingresos. El plan nacional enfatiza el hecho que los emprendimientos apuntan a la innovación, creatividad y cambio hacia una situación económica mejor y más deseable ya sea para iniciar un negocio como para mejorar y hacer más competitivas las empresas.

## **2.2.GESTIÓN DE CALIDAD**

### **2.2.1. Calidad**

Según Deming (1989) “Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente” (pág. 30)

#### **Importancia de la calidad**

Como se ha mencionado anteriormente, la calidad es satisfacer las necesidades de los clientes, esto trae como consecuencia que surja en las organizaciones la importancia de tener calidad en todas ellas.

Según Méndez (2013) “La importancia de la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes, como pueden ser: la reducción de costos, presencia y permanencia en el mercado y la generación de empleos”. (pág. 40)

#### **Objetivos de la calidad**

Los objetivos de la calidad pueden ser vistos desde diferentes puntos de vista. Por una parte, se busca la completa satisfacción del cliente para diferentes fines, por otra parte puede ser el lograr la máxima productividad por parte de los miembros de una misma empresa para generar mayores ganancias. Pero el objetivo principal es el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los clientes.

### **2.2.2. Gestión de la calidad**

Según, Cruz y Gonzales (2006) “La Gestión de la Calidad es una simple colección de técnicas, un nuevo paradigma o forma de dirigir, un sistema de gestión con una cierta filosofía de dirección, una opción estratégica o una función directiva más.

El enfoque técnico de la calidad, bien plasmado en el control estadístico de procesos, parte de un de la Gestión de la Calidad como una colección de métodos, utilizables puntual y aisladamente para el control de la calidad de productos y procesos. Aunque superada, esta aproximación ha sido útil para crear una caja de herramientas que los enfoques posteriores no han cejado en enriquecer”. (pág. 120)

### **2.2.3. El nuevo enfoque de la calidad en la gestión**

Son 3 las características que sustentan y facilitan la buena marcha de una empresa: plazo, coste y calidad. Tradicionalmente solo las dos primeras han sido objeto de atención prioritaria por parte de la gerencia y solo en ellas se han realizado esfuerzos e implantado técnicas de uso generalizado que permitirán su medida.

El nuevo enfoque de la calidad pretende afianzar más la situación de estabilidad, potenciando un apoyo que habitualmente carecía de compromisos serios y pragmáticos: calidad.

Por un lado, existe un interés de la dirección hacia ella, al descubrir que su intervención puede favorecer definitivamente la productividad, la eficacia y la imagen de los productos o servicios suministrados. Este interés ha hecho que, al venir potenciada por la gerencia, se hagan esfuerzos por reorientarla, reconducirla y, lo que es más importante, dotarla de los mecanismos que permitan divulgarla, conocerla, aplicarla, medirla y exigirla, de un modo que antes era totalmente desconocido o, mejor aún, ignorado. De este modo la calidad es ahora un elemento fundamental en el nuevo estilo de gestión de las empresas. (Udaondo, 1991, pág. 14)

### **2.2.4. Fundamentos de la gestión de calidad.**

- Su objetivo es el mismo de la empresa: ser competitivos y mejorar continuamente.
- Pretende ayudar a satisfacer las necesidades del cliente.
- Los recursos humanos son su elemento más importante.
- Es preciso el trabajo en equipo para conseguirla.
- La comunicación, la información y la participación a todos los niveles son elementos imprescindibles.
- Se busca la disminución de costes mediante la prevención de anomalías.
- Implica fijar objetivos de mejora permanente y la realización de un seguimiento periódico de resultados.
- Forma parte de la gestión de la empresa, de cuya política de actuación constituye un objetivo estratégico fundamental. (Udaondo, 1991, pág. 16)



### **2.2.5. Los 14 puntos de Deming**

Según Deming (1994) “Los 14 puntos están basados en las teorías de Shewhart. Aunque las técnicas de Shewhart son la clave de la calidad, Deming va más lejos señalo que la alta dirección tiene que aceptar el liderazgo para que le programa de calidad sea efectivo” (pág. 9).

1. Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y/o servicio; constancia en el propósito significa una meta estable, permanente y sin fin.
2. Una nueva era; la proclamación de una nueva era de productos y servicios de calidad aceptables está muy bien, aunque la verdadera pregunta es ¿Cómo se puede realizar esto? Esta pregunta no solo y refiere al sistema económico que se tiene que enfrentar a la competencia, extranjera o nacional sino también al sistema educativo.
3. Evitar la inspección masiva; se puede evitar la inspección masiva de varias formas:
  - Contratos con pocos vendedores.
  - Comprando a pocos proveedores de alta calidad.
  - Cooperando estrechamente con los vendedores.
  - Estableciendo un intercambio mutuo de problemas estándares de calidad para satisfacer los requerimientos de la operación.
  - Estableciendo estrategias justo a tiempo.
4. Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio; en vez ello minimizar el costo total.
5. Mejorar constantemente el sistema de producción y servicio; para mejorar la calidad y la productividad.
6. Entrenar a los trabajadores para conseguir la calidad en el desempeño del trabajo; existen muchas maneras de entrenar a un empleado, ya sea trabajador o directivo.
7. Instituir métodos modernos de supervisión; el supervisor es responsable de mantener o aumentar la calidad.
8. Eliminar el temor; de manera a de que cada trabajador pueda trabajar con eficiencia en la compañía.
9. Romper las barreras entre los departamentos; los trabajadores en investigación, diseño, ventas y producción deben trabajar en equipo, para prever los problemas de producción.
10. Eliminar los eslóganes, exhortaciones y metas para pedir a la mano de obra cero defectos y nuevos niveles de productividad.

11. Eliminar los estándares de trabajo en planta y la gestión por objetivos.
12. Eliminar las barreras que privan al trabajador de su derecho de estar orgulloso de su trabajo.
13. Implantar un programa de educación y auto manejo.
14. Que todo el personal se ponga a trabajar para conseguir la transformación. (Rosander, 1994)

## **2.3.MOTIVACIÓN**

### **2.3.1 CONCEPTO**

Según la Real Academia Española “La Motivación es la acción o efecto de motivar, es un conjunto de Factores internos y externos que determinan en parte las acciones de una persona”. (RAE, 2019)

La palabra motivación deriva del latín motus, que significa “movido”, o de motio, que significa “movimiento”.

La motivación se define como todas aquellas condiciones internas descritas como anhelos, deseos, impulsos, etc.

Es un estado interno que activa o induce a algo. Debido a esto en la motivación participan el esfuerzo, la perseverancia y los objetivos y, además, incluye el deseo que tiene una persona para lograr el éxito. La motivación es una serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. La motivación son los estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación.

Según Hermelyz (2010) “La motivación puede definirse como el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo”. (pág. 1)

La motivación es uno de los aspectos psicológicos que se relaciona más estrechamente con el desarrollo del ser humano. La motivación no se caracteriza como un rasgo personal, sino por la interacción de las personas con la situación, por ello la motivación varía de una persona a otra y en una misma persona puede variar en diferentes momentos y situaciones.

Según Valdez (2016) “Motivar a alguien, en sentido general, se trata de crear un entorno en el que éste pueda satisfacer sus objetivos aportando su energía y esfuerzo, de ahí la importancia de que los directivos dominen esta temática para que valoren y actúen,

procurando que los objetivos individuales coincidan lo más posible con los de la organización”. (2016)

Si hay algo que ya no esté en duda en el mundo de la empresa es que el rendimiento depende más de la motivación que de la aptitud o mejor dicho puesto que el concepto de “motivación” recibe varias definiciones depende más de la actitud que de la aptitud.

Con esto no queremos decir que “motivación” y “actitud” sean sinónimos ya que precisamente las diferencias entre ambos irán apareciendo según revisemos las importantes diferencias entre autores a la hora de definir la “motivación”.

El problema es que algunos prefieren unas recompensas antes que otras, de manera que cada cual se dedica a repetir el comportamiento que conduce al tipo de recompensa preferido. Estas preferencias derivan de nuestras circunstancias biográficas, las cuales han configurado nuestros gustos. Siguiendo esta línea de pensamiento, si averiguamos que buscan los individuos encontraremos que cosa les parece a ellos que sea una recompensa aceptable y ofreciéndosela les motivaremos. (Retribucion personal, 2008)

### **2.3.2. CARACTERÍSTICAS DE MOTIVACIÓN**

a) *La intensidad.* En la intensidad energizante de la motivación oscilamos desde la apatía o letargia hasta el estado de máxima alerta y de capacidad de respuesta. Muchos sufrimos este abanico de situaciones cada día: nos despertamos por la mañana incapaces de reaccionar y pensar, y poco a poco nos vamos entonando y cogiendo impulso para tomar decisiones a lo largo de la mañana. En muy pocas horas, a veces basta una hora, pasamos de la apatía extrema a la acción vertiginosa. Es un proceso en el que se va incrementando nuestro estado interno de vigilia, un proceso de activación, de tensión dinamizadora, de movilización de nuestra energía.

b) *La direccionalidad.* Este aspecto de la motivación se refiere a la cualidad de nuestras acciones y tendencias. Pertenece a las variaciones en los tipos de objetivos o de antecedentes a los que un individuo responde. Puede que un individuo realice un largo desplazamiento porque tiene hambre y necesita comprar comida, o puede que lo haga porque tiene ganas de acudir a un espectáculo.

c) *La variabilidad.* La acción varía según los individuos y según las circunstancias del momento. ¿Qué es lo que suele motivar a esta persona? ¿Qué es lo que más le puede motivar en este momento? Puede tratarse de un momento circunstancial (me motiva ahora el hambre porque no he comido; o, aunque tengo hambre no me voy a comer porque prefiero acudir a

una cita interesante). O puede tratarse de una tendencia reflejada por la experiencia (me motiva especialmente el componente artístico).

### **2.3.3. MOTIVACIÓN 360 GRADOS**

Según Fischman (2015) “La motivación es un tema muy cuestionado y estudiado, la motivación tanto en la empresa como en la vida personal, pero nos enfocamos en la motivación de empresa, ya que la motivación es uno de los factores más importante en el comportamiento organizacional”. (pág. 25)

- *Motivadores intrínsecos y extrínsecos*

Algunos confunden los motivadores intrínsecos con motivadores internos, pero no es lo mismo. En realidad, la motivación siempre es interna y radica en nuestro cerebro. Más precisamente, la motivación está relacionada con los circuitos neuronales dopaminérgicos y de premio en nuestro cerebro, cuando se activan estos circuitos cerebrales nos sentimos energizados y motivados para realizar cualquier actividad. Los motivadores intrínsecos son aquellos que se basan en la realización de la actividad en sí misma. Los 6 motivadores intrínsecos son:

- 1) Autonomía
- 2) Sentido de competencia
- 3) Novedad
- 4) Aprendizaje
- 5) Relación, pertenencia
- 6) Trascendencia

Otra forma de entender los motivadores intrínsecos es por la ausencia de ellos, hay personas que no se motivan en su trabajo porque lo encuentran muy monótono y rutinario, no están satisfaciendo el motivador intrínseco de la novedad ni el de aprendizaje. También hay personas que no se motivan porque perciben en su trabajo un ambiente de desconfianza, les falta satisfacer el motivador de relación y pertenencia.

Por otro lado, en cuanto a los motivadores extrínsecos, una forma de identificarlos es cuando las personas realizan una actividad únicamente como medio para conseguir un fin. Es decir, cuando lo que le interesa a la persona es principalmente este “fin”, las consecuencias de hacer “algo”. Algunos motivadores extrínsecos son:

- 1) Reconocimiento
- 2) Premio, incentivos

- 3) Bonos
- 4) Diplomas, trofeos
- 5) Evaluaciones, notas
- 6) Fechas limite
- 7) Castigos

#### **2.3.4. MOTIVACIÓN LABORAL**

La motivación laboral es un aspecto que nunca debe faltar entre tus empleados. Supone un cambio cualitativo a la hora de llevar a cabo un trabajo, pero también como forma de mantener un ambiente agradable y proactivo. Uno de los beneficios más importantes de la motivación laboral es el compromiso. Tener empleados motivados fácilmente se traducirá en empleados comprometidos y con ganas de sumar. Por supuesto, la motivación es un gran tema dentro de cada negocio, pero tiene sus peculiaridades. La realidad de la motivación en las empresas no siempre está en el nivel deseado. (Emprende pyme.net, 2016)

La motivación laboral es la capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetos de la misma, es decir, en relación al trabajo.

Constituye el éxito de toda empresa el lograr que sus empleados sientan que los objetivos de ésta se alinean con sus propios objetivos personales, capaces de satisfacer sus necesidades y llenar sus expectativas. Sin embargo, debe entenderse que el concepto de motivación varía de acuerdo a la persona y a factores sociales y culturales.

Así, existen muchas técnicas para promover la motivación laboral, pero deberán observarse factores como la edad, idiosincrasia, nivel social y cultural del individuo para identificar cuáles son las más efectivas de acuerdo al caso en particular. Estudios sobre la motivación laboral (Sodexo vida profesional, 2016)

#### **2.3.5. FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOTIVACIÓN LABORAL**

Son muchas las cuestiones que pueden influir en la motivación de los trabajadores de la empresa. Por ello, es imprescindible para las organizaciones que conozcan cuáles son estos aspectos para intentar mejorarlos en la medida de lo posible:

- Puesto de trabajo: ofrecer a un trabajador un puesto de trabajo en el que se encuentre cómodo y, además, la posibilidad de aumentar sus conocimientos y desarrollo

profesional dentro de la empresa, es fundamental para que un trabajador se encuentre motivado de forma continua.

- Autonomía y participación: ofrecer responsabilidades y permitirle la participación y la aportación de ideas para la mejora de los diferentes aspectos de la empresa, hará que el trabajador se sienta importante en sus labores.
- Ambiente de trabajo: crear un clima laboral con buenas relaciones entre los diferentes componentes de la organización aumenta la satisfacción y la comodidad de los empleados en sus puestos de trabajo. También ayuda a interiorizar los valores de la empresa y que los trabajadores se identifiquen con ellos.
- Condiciones laborales: el salario de los trabajadores, las jornadas, primas por objetivos, los horarios flexibles, la conciliación laboral y todas las condiciones que se incluyan en el contrato de trabajo hacen que el trabajador esté más satisfecho con su puesto de trabajo y, por consiguiente, en su vida personal.

Según los diferentes factores que se trabajen dentro de la empresa, se pueden trabajar diferentes tipos de motivación laboral, los cuáles poseen unas características definidas. Entre las diferentes clases de motivación que encontramos en el ámbito empresarial distinguimos:

- Motivación extrínseca
- Motivación intrínseca
- Motivación trascendente

### **2.3.6. PROCESO MOTIVACIONAL**

Según Chiavenato (2009) “Las necesidades son carencias o deficiencias que la persona experimenta en un periodo determinado. Las necesidades pueden ser fisiológicas (alimento), psicológicas (autoestima) o incluso sociológicas (interacción social). Ellas son el motor de las respuestas conductuales o las desencadenan. Por ello, cuando surge una necesidad la persona se vuelve más susceptible a los esfuerzos que hacen los líderes o los gerentes por motivarla. El primer paso para diseñar un modelo de proceso motivacional consiste en ordenar en una secuencia las variables implicadas”. (pág. 59)

La regresión, que consiste en volver a un comportamiento infantil, es otra reacción común entre las personas frustradas. Por ejemplo, alguien extravertido se puede volver introvertido cuando sufre una frustración y repetir conductas que tuvo en el pasado ante circunstancias similares. Así, la evasión, la agresión y la regresión son ejemplos de comportamientos defensivos que se derivan de la incapacidad de satisfacer ciertas necesidades. Son actitudes

personales que los gerentes deben afrontar con tacto e inteligencia. Se puede enriquecer con muchos otros factores individuales, como el esfuerzo y las habilidades, para comprender mejor el proceso de motivación. El esfuerzo es la energía que la persona utiliza para desempeñar su trabajo. La habilidad incluye las aptitudes de la persona, como la inteligencia y la destreza.

Si una persona no tiene habilidad o capacidad para analizar un problema, es casi seguro que no se esforzará mucho para resolverlo. Estos factores internos del individuo son importantes en el proceso de motivación. Las variables de la organización, como el diseño de las tareas, la amplitud del control, el estilo de liderazgo, la afiliación a un grupo y la tecnología también influyen en la motivación y en el desempeño de las personas. Son aspectos del contexto laboral que deben tomarse en cuenta en el proceso motivacional.

Otra variable importante es la satisfacción, es decir, la realización personal en varias actividades y recompensas. El término satisfacción se usa para analizar los resultados que ha obtenido la persona. Es una consecuencia de las recompensas y las sanciones ligadas al desempeño. La persona puede estar satisfecha o insatisfecha con su comportamiento, con su desempeño y con las reglas para conseguir recompensas. A pesar de que la motivación y la satisfacción son conceptos relacionados, no son sinónimos. La motivación se refiere al comportamiento que busca alcanzar metas o incentivos. La satisfacción se deriva del éxito alcanzado en el proceso de motivación.

Si combinamos los conceptos del modelo simplificado, las variables individuales y las de la organización, la satisfacción y los conceptos psicológicos correspondientes, podremos desarrollar un modelo integral del proceso de motivación. (Chiavenato, 2009)



**Imagen 0-1: Esquema del proceso de motivación**

### **2.3.7. TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN**

#### **A) LA TEORÍA ERC**

Esta teoría, postulada por Clayton alderfer, tiene una relación estrecha con la teoría de las necesidades de maslow.

Alderfer propone tres grupos de necesidades primarias: Existencia, relaciones y crecimiento, de ahí las siglas de su tesis.

En la siguiente tabla se observa el objeto en el que se centra cada una de estas necesidades, así como el modo en el que se satisfacen:

EXISTENCIA	Son las de nivel más bajo y cumplen objetivos de supervivencia física. Corresponden a las necesidades fisiológicas y de seguridad de la jerarquía de maslow.	El empleado las satisface por medio del sueldo. Las prestaciones, un buen ambiente de trabajo y una relativa seguridad en el puesto.
RELACION	Se refieren a las interacciones sociales con otros y a la satisfacción que se produce a través del apoyo emocional, el respeto, el reconocimiento y un sentido de pertenencia al grupo. Equivalen a las necesidades sociales de maslow y a componente externo de la estima.	Se satisfacen en el trabajo mediante la oportunidad de sociabilizar y relacionarse con los compañeros de trabajo y fuera del ámbito laboral, formando parte de una familia y teniendo amigos.
CRECIMIENTO	Se centran en el yo e incluyen el deseo y la oportunidad de desarrollo y progreso personal. A esta categoría corresponden la autoestima y autorrealización de maslow.	Estas necesidades se satisfacen solo cuando el individuo logra aprovechar al máximo potencialidades y se siente satisfecho de sus logros.

A diferencia de la escala de necesidades de maslow, que son una progresión, la teoría ERC no supone una jerarquía rígida en la que una necesidad inferior deba quedar plenamente satisfecha antes de poder pasar a la siguiente.

De ahí que una persona pueda trabajar para satisfacer sus necesidades de crecimiento, aunque tenga insatisfecha todavía las de existencia y/o relación o bien puede trabajar para satisfacer necesidades de los tres grupos simultáneamente. (Retribucion personal, 2008)





Imagen 0-3: jerarquía de las necesidades de Maslow

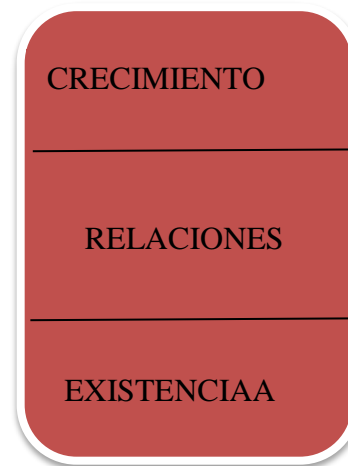


Imagen 0-2: Teoría ERC de necesidades según adelfer

## B) TEORIA DE FIJACION DE METAS DE LOCKE

Según Locke (1985) "Una meta es aquello que una persona se esfuerza por lograr. Locke afirma que la intención de alcanzar una meta es una fuente básica de motivación. Las metas son importantes en cualquier actividad, ya que motivan y guían nuestros actos y nos impulsan a dar el mejor rendimiento. Las metas pueden tener varias funciones". (pág. 30)

- Centran la atención y la acción estando más atentos a la tarea.
- Movilizan la energía y el esfuerzo.
- Aumentan la persistencia.
- Ayuda a la elaboración de estrategias.

Para que la fijación de metas realmente sea útiles deben ser: específicas, difíciles y desafiantes, pero posibles de lograr. Además, existe un elemento importante el feedback, la persona necesita feedback para poder potenciar al máximo los logros.

## C) TEORÍA DE LA EXPECTATIVA DE VÍCTOR VROOM:

Según Robbins (2010) Esta perspectiva, que inicialmente propuso el autor Víctor Vroom afirma que "la fuerza de una tendencia a actuar de una manera depende de la fuerza de una expectativa de que al acto seguirá cierto resultado que el individuo encuentra atractivo" Los trabajadores se sentirán motivados para aumentar su desempeño, si estiman que ello traerá como resultado una buena evaluación del mismo, adecuadas recompensas organizacionales y satisfacción de metas personales. (pág. 200)

El modelo de Vroom contiene tres fuerzas básicas en cada individuo que son:

- **Expectativas:** son los objetivos individuales, que pueden incluir dinero, seguridad en el cargo, aceptación social, reconocimiento y una infinidad de combinaciones de objetivos.

- **Recompensas:** es la relación observada entre productividad y alcance de los objetivos individuales.
- **Relaciones entre expectativas y recompensas:** es la capacidad observada de aumentar la productividad para satisfacer sus expectativas con las recompensas.

Estos factores determinan la motivación del individuo para producir en cualquier circunstancia en que se encuentre. El modelo parte de la hipótesis de que la motivación es un proceso que orienta opciones de conducta (resultados intermedios) para alcanzar un objetivo individual (resultado final) ella lo busca por medio del alcance de varios resultados intermedios que funcionan como objetivos graduales para el alcance del objetivo final. El modelo contingencia de Vroom se basa en objetivos graduales y en la hipótesis de que la motivación es un proceso que gobierna elecciones entre conductas. Él individuo observa las consecuencias de cada alternativa de acción como un conjunto de posibles resultados que se derivan de su conducta. Esos resultados constituyen una cadena entre medios y fines. Cuando el individuo busca un resultado intermedio (como productividad elevada, por ejemplo, él busca medios para alcanzar un resultado final (como dinero, beneficios sociales, apoyo del supervisor, promoción o aceptación del grupo).

#### D) TEORIA DE MASLOW

Según Maslow (2013) la Motivación en los seres humanos, establece una jerarquía de las necesidades que los hombres buscan satisfacer, esta se ha representado en forma de “La Pirámide de Maslow”. (pág. 120)

La teoría de la motivación mejor conocida es la jerarquía de las necesidades, enunciada por Abraham Maslow, quien planteo la hipótesis de que dentro de cada ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades: (Stephen & Timothy, 2013)

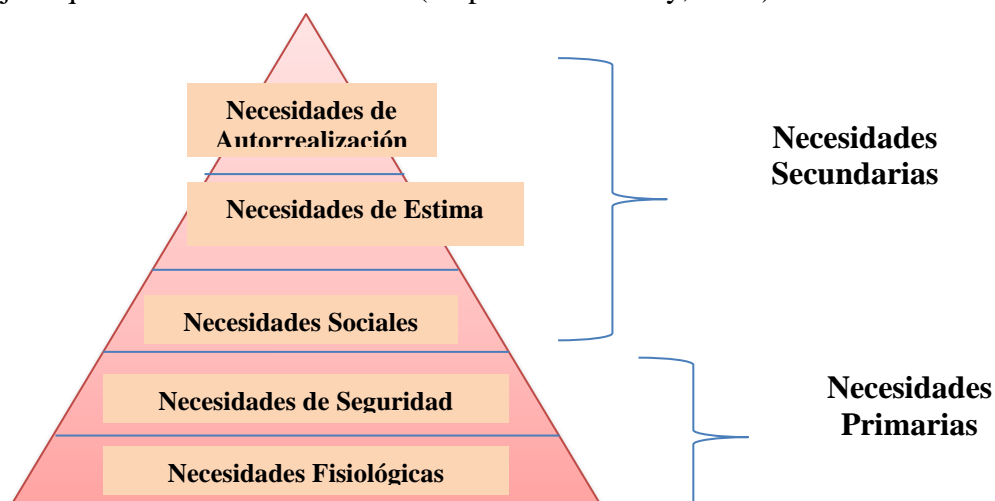


Imagen 0-4: Jerarquía de necesidades según Maslow

## **E) MODELO DE PORTER-LAWLER**

Lyman porter y Edward lawler derivaron un modelo de motivación sustancialmente más completo, aunque basado en gran medida en la teoría de la expectativa.

Son dos las ideas que este modelo sostiene:

1. El esfuerzo o motivación para el trabajo es un resultado de lo atractiva que sea la recompensa y de la forma en que la persona perciba la relación existente entre esfuerzo y recompensa.

### *LAS TRES R: AL IGUAL QUE CON LOS CUATRO FACTORES DE LA MOTIVACION*

Las tres R de la motivación se encuentran en cada organización y negocio, y tienen un impacto fundamental sobre el entusiasmo y el compromiso del empleado. Las tres R de la motivación son recompensas, Reconocimiento y Esfuerzo.

Puesto que las recompensas motivan e incentivan a la gente, deben estar basadas en el rendimiento. Específicamente, deben estar basadas en la finalización exitosa de actividades que ayuden a la organización y la conduzcan hacia la consecución de sus objetivos de productividad y rentabilidad.

Nada más debería ser recompensado: ni la antigüedad, ni la educación, ni las conexiones políticas. Solo el rendimiento.

### **CINCO FACTORES PARA GANAR:**

Para cruzar la línea de meta y sentirse como un ganador en el trabajo, una persona necesita cinco cosas:

1. objetivos y metas claras, discutidas y cordadas.
2. Medidas, pautas y estándares claros para que el empleado sepa que el éxito estará medido y determinado.
3. fechas límite y plazos claros, para que el empleado sepa exactamente cuándo supone que debe estar completo el trabajo.
4. experiencias de éxito: esto es, el empleado debe completar realmente el trabajo a tiempo, según el presupuesto y los estándares de calidad acordados.
2. reconocimiento y recompensas: el empleado debe recibir reconocimiento por la finalización de las tareas exitosas de parte del jefe, muy parecido a la multitud vitoreando a un atleta ganador. Además, siempre que sea posible, debería haber recompensas tanto tangibles como intangibles acompañando la finalización de una tarea.

Tal vez hayas escuchado decir que “no puedes dar en un blanco que no puedes ver”. Para que tu gente se sienta ganadora, deben tener claros los blancos a los que aspiran. Cuanto más

claros sean los objetivos y metas, más difícil será que los consiga. Cuantas más metas alcancen, más ganadores se sentirán cuantos más ganadores se sientan, mayor será su autoestima y su felicidad con respecto al trabajo. (Retribucion personal, 2008)

#### **F) TEORÍA DE LOS DOS FACTORES DE HERZBERG:**

Según Robbins (2010) “Frederick Herzberg: formuló la teoría de dos factores para explicar la conducta de las personas en situación de trabajo. Para Herzberg existen dos factores que orientan la conducta de las personas”. (pág. 220)

- Factores higiénicos o factores extrínsecos: se encuentra en el ambiente que rodea a las personas y abarcan las condiciones dentro de las cuales ellas desempeñan su trabajo. Como esas condiciones se administran y deciden por la empresa, los factores higiénicos se encuentran fuera de control de las personas. Los principales factores higiénicos son: sueldo, beneficios sociales, tipo de jefatura o supervisión que las personas reciben de sus superiores, condiciones físicas y ambientales de trabajo, políticas y directrices de la empresa, clima de relación dentro de la empresa y los empleados, reglamentos internos, etcétera. son factores de contexto y se sitúan en el ambiente externo que circula al individuo. De manera tradicional únicamente los factores higiénicos se utilizan en la motivación de los empleados, para hacer que las personas trabajen más, se hacía necesario el recurso de premios e incentivos salariales, supervisión, políticas empresariales abiertas y estimuladoras es decir incentivos situados externamente al individuo a cambio de su trabajo. Las investigaciones de Herzberg relevaron que cuando los factores higiénicos son excelentes, estos únicamente evitan la insatisfacción de los empleados, si elevan la satisfacción no logran mantenerla por mucho tiempo. Cuando los factores higiénicos son precarios, estos provocan la insatisfacción de los empleados. Debido a esta influencia más enfocada para la insatisfacción, Herzberg los llama factores higiénicos, pues son esencialmente profilácticos y preventivos, ellos nada más evitan la insatisfacción, pero no provocan la satisfacción. Su efecto es semejante al de ciertas medicinas higiénicas: evitan afectación o combaten el dolor de cabeza, pero no mejoran la salud. Por el hecho de que se encuentran más relacionados con la insatisfacción, Herzberg también los llama factores no satisfactorios.
- Factores motivacionales o factores intrínsecos: los factores motivacionales se encuentran bajo control del individuo, pues relacionan con aquello que él hace y desempeña. Involucra sentimientos de crecimiento individual, reconocimiento

profesional y autorrealización, y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Tradicionalmente, las tareas y los cargos se arreglaban y definían con la preocupación de atender a los principios de eficiencia y economía, eliminando el desafío y la creatividad individual. Con esto, perdían el significado psicológico para el individuo que los ejecutaba y creaban un efecto de desmotivación, provocando apatía, desinterés y falta de sentido psicológico el efecto de los factores motivacionales sobre las personas es profundo y estable. Cuando los factores motivacionales son óptimos, estos provocan la satisfacción debido al hecho de que están relacionados con la satisfacción de los individuos, Herzberg también los llama factores satisfactores.

Para proporcionar continuamente motivación en el trabajo, Herzberg propone el “enriquecimiento de las tareas” o “enriquecimiento del cargo” “consiste en sustituir las tareas sencillas y elementales del cargo por tareas más complejas para acompañar el crecimiento individual de cada empleado, ofreciéndole condiciones de desafío y de satisfacción profesional en el cargo.

Para proporcionar continuamente motivación en el trabajo, Herzberg propone el enriquecimiento de las tareas provoca efectos deseables, como el incremento de la motivación, incremento de la productividad, reducción del ausentismo (faltas y retrasos al servicio) y reducción de la rotación de personal (dimisión de empleados) sin embargo, puede generar efectos indeseables, como el incremento de ansiedad frente a las tareas nuevas y diferentes cuando no son exitosas en las primeras explotaciones, incremento del conflicto entre las expectativas personales y los resultados de trabajo en las nuevas tareas enriquecidas, sentimientos de explotación cuando la empresa no acompaña el enriquecimiento de tareas con el enriquecimiento de la remuneración, reducción de las relaciones interpersonales debido a la mayor concentración en las tareas enriquecidas. Las teorías de motivación de Maslow y Herzberg presentan puntos de concordancia. Los factores higiénicos de Herzberg se relacionan con las necesidades primarias de Maslow (necesidades fisiológicas y seguridad e inclusive algunas necesidades sociales) mientras que los factores motivacionales se relacionan con las necesidades secundarias (necesidades de estima y autorrealización).

## **G) TEORIA X Y TEORIA Y DE MC GREGOR**

Es una teoría que tiene una amplia difusión en la empresa. La teoría X supone que los seres humanos son perezosos que deben ser motivados a través del castigo y que evitan las responsabilidades. La teoría Y supone que el esfuerzo es algo natural en el trabajo y que el

compromiso con los objetivos supone una recompensa y, que los seres humanos tienden a buscar responsabilidades. Más adelante, se propuso la teoría Z que hace incidencia en la participación en la organización. (Grensing, 1989)

HIPOTESIS X	HIPOTESIS Y
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gente no quiere trabajar.</li> <li>• La gente no quiere responsabilidad, prefiere ser dirigida.</li> <li>• La gente tiene poca creatividad.</li> <li>• La motivación funciona solo a los niveles fisiológicos y de seguridad.</li> <li>• La gente debe ser controlada y a veces obligada a trabajar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo condiciones correctas el trabajo surge naturalmente.</li> <li>• La gente prefiere autonomía.</li> <li>• Todos somos creativos en potencia</li> <li>• La motivación ocurre en todos los niveles.</li> <li>• Gente Motivada puede auto dirigirse.</li> </ul>

Según Douglas (2013)“propuso dos visiones diferentes de los seres humanos: una negativa en esencia, llamada teoría X, y la otra básicamente positiva, denominada teoría Y. Después de estudiar la manera en que los gerentes se relacionaban con los empleados, McGregor concluyó que los puntos de vista que aquellos tenían acerca de la naturaleza de los seres humanos se basaban en ciertas suposiciones que moldean su comportamiento”.

McGregor llegó a pensar que los supuestos de la teoría Y eran más válidos que los de la teoría X. Por consiguiente, planteó que ideas como la toma de decisiones participativa, los trabajos de responsabilidad y desafiantes, y las buenas relaciones grupales servían para maximizar la motivación de un individuo en su trabajo.

Por desgracia, no existe ninguna evidencia que confirme la validez de alguno de los conjuntos de suposiciones, o que el hecho de aceptar las suposiciones de la teoría y dará como resultados trabajadores más motivados. Las teorías del CO necesitan tener bases empíricas para ser aceptadas, y las teorías X y Y carecen de dicho apoyo empírico, al igual que la jerarquía de necesidades.

## **H) TEORÍA DEL REFORZAMIENTO**

La primera es un enfoque cognitivo que propone que son los propósitos de un individuo los que dirigen sus acciones. La teoría del reforzamiento plantea que el reforzamiento condiciona al comportamiento, es decir, se trata de un enfoque conductista. Está claro que las dos teorías están en los extremos filosóficos. Los teóricos del reforzamiento ven al comportamiento

como algo causado por el entorno. Afirman que no se necesita considerar los eventos cognitivos internos; lo que controla al comportamiento son los reforzadores cualquier consecuencia que siga de inmediato a una respuesta, incrementa la probabilidad de que el comportamiento se repita.

La teoría del reforzamiento ignora el estado interior del individuo y sólo se concentra en lo que pasa a la persona cuando ejecuta cierta acción. Como no considera aquello que desencadena el comportamiento, no se trata, en estricto sentido, de una teoría de la motivación. Pero brinda medios potentes para analizar lo que controla al comportamiento, y por esta razón es común que se incluya en los estudios sobre motivación.

Aunque está claro que lo que se denominan reforzadores, como el salario, motivan a las personas, también lo está que el proceso es mucho más complicado que la sola relación estímulo respuesta. Planteada en su forma pura, la teoría del reforzamiento ignora los sentimientos, actitudes, expectativas y otras variables cognitivas que se sabe tienen algún efecto en el comportamiento. En realidad, algunos investigadores usan los mismos experimentos que los teóricos del reforzamiento para dar apoyo a su posición e interpretar los descubrimientos en el marco teórico de la cognición.

El reforzamiento es sin duda una influencia importante para el comportamiento, pero pocos académicos afirmarían que es la única. Los comportamientos que usted tiene en su trabajo y la cantidad de esfuerzo que dedica a cada tarea se ven afectados por las consecuencias que les siguen. Por ejemplo, si se le reprime en forma consistente por exceder la producción de sus compañeros, es probable que reduzca su productividad. Pero esta disminución también se explicaría en términos de metas, inequidad o expectativas.

### **III. HIPOTESIS**

Según Hernández (2014) “No en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio. Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho”. (pág. 104)

Según Gómez (2006) “No en todas las investigaciones se plantean hipótesis. Las investigaciones cuantitativas, cuyo método es el deductivo, si no son exploratoria, si formulan hipótesis, siempre y cuando se defina desde el inicio que su alcance será correlacional o explicativo” (pág. 73).

Según Gonzales (2016) “La hipótesis no se plantea para estudios descriptivos, pero es obligatorio en estudios experimentales, cuasi experimentales, de cohortes y de casos y controles. La hipótesis es un enunciado que propone una respuesta tentativa a la pregunta del problema de la investigación, tiene carácter de tentativa porque la relación que se proponga sobre las variables debe ser sometida a comprobación empírica”. (pág. 78)



## IV. METODOLOGIA

### 4.1.TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

- Tipo de investigación: La investigación es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo.
- Diseño de la investigación: la investigación es de diseño no experimental-transversal, porque el diseño de investigación no varió a la realidad y porque se recolectó datos en un solo momento y en un tiempo determinado. Fue correlacionar
- Nivel de la investigación: la investigación es de nivel descriptivo propositivo.

### 4.2.POBLACIÓN Y MUESTRA

**Población:** La población está conformada por 10 recreos turísticos de Conchopata del Distrito de Andrés Avelino, 2019.

**Muestra:** Son los 10 recreos turísticos del barrio de Conchopata.

Se realizó la encuesta a 123 trabajadores de los recreos turísticos tomando un promedio de 10 a 13 trabajadores por recreos.

#### 4.3.DEFINICION Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES E INDICADORES.

**PROPUESTA DEL MANEJO DE LA MOTIVACION LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RECREOS TURISTICOS DEL BARRIO DE CONCHOPATA, DISTRITO DE ANDRES AVELINO CACERES DORREGARAY, AYACUCHO, 2019**

<b>VARIABLE DE ESUDIO</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DIMENSION</b>	<b>INDICADORES</b>
MOTIVACION LABORAL	Según Fischman (2015) La motivación siempre es interna y radica en nuestro cerebro. Más precisamente, la motivación está relacionada con los circuitos neuronales dopaminérgicos. Cuando se activan estos circuitos cerebrales, nos sentimos energizados y motivados para realizar cualquier actividad. Los motivadores intrínsecos son aquellos que se basan en la realización de la actividad en sí misma, por otro lado, en cuanto a los motivadores extrínsecos, es cuando las personas realizan una actividad únicamente como medio para conseguir un fin.	La motivación laboral hace referencia a la capacidad que tiene una empresa de mantener implicados a sus empleados para dar el máximo rendimiento y conseguir así, los objetivos empresariales marcados por la organización.	Motivación intrínseca	*Autorrealización *Crecimiento personal *Hacer lo que te gusta
			Motivación extrínseca	*Reconocimiento de logro y objetivo *Salario adecuado a la labor desempeñada *Buenas condiciones laborales
			Satisfacción laboral	*Integración social *Compromiso con la empresa

#### **4.4.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

- Técnica la investigación: Para la investigación se realizó la técnica de encuesta. Las encuestas recogen informaciones una porción de la población de interés, dependiendo el tamaño de la muestra. La encuesta se puede aplicar de varios modos.
- Instrumento de la investigación: el instrumento fue el cuestionario para la recolección de información. El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o dos variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema. Los cuestionarios se utilizan en encuestas de todo tipo, pero también se implementan en otros campos.

#### **4.5.PLAN DE ANÁLISIS**

Se utilizó el formato Excel para la elaboración de las tablas y figuras para procesar la información obtenida a través de la técnica que es la encuesta.

#### 4.6.MATRIZ DE CONSISTENCIA

**PROPUESTA DEL MANEJO DE LA MOTIVACION LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RECREOS TURISTICOS DEL BARRIO DE CONCHOPATA, DISTRITO DE ANDRES AVELINO CACERES DORREGARAY, AYACUCHO, 2019**

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>			
<b>PROBLEMA PRINCIPAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>VARIABLE Y DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGIA</b>
¿Qué factores relevantes de la motivación laboral son requeridos en las micro y pequeñas empresas del rubro recreos turísticos del barrio de Conchopata, del Distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019?	Describir los factores relevantes de la motivación laboral para las micro y pequeñas empresas del rubro recreos turísticos del barrio de Conchopata del Distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019.	Motivación laboral	<b>TIPO DE INVESTIGACION</b> Aplicada con un enfoque cuantitativo <b>NIVEL DE INVESTIGACION</b> Descriptivo con propuesta <b>DISEÑO DE INVESTIGACION</b> Diseño no experimental - transversal
<b>SECUNDARIO</b> 1. ¿Cuáles son las principales características de la motivación intrínseca en las micro y pequeñas empresas del rubro recreos turísticos del barrio de Conchopata, Distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, ¿2019? 2. ¿Cuál es la importancia de la motivación extrínseca en las micro y pequeñas empresas del rubro recreos turísticos del barrio de Conchopata, Distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, ¿2019? 3. ¿Cuál es la importancia de la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro recreos turísticos del barrio de Conchopata Distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray Ayacucho, 2019 4. ¿Cómo implementar la mejora de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro recreos turísticos del barrio de Conchopata, Distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, ¿2019?	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> 1. Describir las principales características de la motivación intrínseca en las micro y pequeñas empresas del rubro recreos turísticos del barrio de Conchopata, Distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019. 2. Describir la importancia de la motivación extrínseca en las micro y pequeñas empresas del rubro recreos turísticos del barrio de Conchopata, Distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019. 3. Describir la importancia de la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro recreos turísticos del barrio de Conchopata Distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray Ayacucho, 2019. 4. Elaborar un plan de mejora de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro recreos turísticos del barrio de Conchopata, Distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019.	<b>DIMENCIONES</b> 1. Motivación intrínseca 2. Motivación extrínseca 3. Satisfacción laboral	
			<b>POBLACION Y MUESTRA</b>  10 recreos turísticos del barrio de Conchopata.

#### **4.7.PRINCIPIOS ÉTICOS**

Los principios son reglas o normas que orientan la acción de un ser humano cambiando las facultades espirituales racionales.

Los principios éticos son declaraciones propias del ser humano, que apoyan su necesidad de desarrollo y felicidad, los principios son universales y se los puede apreciar en la mayoría de las doctrinas y religiones a lo largo de la historia de la humanidad (Wikipedia, 2019).

- Accesibilidad: Fácil llegada, acercamiento o trato a las personas entrevistadas.
- Búsqueda de la verdad: Conformidad de las cosas con el concepto que de ellas forman la mente, con lo que se dice o se siente.
- Coherencia: Conexión, relación de una cosa con otras.
- Comprensión: Capacidad intelectual y afectiva de ponerse en lugar del otro, interpretación.
- Compromiso: Obligación contraída, palabra dada o fe.

## V. RESULTADOS

### 5.1.RESULTADOS

#### PREGUNTA 1:

Tabla 1:¿Usted se siente feliz con el trabajo que realiza?

ALTERNATIVAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
1 (SI)	95	77.24
2 (NO)	10	8.13
3 (TAL VEZ)	18	14.63
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta  
Elaboración propia

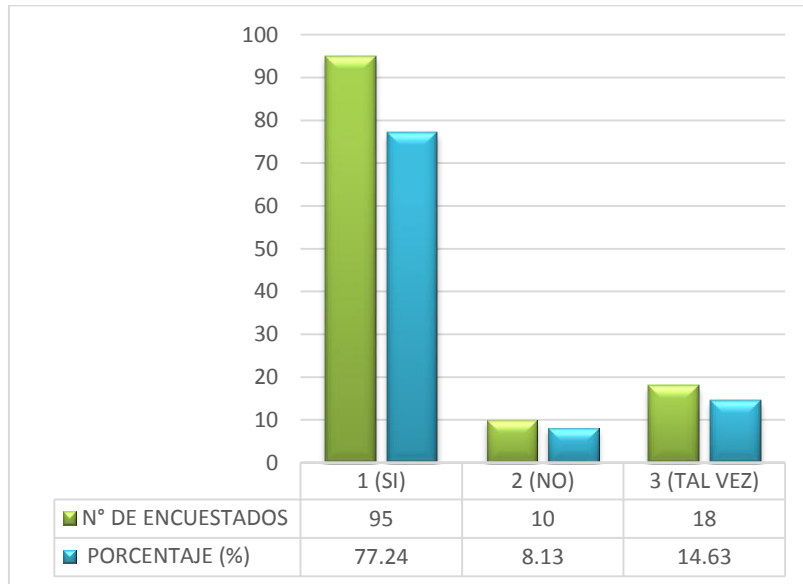


Figura V-1: ¿Usted se siente feliz con el trabajo que realiza?

#### INTERPRETACION:

De los 123 encuestados, el 77.24% si se siente feliz con el trabajo que realiza, el 8.13% no y el 14.63% menciona que tal vez.

## PREGUNTA 2:

Tabla 2: ¿Usted se siente motivado cuando se dirige al trabajo?

ALTERNATIVAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
1 (SI)	93	75.61
2 (NO)	12	9.76
3 (TAL VEZ)	18	14.63
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta  
Elaboración propia

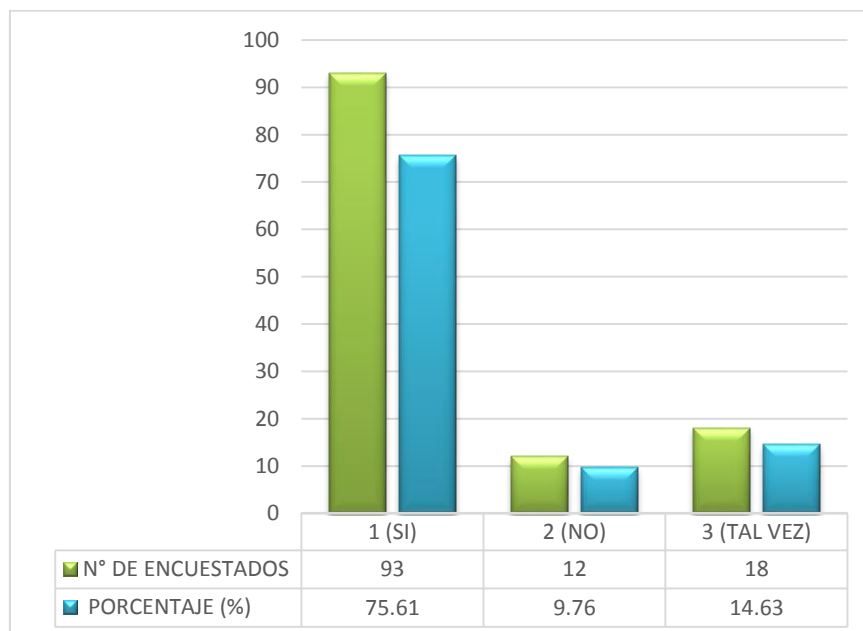


Figura V-2: ¿Usted se siente motivado cuando se dirige al trabajo?

## INTERPRETACION:

De los 123 encuestados, el 75.61% si se siente motivado cuando se dirige al trabajo, 9.76% no y el 14.63% menciona que tal vez.

### PREGUNTA 3:

Tabla 3: ¿Usted deja todo a último minuto para ponerse a trabajar?

ALTERNATIVAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
1 (SI)	72	58.54
2 (NO)	25	20.33
3 (TAL VEZ)	26	21.14
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta  
Elaboración propia

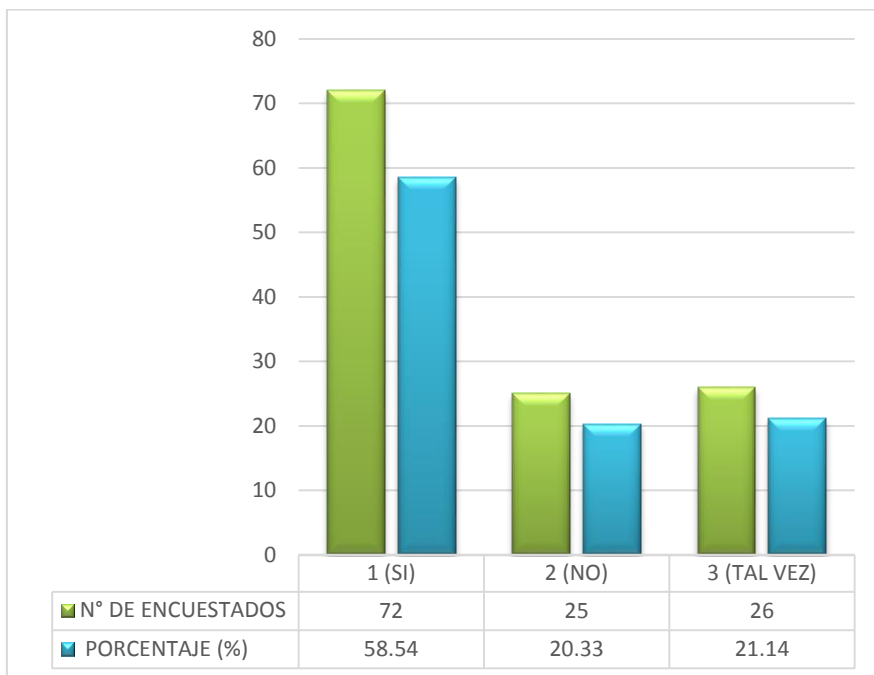


Figura V-3: ¿Usted deja todo a último minuto para ponerse a trabajar?

### INTERPRETACION:

De los 123 encuestados, el 58.54% deja todo a último minuto para ponerse a trabajar, el 20.33% no y el 21.14% menciona que tal vez.



## PREGUNTA 4:

Tabla 4: ¿Usted se esfuerza al máximo en las actividades relacionadas a su trabajo?

ALTERNATIVAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
1 (SI)	90	73.17
2 (NO)	5	4.07
3 (TAL VEZ)	28	22.76
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta  
Elaboración propia

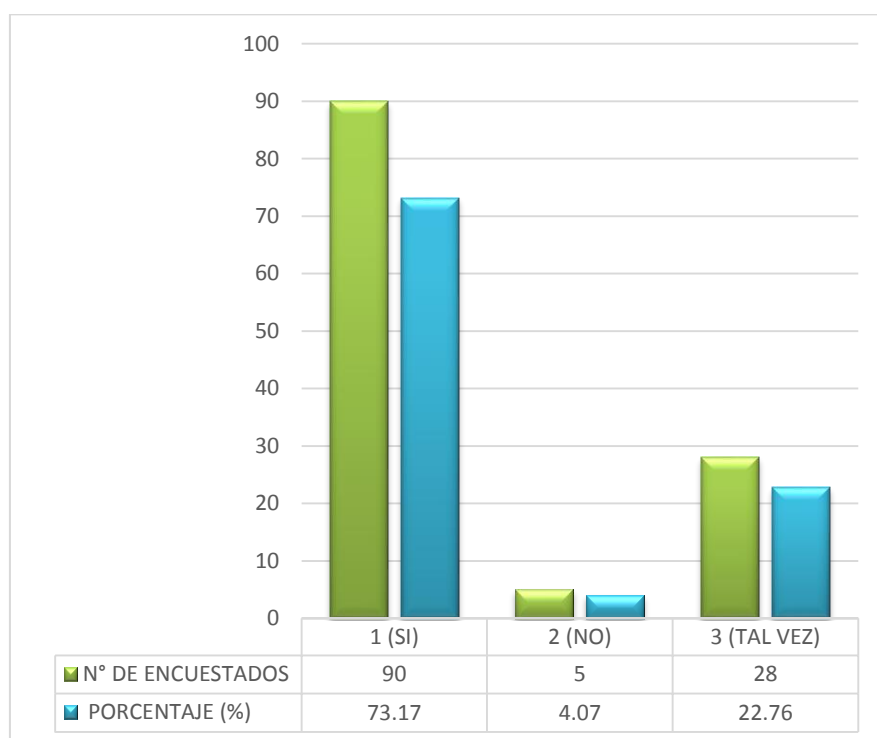


Figura V-4: ¿Usted se esfuerza al máximo en las actividades relacionadas a su trabajo?

## INTERPRETACION:

De los 123 encuestados, el 73.17% se esfuerza al máximo en las actividades relacionadas a su trabajo, el 4.37% no y el 22.76% menciona que tal vez.

## PREGUNTA 5:

Tabla 5: ¿Usted siente que trabaja por obligación?

ALTERNATIVAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
1 (SI)	40	32.52
2 (NO)	32	26.02
3 (TAL VEZ)	51	41.46
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta  
Elaboración propia

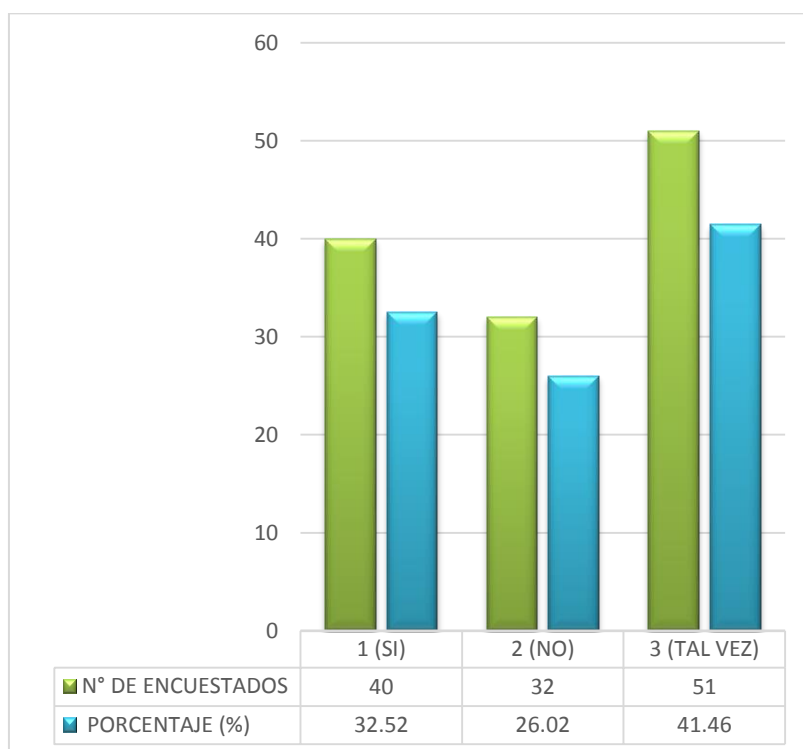


Figura V-5: ¿Usted siente que trabaja por obligación?

## INTERPRETACION:

De los 123 encuestados, el 32.52% siente que trabaja por obligación, el 26.02% no y el 41.46% menciona que tal vez.

## PREGUNTA 6:

Tabla 6: ¿Usted se siente cómodo en el lugar que trabaja?

ALTERNATIVAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
1 (SI)	71	57.72
2 (NO)	12	9.76
3 (TAL VEZ)	40	32.52
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta  
Elaboración propia

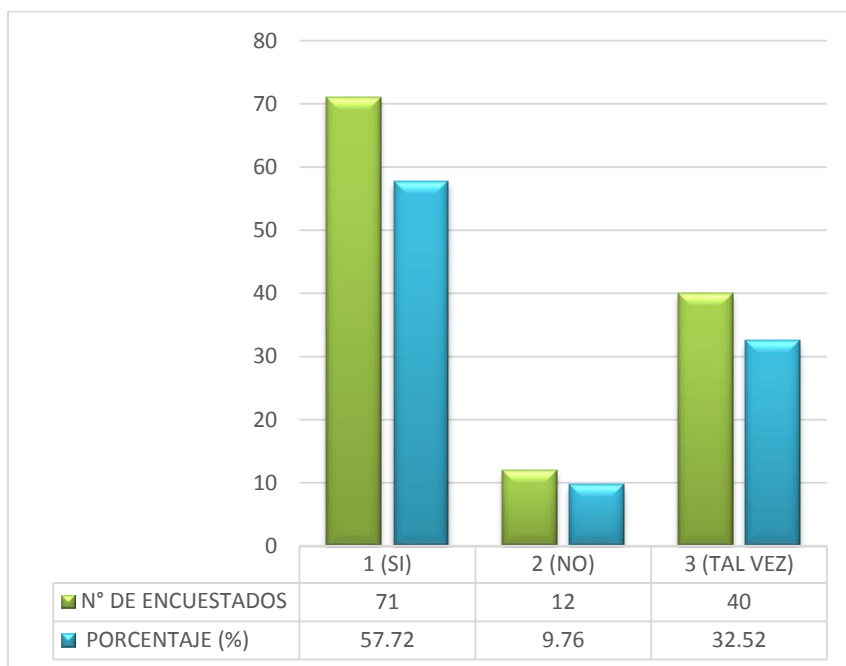


Figura V-6: ¿Usted se siente cómodo en el lugar que trabaja?

### INTERPRETACION:

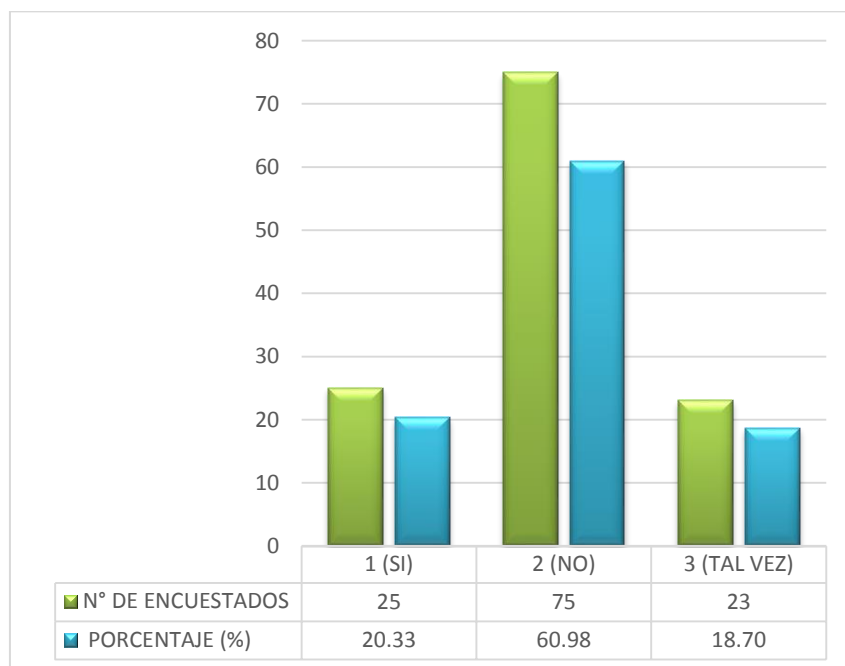
De los 123 encuestados, el 57.72% si se siente cómodo en el lugar que trabaja, el 9.76% no y el 32.52% menciona que tal vez.

## PREGUNTA 7:

**Tabla 7: ¿Usted recibió palabras de felicitaciones por el trabajo realizado?**

ALTERNATIVAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
1 (SI)	25	20.33
2 (NO)	75	60.98
3 (TAL VEZ)	23	18.70
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

*FUENTE: Encuesta  
Elaboración propia*



**Figura V-7: ¿Usted recibió palabras de felicitaciones por el trabajo realizado?**

### INTERPRETACION:

De los 123 encuestados, el 20.33% si recibió palabras de felicitaciones por el trabajo realizado, el 60.98% no y el 18.70% menciona que tal vez.

## PREGUNTA 8:

Tabla 8: ¿Usted fue reconocido por su jefe en el último año?

ALTERNATIVAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
1 (SI)	43	34.96
2 (NO)	60	48.78
3 (TAL VEZ)	20	16.26
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

*FUENTE: Encuesta  
Elaboración propia*

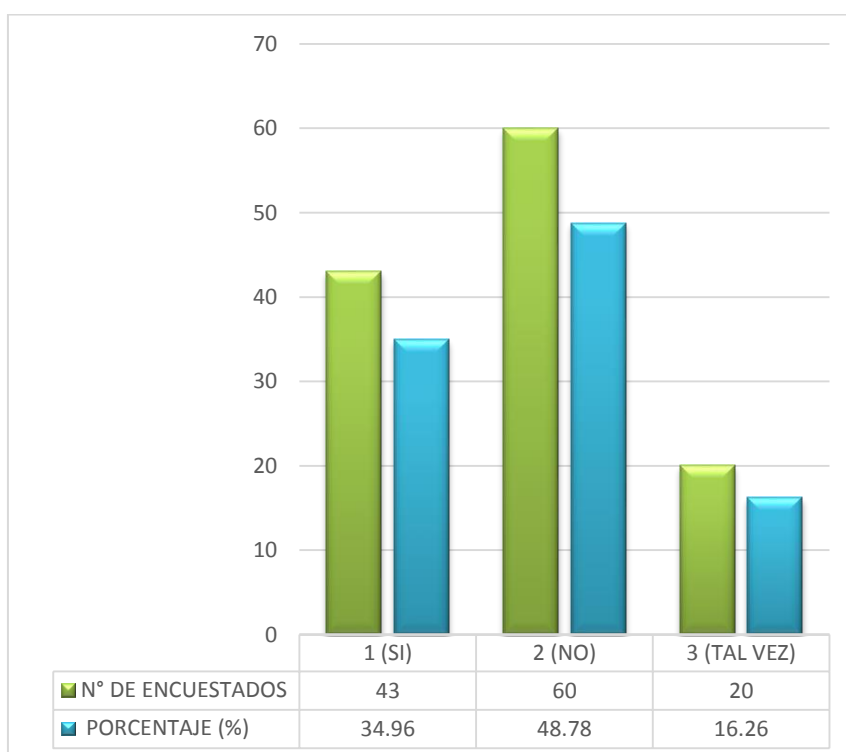


Figura V-8: ¿Usted fue reconocido por su jefe en el último año?

## INTERPRETACION:

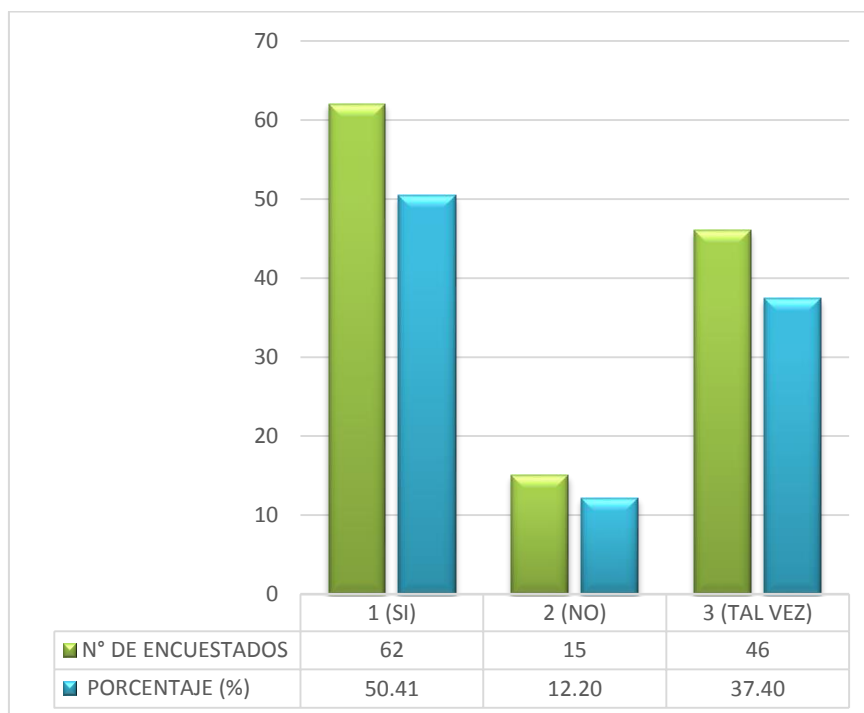
De los 123 encuestados, el 34.96% si fue reconocido por su jefe en el último año, el 48.78% no y el 16.26% menciona que tal vez.

## PREGUNTA 9:

**Tabla 9: ¿Los incentivos que percibe usted responde al trabajo que realiza?**

ALTERNATIVAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
1 (SI)	62	50.41
2 (NO)	15	12.20
3 (TAL VEZ)	46	37.40
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

*FUENTE: Encuesta  
Elaboración propia*



**Figura V-9: ¿Los incentivos que percibe usted responde al trabajo que realiza?**

### INTERPRETACION:

De los 123 encuestados, el 50.41% menciona que los incentivos que percibe si responde al trabajo que realiza, el 12.20% no y el 37.40% menciona que tal vez.

## PREGUNTA 10:

Tabla 10: ¿Considera usted que los salarios lo impulsan a realizar su labor eficientemente?

ALTERNATIVAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
1 (SI)	69	56.10
2 (NO)	5	4.07
3 (TAL VEZ)	49	39.84
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta  
Elaboración propia

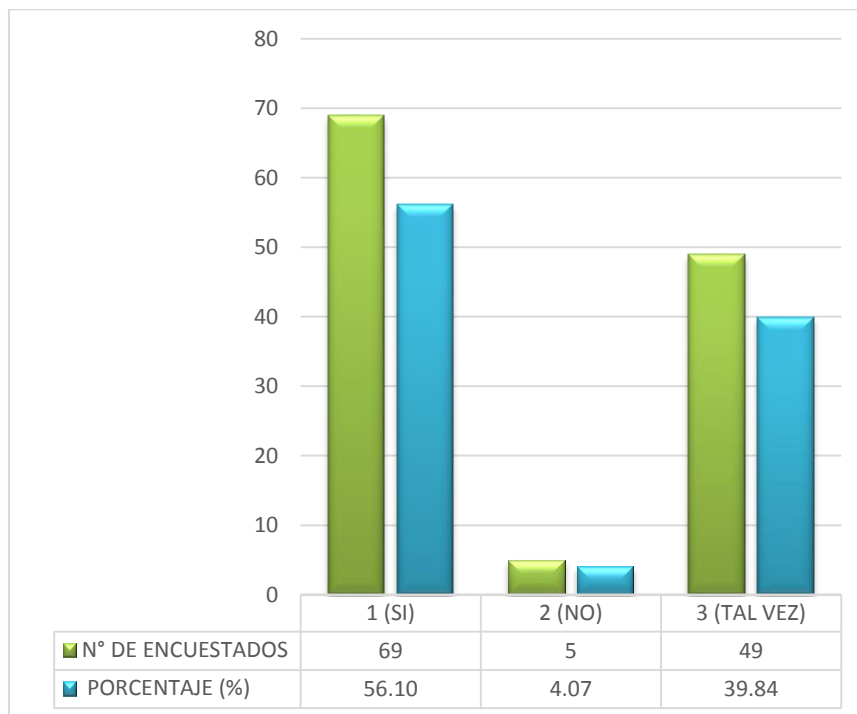


Figura V-10: ¿Considera usted que los salarios lo impulsan a realizar su labor eficientemente?

## INTERPRETACION:

De los 123 encuestados, el 56.10% mencionan que el salario si lo impulsan a realizar su labor eficientemente, el 4.07% no y el 39.84% menciona que tal vez.

## PREGUNTA 11:

Tabla 11: ¿Usted recibe algún incentivo por parte de la empresa cuando realiza un buen trabajo?

ALTERNATIVAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
1 (SI)	67	54.47
2 (NO)	13	10.57
3 (TAL VEZ)	43	34.96
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta  
Elaboración propia

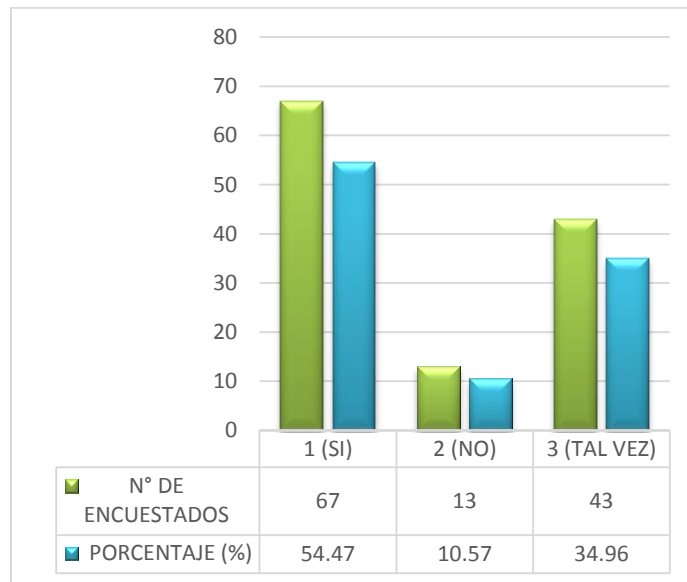


Figura V-11: ¿Usted recibe algún incentivo por parte de la empresa cuando realiza un buen trabajo?

## INTERPRETACION:

De los 123 encuestados, el 54.47% si recibe incentivos por parte de la empresa cuando realiza un buen trabajo, el 10.57% no y el 34.96% menciona que tal vez.

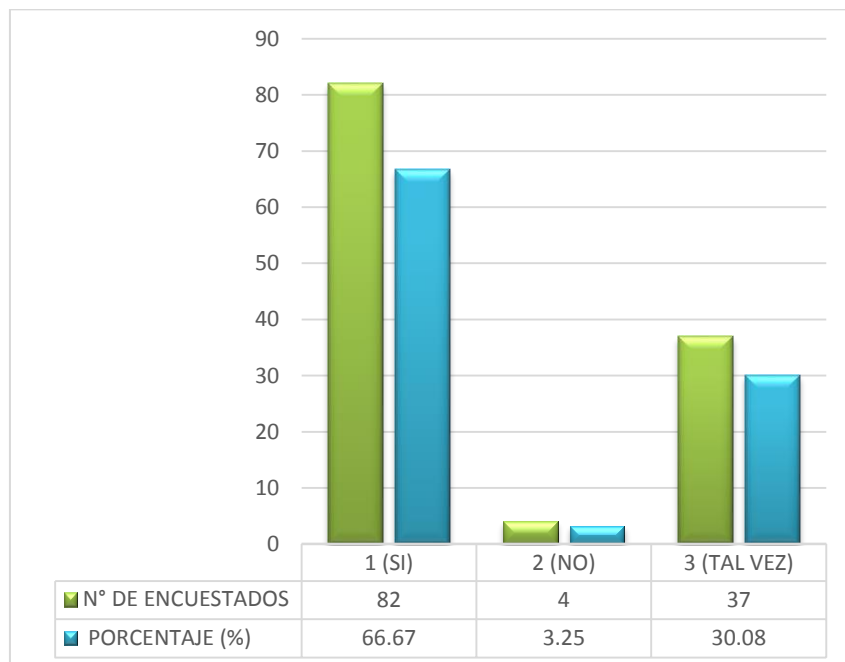


## PREGUNTA 12:

**Tabla 12: ¿Usted cuenta con los recursos necesarios para realizar su trabajo?**

ALTERNATIVAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
1 (SI)	82	66.67
2 (NO)	4	3.25
3 (TAL VEZ)	37	30.08
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

*FUENTE: Encuesta  
Elaboración propia*



**Figura V-12: ¿Usted cuenta con los recursos necesarios para realizar su trabajo?**

## INTERPRETACION:

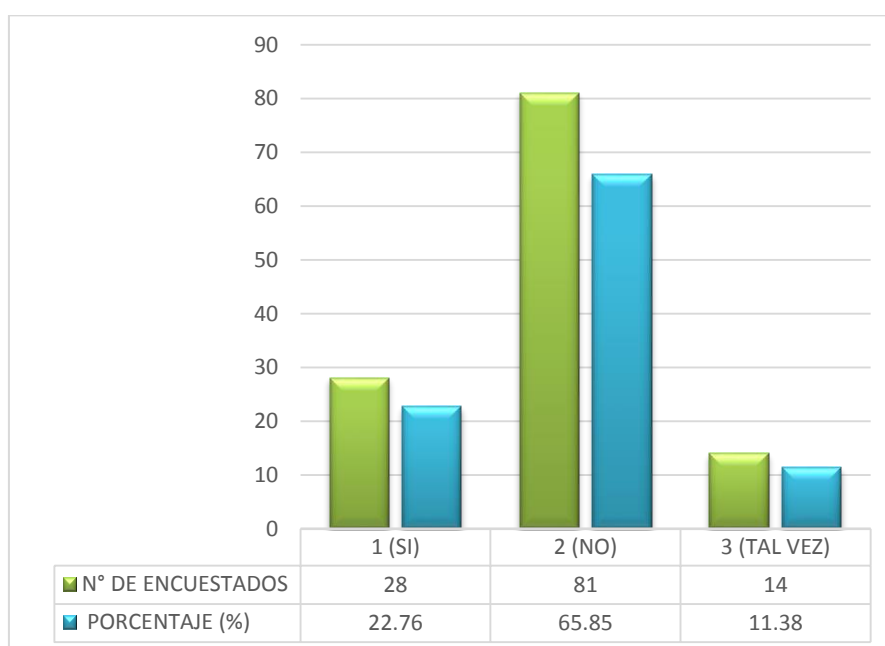
De los 123 encuestados, el 66.67% si cuenta con los recursos necesarios para realizar su trabajo, el 3.25% no y el 30.08% menciona que tal vez.

### PREGUNTA 13:

**Tabla 13: ¿Usted cuenta con algún tipo de contrato?**

ALTERNATIVAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
1 (SI)	28	22.76
2 (NO)	81	65.85
3 (TAL VEZ)	14	11.38
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

*FUENTE: Encuesta  
Elaboración propia*



**Figura V-13: ¿Usted cuenta con algún tipo de contrato?**

### INTERPRETACION:

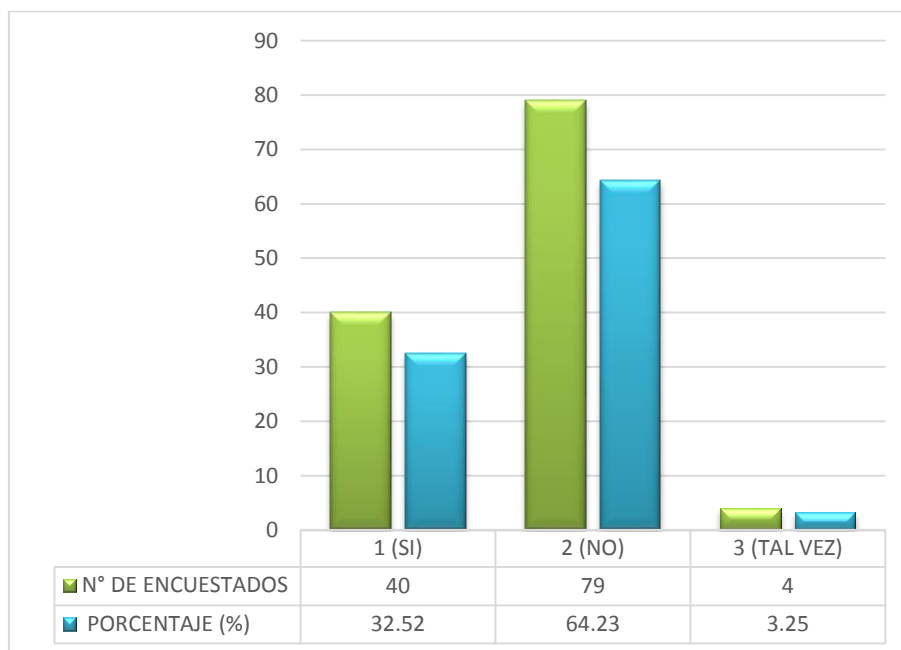
De los 123 encuestados, 22.76% si cuenta con contrato de trabajo, el 65.85% no y el 11.38% menciona que tal vez.

## PREGUNTA 14:

**Tabla 14: ¿Usted se siente seguro y estable en el lugar donde trabaja?**

ALTERNATIVAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
1 (SI)	40	32.52
2 (NO)	79	64.23
3 (TAL VEZ)	4	3.25
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

*FUENTE: Encuesta  
Elaboración propia*



**Figura V-14: ¿Usted se siente seguro y estable en el lugar donde trabaja?**

## INTERPRETACION:

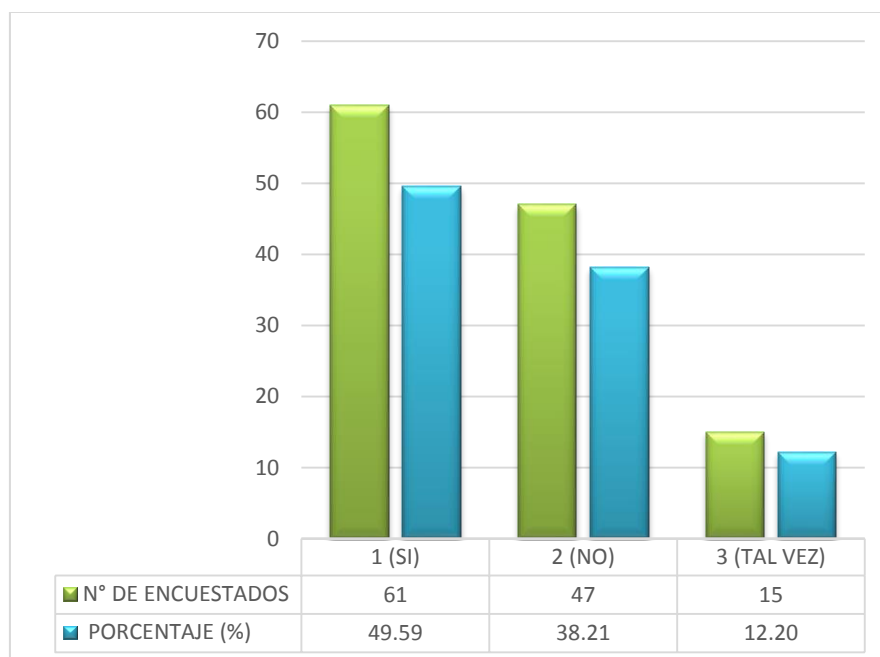
De los 123 encuestados, el 32.52% si se siente seguro y estable en el lugar donde trabaja, el 64.23% no y el 3.25% menciona que tal vez.

## PREGUNTA 15:

**Tabla 15: ¿Para usted Existe una buena relación con su jefe?**

ALTERNATIVAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
1 (SI)	61	49.59
2 (NO)	47	38.21
3 (TAL VEZ)	15	12.20
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

*FUENTE: Encuesta  
Elaboración propia*



**Figura V-15: ¿Para usted Existe una buena relación con su jefe?**

### INTERPRETACION:

De los 123 encuestados, el 49.59 si tiene una buena relación con su jefe, el 38.21% no y el 12.20% menciona que talvez.

## PREGUNTA 16:

Tabla 16: ¿La empresa donde trabaja organiza reuniones para fomentar la integración de los compañeros de trabajo?

ALTERNATIVAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
1 (SI)	80	65.04
2 (NO)	35	28.46
3 (TAL VEZ)	8	6.50
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta  
Elaboración propia

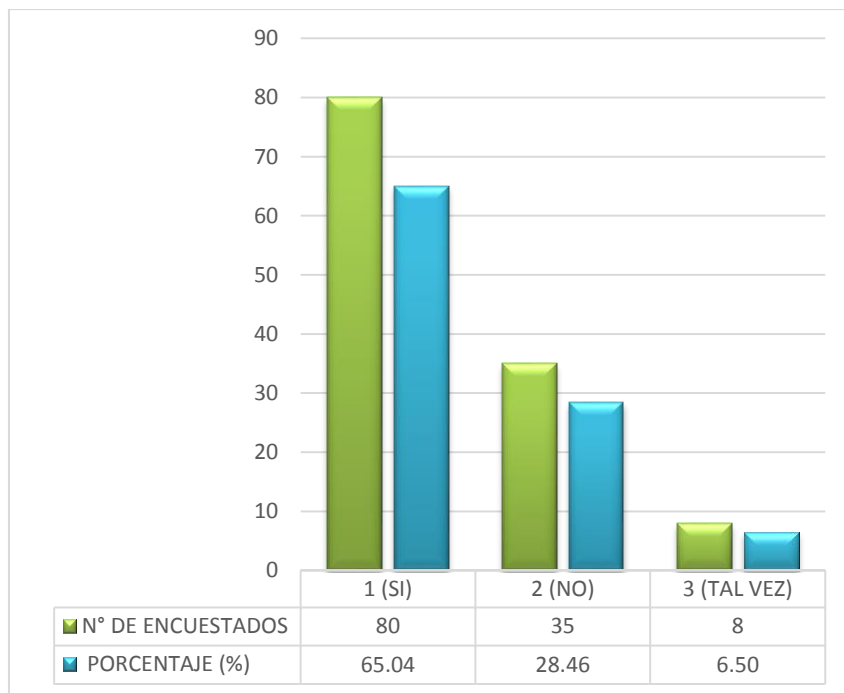


Figura V-16: ¿La empresa donde trabaja organiza reuniones para fomentar la integración de los compañeros de trabajo?

## INTERPRETACION:

De los 123 encuestados, el 65.04 % si organiza reuniones para fomentar la integración de los compañeros de trabajo, el 28.46% no, el 6.50% menciona que tal vez.

## PREGUNTA 17:

Tabla 17: ¿Si te ofrecieran un salario mayor al actual, renunciarías a tu trabajo?

ALTERNATIVAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
1 (SI)	81	65.85
2 (NO)	33	26.83
3 (TAL VEZ)	9	7.32
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

*FUENTE: Encuesta  
Elaboración propia*

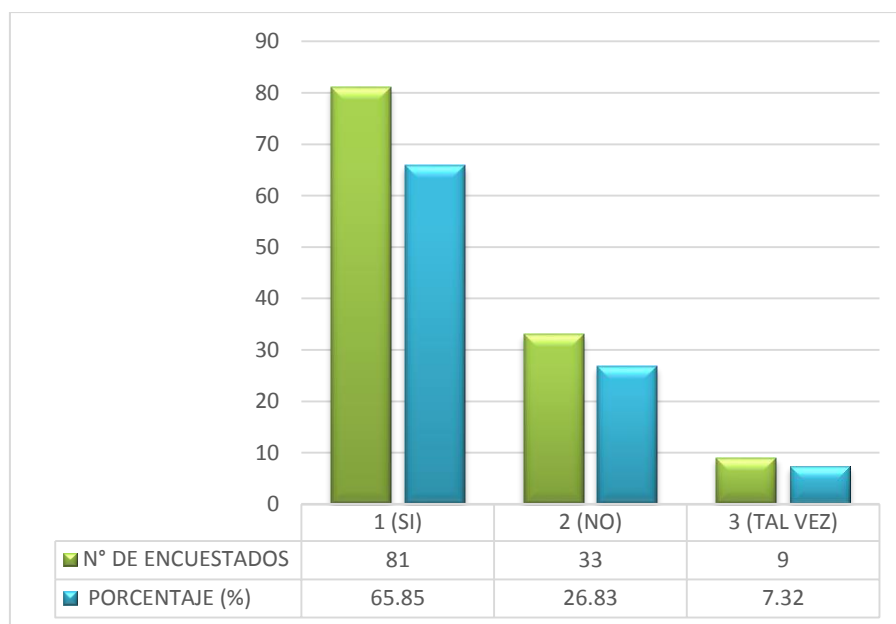


Figura V-17: ¿Si te ofrecieran un salario mayor al actual, renunciarías a tu trabajo?

### INTERPRETACION:

De los 123 encuestados, el 65.85 % si renunciaría a su trabajo por un salario mayor al actual, el 26.83% no, el 7.32% menciona que tal vez.

## PREGUNTA 18:

Tabla 18: ¿Usted desearía otro empleo en lugar del actual?

ALTERNATIVAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
1 (SI)	84	68.29
2 (NO)	31	25.20
3 (TAL VEZ)	8	6.50
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta  
Elaboración propia

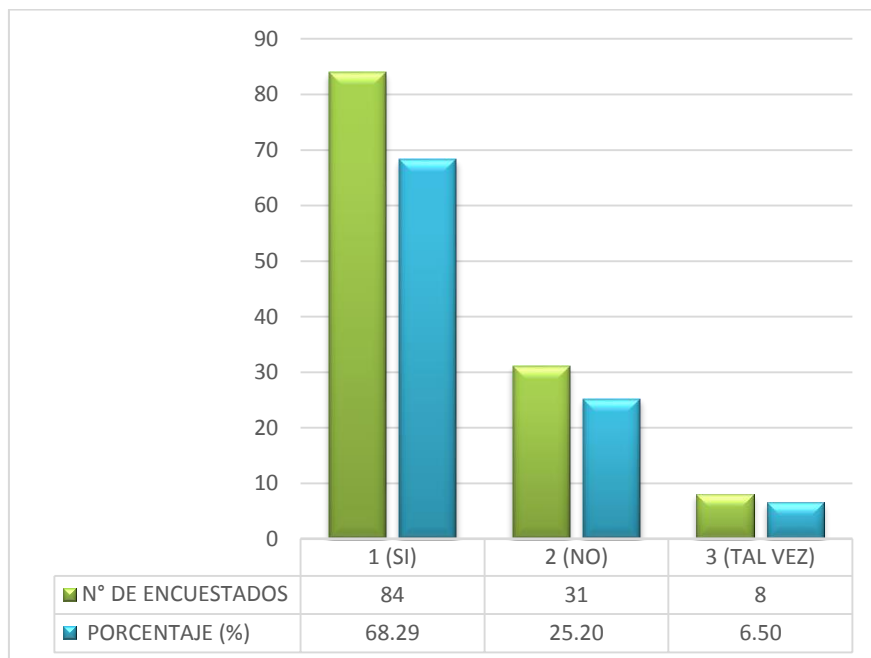


Figura V-18: ¿Usted desearía otro empleo en lugar del actual?

### INTERPRETACION:

De los 123 encuestados, el 68.29 % si desea otro empleo en lugar del actual, el 25.20% no, el 6.50% menciona que tal vez

## **5.2.PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA**

El plan de mejora es una herramienta que nos ayudara a realizar una serie de acciones que le permitan a las micro y pequeñas empresas seguir progresando.

- **ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.**

Para empezar con la elaboración del plan de mejora, debemos tener en cuenta la situación actual de los recreos turísticos de barrio de Conchopata del Distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray.

Según los datos obtenidos, los recreos turísticos presentan una serie de problemas, entre ellos la falta de motivación, no se preocupan en resaltar el buen trabajo que realizan sus trabajadores, lo cual conlleva a que estos no se sientan valorados dentro de sus puestos de trabajo, esto también genera que los trabajadores no se sientan comprometidos con el crecimiento y desarrollo de los recreos turísticos.

Los recreos turísticos no elaboran contratos de trabajos, esto es un problema que afecta al trabajador y la empresa, el no contar con un contrato de trabajo en la empresa corre con el riesgo que su trabajador lo abandone en cualquier momento, y esto puede generar pérdidas económicas a la empresa. Por otra parte, si los trabajadores no cuentan con un contrato de trabajo, esto hará que ellos se sientan inseguros dentro de sus puestos de trabajo, ya que corren el riesgo de ser despedidos de un momento a otro.

- **OBJETIVO DEL PLAN DE MEJORA**

El objetivo de elaborar el plan de mejora es “mejorar la motivación laboral en los recreos turísticos del barrio de Conchopata”. Es necesario realizar una serie de acciones, designar a los responsables y los plazos, lo cual nos permita cumplir con el objetivo propuesto en el plan de mejora.



### CUADRO DE PLAN DE MEJORA

<b>PROBLEMAS ENCONTRADOS</b>	<b>CAUSA</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PLAZO</b>	<b>SE LOGRARÁ MEJORAR</b>
Los trabajadores de los recreos turísticos dejan todo a última hora para ponerse a trabajar. (58.54%)	No se capacita a los trabajadores para que aprendan a optimizar su tiempo	Programación de capacitaciones en temas disciplina, optimizar su tiempo, para mejorar la eficiencia de los trabajadores	propietario	LARGO PLAZO	Eficiencia y eficacia de los trabajadores.
Los trabajadores sienten que trabajan por obligación (32.52% si, 41.46 tal vez)	Falta de motivación y de liderazgo	Motivar a los trabajadores, reconociendo sus logros alcanzados., dándoles libres o un bono extra.	Propietario	CORTO PLAZO	Trabajadores más motivados y eficientes.
Los trabajadores se sienten inseguros en sus puestos de trabajo (32.52% si)	Falta de estabilidad laboral	Elaboración de contratos de trabajo temporales.	Propietario	MEDIANO PLAZO	Trabajadores más comprometidos con la empresa y estables.
Los trabajadores no se encuentran comprometidos con la empresa	Los trabajadores no se sienten parte de la empresa.	Fomentar la participación de todos en actividades deportivas, almuerzos por días festivos (día del padre, la madre, del trabajador.	Propietario	MEDIA PLAZO	Mejorar las relaciones interpersonales.
Los trabajadores sienten que su sueldo no corresponde al trabajo que realizan. (12.20% no,37.40% tal vez)	Salarios mínimos y mayores horas de trabajo.	Sueldos acordes al desempeño y productividad, aumento de sueldo a los trabajadores que laboren más de 2 años, comidas familiares, bonos.	propietario	LARGO PLAZO	Mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

### **5.3.ANALISIS DE RESULTADOS**

#### **Objetivo general**

- Describir los factores relevantes de la motivación laboral para las micro y pequeñas empresas del rubro recreos turísticos del barrio de Conchopata del Distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019.

#### **Análisis:**

Según los datos obtenidos la motivación esta cohesionada en la mejora de las micro y pequeñas empresas del rubro recreos turísticos del barrio de Conchopata Distrito de Adres Avelino Cáceres Dorregaray. De acuerdo a la investigación realizada la mayor parte de los trabajadores en un 73.17% se esfuerza al máximo por realizar bien su trabajo, el 4.07% no, y el además el 57.72% se siente cómodo en su lugar de trabajo mientras que el 9.76% no, por otra parte el 49.59% nos menciona que tiene una buena relación con su jefe, el 38.21% no.

#### **Objetivos específicos**

- Definir las principales características de la motivación intrínseca de las micro y pequeñas empresas del rubro recreos turísticos del barrio de Conchopata, Distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019.

#### **Análisis**

Según los datos obtenidos, las micro y pequeñas empresas en el rubro de recreos turísticos se caracterizan por no brindar un contrato de trabajo a sus trabajadores, según la encuesta aplicada se obtuvo un porcentaje del 65.85, lo cual con lleva a que los trabajadores deseen trabajar en otros lugares donde se les brinde mayor beneficios y mejoras salariales.

- Describir la importancia de la motivación extrínseca en las micro y pequeñas empresas del rubro recreos turísticos del barrio de Conchopata, Distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019.

#### **Análisis**

Según la investigación realizada a los recreos turísticos del barrio Conchopata, podemos determinar que la motivación está orientada en el trabajo que se realiza dentro de los recreos, un trabajador motivado se esforzara al máximo en sus actividades y dar lo mejor de sí en cada tarea que realice, por otro lado, si el trabajador no se encuentra motivado y no cuenta con los

recursos necesarios para realizar su trabajo. Se sentirá obligado a trabajar y no mostrará un buen desempeño y podría dejar el trabajo en cualquier momento y esto generaría un problema para la empresa, ya que tendría que contratar a un nuevo personal.

- Describir la importancia de la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro recreos turísticos del barrio de Conchopata, Distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019.

### **Análisis**

Para que las micro y pequeñas empresas sigan desarrollándose y creciendo económicamente, es necesario que su personal se sienta satisfecho, según los datos obtenidos, el 50% de los trabajadores de los recreos se sienten satisfechos en su trabajo, pero la otra mitad se siente obligado al acudir a su trabajo.

- Elaborar un plan de mejora de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro recreos turísticos del barrio de Conchopata, Distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019.

### **Análisis**

Para poder solucionar los problemas y debilidades encontradas en la investigación es de suma importancia realizar un plan de mejora para convertir en fortalezas las debilidades, por otro lado, debes repotenciar las fortalezas para así estas se conviertan en un factor que determine la motivación de los trabajadores y esto ayude a que ellos permanezcan más tiempo dentro de las empresas.

## VI. CONCLUSIONES

- En las mayorías de los recreos turísticos del distrito de Conchopata del Distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, los trabajadores se sienten felices y motivados en su trabajo, solo un porcentaje menor no se siente feliz.
- De total de encuestados la mayor parte de los trabajadores de los recreos se esfuerza al máximo en su trabajo y también se siente cómodo en el lugar que trabaja, y cuentan con los recursos necesarios para llevar a cabo sus actividades.
- En cuanto a las relaciones interpersonales, la mayor parte de los recreos realiza actividades de integración social entre compañeros, pero según los datos obtenidos podemos entender que una menor parte no mantienen una muy buena relación con sus jefes.
- En cuanto a las condiciones laborales, la mayor cantidad de recreos turísticos no brindan contratos de trabajo, por lo cual los trabajadores no cuentan con una estabilidad laboral.
- En cuanto a la remuneración, una parte de los recreos no brinda un salario adecuado a sus trabajadores, por lo cual a un corto plazo los trabajadores buscaran mejores oportunidades salariales y dejaran el trabajo.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda a los recreos que implementen una estrategia para que los trabajadores para motivar a sus trabajadores y estén se sientan felices al asistir a sus trabajos.
- Brindar mayores beneficios y recursos a sus trabajadores, de esta manera lograremos que más trabajadores se esfuercen en su trabajo y por otra parte lograríamos que se sientan cómodos en su ambiente de trabajo.
- Por otra parte, recomendar a jefes de las micro y pequeñas que compartan más con sus trabajadores, que tengan una comunicación más fluida para mejorar su relación y de esta manera también lograremos que los trabajadores se sientan más integrados en la empresa.
- Recomendar a los recreos a elaborar contratos simples para brindar una estabilidad a sus trabajadores, además esto ayudaría a que los micros y pequeñas empresas mantengan a sus buenos trabajadores por más tiempo.
- En cuanto a la remuneración, se recomienda brindar un salario acorde al mercado de esta manera retener y motivar más a sus trabajadores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA

### Referencias

- Burga, G., & Wiese, J. (2018). *Motivacion y desempeño laboral del personal administrativo de una empresa agroindustrialde la region de lambayeque*. Chiclayo.
- Camison, C., Cruz, S., & Gonzales, T. (2006). *Gestion de la alidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson.
- Carpio, R., & Flores, D. (2014). *Motivacion y aprendizaje significativo de estudiantes de educacion primaria* . Ayacucho.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. Mexico: McGrawHill.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis* . Madrid: Diaz de santo.
- Emprende pyme.net*. (2016). Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/la-motivacion-laboral.html>
- Fischman, D. (2015). *Motivacion 360 grados*. Lima: Gestion 2000.
- Gomez, M. (2006). *Inroduccion a la metodologia de la investigacion cientifica* . Argentina: Brujas.
- Gonzales, H. (2016). *metodologia de la investigacion* . Bogota: Ecoe.
- Gonzalez, d. (2012). *Motivacion laboral*. Monterrey.
- Grensing, L. (1989). *Motivar sin dinero: mas facil de lo que parece* . Bcelona: A. Dale Timpe.
- Gutierrez, W. (2013). *Motivacion y satisfaccion laboral de los obreros de construccion civil*. Lima.
- Hermelyz, M. (2010). *Monografias.com*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos82/motvacion-organizacion/motvacion-organizacion.shtml>

- Hernandez, R. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificacion de la calidad* . Madrid: Diaz de santo.
- Lagos, V. (2015). *La motivacion laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas copelec*. Chillan.
- Locke, E., Latham, & G. (1985). *The application of goal setting to sports*. Journal of sport psychology.
- Mendez, j. (10 de Mayo de 2013). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- Navarro, R. (2017). *Nivel de motivacion y satisfaccion laboral del personal de la direccion regional de salud*. Ayacucho.
- Quispe, L. (2017). *Motivacion y desempeño laboral de los trabajadores de la red de salud huamanga*. Ayacucho.
- RAE. (2019). *Real academia española* . Obtenido de <https://dle.rae.es/?id=Pw7w4I0>
- Retribucion personal*. (2008). Malaga: España .
- Rivera, J. (6 de Noviembre de 2015). *Monografias.com*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml>
- Rivera, I. (23 de Febero de 2016). La falta de entusiasmo corroe a los trabajadores en Estados Unidos. *Diario las Americas*.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *dministracion*. Mexico: Pearson educacion.
- Rosander, A. (1994). *Los catorce principios de Deming*. Madriz: Diaz de santo.
- Sanchez, B. (2017). *Las Mypes en el peru. Su importancia y propuesta tributaria*. Lima.
- Sodexo vida profesional*. (2016). Obtenido de <http://www.vidaprofesional.com.ve/blog/que-es-la-motivacion-laboral.aspx>
- Stephen, R., & Timothy, J. (2013). *Comportamiento organizacional 15ed*. Mexico: Pearson.

Udaondo, M. (1991). *Gestion de la calidad*. Madrid: Diaz de santo.

Valdez, c. (7 de Octubre de 2016). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/>

Vargas, E. (12 de Abril de 2016). *Impresion Pyme*. Obtenido de Muy Pymes: <https://www.muypymes.com/2016/04/12/trabajadores-desmotivados>

Vasquez, M. (2016). *Motivacion laboral y saifaccion laboral en el personal medico del policlinico chincha*. Lima.

*Wikipedia*. (10 de abril de 2019). Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Principio\\_\(%C3%A9tica\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Principio_(%C3%A9tica))

Zavala, o. (2014). *Motivacion y satisfaccion laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embtelladora de bebidas*. D.F .



## ANEXOS

### ANEXO 01: CUESTIONARIO

#### CUESTIONARIO

PROPUESTA DEL MANEJO DE LA MOTIVACION LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RECREOS TURISTICOS DEL BARRIO DE CONCHOPATA, DISTRITO DE ANDRES AVELINO CACERES DORREGARAY, AYACUCHO, 2019.

A continuación, se presenta una serie de preguntas, elaboradas con el propósito de determinar la motivación de las personas que laboran en el lugar de trabajo, para ello se le pide responder a todas las preguntas con sinceridad y absoluta libertad. Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleje mejor su situación, marcando con un "X" la respuesta que crea conveniente.

1= SI

2= NO

3= TAL VEZ

DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	1	2	3
MOTIVACION INTRINSECA	AUTORREALIZACION	¿Ud. se siente feliz con el trabajo que realiza?			
		¿Ud. se siente motivado cuando se dirige al trabajo?			
	CRECIMIENTO PERSONAL	¿Ud. deja todo a último minuto para ponerse a trabajar?			
		¿Ud. se esfuerza al máximo en las actividades relacionadas a su trabajo?			
	HACER LO QUE TE GUSTA	¿Ud. siente que trabaja por obligación?			
		¿Ud. se siente cómodo en el lugar que trabaja?			
MOTIVACION EXTRINSECA	RECONOCIMIENTO DE LOGRO Y OBJETIVO	¿Ud. recibió palabras de felicitaciones por el trabajo realizado?			
		¿Ud. fue reconocido por su jefe en el último año?			
	SALARIO ADECUADO A LA LABOR DESEMPEÑADO	¿Los incentivos que percibe Ud. responde al trabajo que realiza?			
		¿Considera Ud. que los salarios lo impulsan a realizar su labor eficientemente?			
		¿Ud. recibe algún incentivo por parte de la empresa cuando realiza un buen trabajo?			
	BUENAS CONDICIONES LABORALES	¿Ud. cuenta con los recursos necesarios para realizar su trabajo?			
		¿Ud. cuenta con algún tipo de contrato de trabajo?			
		¿Ud. se siente seguro y estable en el lugar donde labora?			
	SATISFACCION LABORAL	INTEGRACION SOCIAL	¿Para Ud. existe una buena relación con su jefe?		
¿La empresa donde trabaja organiza reuniones para fomentar la integración de los compañeros de trabajo?					
COMPROMISO CON LA EMPRESA		¿Si te ofrecieran un salario mayor a la actual, renunciarías a tu trabajo?			
		¿Ud. desearía otro empleo en lugar del actual?			

**ANEXO 02: CARTA DE AUTORIZACION**

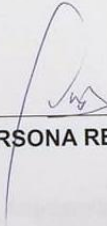
"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

**CARTA DE AUTORIZACION PARA REALIZAR  
LA ENCUESTA**



Yo, PERLA VALDIVIA COYACHO, identificado con DNI: 07368259, natural de AYACUCHO, otorgo permiso a la persona que realizará la encuesta a los trabajadores de mi local, con fin de que los datos obtenidos le sirvan de ayuda para la realización de su tesis para que opte el título profesional de Licenciado en Administración.

AYACUCHO, 08 de mayo del 2019

Atentamente,

  
FIRMA PERSONA RESPONSABLE

### 2.3.8. ANEXO 03: SOLICITUD

	<p>MUNICIPALIDAD DISTRITAL ANDRES DORREGARAY <b>MESA DE PARTES</b> 06 MAY 2019 "Año de la lucha contra la corrupción e impunidad" Folio N° 3336 Hora 10:30 Folios 02 Firma A</p>	
---	--	---

**SOLICITO: LA RELACION DE RECREOS TURISTICOS DEL BARRIO DE CONCHOPATA**

**SEÑOR: DR. ALCIDES ÑAÑA LUJAN  
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANDRES AVELINO  
CACERES DORREGARAY**

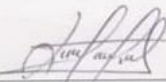
Yo, **ROMERO ORE SCOTT LEO**, identificado con DNI: **70427071**, natural de Ayacucho, con domicilio en Av. Amancaes N°573, EGRESADO de la UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE, ante usted me presento y expongo:

Que en cumplimiento de las normas académicas de la UNIVERSIDAD y con la finalidad de completar mis estudios superiores en la facultad de Administración de Empresas, solicito a Ud. Me brinde la información con respecto a la cantidad de recreos turísticos del barrio de Conchopata ya que este dato me es indispensable para realizar mi tesis y poder optar el grado de Licenciado en Administración.

Sin nada más que expresar me despido, esperando contar con la aceptación de mi solicitud, por ser de suma necesidad.

AYACUCHO, 06 de Mayo del 2019

Atentamente,



---

**ROMERO ORE SCOTT LEO**  
D.N.I N° 70427071

## 2.3.9. ANEXO 04: CONSTANCIA DE VALIDACION

### CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo.....David Balvín Ramírez.....identificado  
con DNI N° 09883224.....CARNET DE COLEGIO N° 09971.....  
con grado de .....Lic. en Administración.....

Por el medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos encuesta, elaborado por el Bachiller SCOTT LEO ROMERO ORE con DN N° 70427071, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población - muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado "PROPUESTA DEL MANEJO DE LA MOTIVACION LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RECREOS TURISTICOS DEL BARRIO DE CONCHOPATA, DISTRITO DE ANDRES AVELINO CACERES DORREGARAY, AYACUCHO - 2019", que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

  
.....  
DAVID BALVÍN RAMÍREZ  
LIC. ADMINISTRACIÓN  
CLAD: 09971



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

TABLA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS UNIVERSIDAD CATÓLICA ULADECH

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE	INSTITUCIÓN DONDE LABORA	NOMBRE DEL INSTRUMENTO	AUTOR DEL INSTRUMENTO
David Balvin Ramirez	UAP	Cuestionario	

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:  
"Propuesta del manejo de la Motivación laboral en las Micro y pequeñas empresas del  
barrio Recreos turísticos del barrio conchopata, Distrito de Andres A.C - Ayacucho - 2019"

I.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ÍTEM A EVALUAR	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1.- Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado											X										
2.- Objetividad	Esta expresado en conductas observables											X										
3.- Actualización	Esta adecuado al avance de la ciencia y la tecnología											X										
4.- Organización	Esta organizado en forma lógica											X										
5.- Suficiencia	Comprende aspectos cuantitativos											X										
6.- Intencionalidad	Es adecuado para medir los aspectos de interés											X										
7.- consistencia	Está basado en aspectos teóricos científicos											X										
8.- Coherencia	Entre las variable, dimensiones, indicadores e ítems											X										
9.- Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación											X										
10.- Pertinencia	Las dimensiones consideradas permiten evaluar la variable en su conjunto											X										

II.- OPINIÓN DE APLICACIÓN.

Si aplica el instrumento

III.- PROMEDIO DE EVALUACIÓN.

35

DAVID BALVIN RAMIREZ  
LIC. ADMINISTRACIÓN  
-CLAD: 09971  
Firma del experto  
DNI N° 09883224

Lugar y fecha

Ayacucho, 08-05-19

**2.3.10. ANEXO 05: FOTOS**



# Motivación laboral

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE  
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 4%

Excluir bibliografía

Activo