



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL RUBRO CLÍNICAS VETERINARIAS:
CASO CLÍNICA VETERINARIA SAN LORENZO DEL
DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2020**

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

AUTORA

BR. CHUCHÓN PERALTA, RUTH GISELA

ORCID: 0000-0002-4883-9361

ASESOR

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

AYACUCHO - PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

BR. CHUCHÓN PERALTA, RUTH GISELA

ORCID: 0000-0002-4883-9361

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Ayacucho, Perú

ASESOR

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Ayacucho, Perú

JURADOS

MGTR. BERROCAL CHILLCCE, JUDITH (PRESIDENTA)

ORCID: 0000-0002-9569-9824

MGTR. JAUREGUI PRADO, ALCIDES (MIEMBRO)

ORCID: 0000-0002-6611-9480

MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO (MIEMBRO)

ORCID: 0000-0003-4439-1448

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

MGTR. BERROCAL CHILLCCE, JUDITH

Presidenta

ORCID: 0000-0002-9569-9824

MGTR. JAUREGUI PRADO, ALCIDES

Miembro

ORCID: 0000-0002-6611-9480

MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO

Miembro

ORCID: 0000-0003-4439-1448

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

Asesor

ORCID: 0000-0002-4052-5018

AGRADECIMIENTO

Dar gracias a Dios por darme vida y buena salud, de esta manera hacer realidad esta investigación, seguidamente doy las gracias principalmente a mis padres, quienes me apoyaron constantemente y empujaron a ser una mejor persona, son mi fuerza para seguir con mis objetivos, ellos de alguna manera confían en mi persona, en mis talentos, capacidades para ser alguien en la vida y sumar a la sociedad; de igual manera doy gracias a mi asesor QUISPE MEDINA, Wilber por ser una persona quien realmente me apoyó constantemente a pesar de las dificultades que tuve me supo encaminar y guiarme, de esta forma haciendo que concluya con mi investigación.

DEDICATORIA

La presente investigación hecha por mi persona lo dedico primeramente a Dios, quien es el autor de la vida y dueño de mi ser, quien me dio la vida y la buena salud, seguidamente dedicarles a mis padres, personas que realmente me apoyaron en todo momento, pues a pesar de mis errores ellos son incondicionales y saben cómo guiarme en estas circunstancias.

RESUMEN

El tema presentado es la motivación laboral debido a que en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas veterinarias no se motiva a veces de manera adecuada a los trabajadores, a consecuencia de ello, no hay una buena productividad, no cumplen debidamente sus funciones, solo lo hacen por cumplir, mas no eficientemente, como efecto no brindan una buena atención a los clientes; esto afecta realmente a la organización, es por eso que el problema general fue: ¿Cuáles son las características de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro Clínicas Veterinarias: Caso Clínica Veterinaria San Lorenzo del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020?; como objetivo principal se tuvo: “Describir las características de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro Clínicas Veterinarias: Caso Clínica Veterinaria San Lorenzo del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.”. En esta investigación tipo aplicada cuantitativa se recopiló los datos obtenidos por diferentes fuentes, el nivel de investigación es descriptivo con diseño no experimental, la investigación no es manipulada: Después de encuestar a la empresa se concluyó que la motivación laboral se describe de manera regular porque el liderazgo y la responsabilidad son factores importantes y se describen adecuadamente, pero las oportunidades de desarrollo y los incentivo no se describen adecuadamente; es por ello que se presentó una propuesta de mejora para la empresa.

Palabras claves: Incentivos, Liderazgo, Motivación laboral y responsabilidad

ABSTRACT

The topic presented is work motivation because in micro and small companies in the field of veterinary clinics sometimes workers are not adequately motivated, as a result, there is not good productivity, they do not properly perform their functions, they only do it to comply, but not efficiently, as an effect they do not provide good customer service; This really affects the organization, which is why the general problem was: What are the characteristics of work motivation in micro and small companies in the Veterinary Clinics category: Case of San Lorenzo Bautista Veterinary Clinic, Ayacucho, 2020 ?; The main objective was: "To describe the characteristics of work motivation in micro and small companies in the category of Veterinary Clinics: Case of San Lorenzo Veterinary Clinic in the district of San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.". In this quantitative applied type research, the data obtained from different sources was collected, the level of research is descriptive with a non-experimental design, the research is not manipulated: After surveying the company, it was concluded that work motivation is described regularly because leadership and responsibility are important factors and are adequately described, but development opportunities and incentives are not adequately described; For this reason, an improvement proposal was presented for the company.

Key words: Incentives, Leadership, job motivation and responsibility

Índice de contenido

EQUIPO DE TRABAJO	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INDICE DE TABLAS.....	x
I. INTRODUCCION.....	12
II. REVISIÓN DE LITERATURA	18
2.1. Antecedentes.....	18
2.1.1. Antecedentes Internacionales	18
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	20
2.1.3. Antecedentes Locales	23
2.2. Bases Teóricas	24
2.2.1. Motivación laboral.....	24
2.2.2. MYPES.....	34
2.2.3. Veterinaria	35
2.3. Marco Conceptual.....	36
III. HIPÓTESIS	37
IV. METODOLOGÍA.....	37
4.1. Diseño de investigación	37

4.2.	Población.....	37
4.3.	Definición y operacionalización de variables:	38
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección.....	39
4.4.1.	Técnica.....	39
4.4.2.	Instrumento	39
4.5.	Plan de análisis.....	39
4.6.	Matriz de consistencia.....	40
4.7.	Principios éticos	42
V.	RESULTADOS	43
5.1.	Resultados.....	43
5.2.	Análisis de resultados	55
VI.	CONCLUSIONES.....	66
6.1.	Recomendaciones	68
VII.	Referencias bibliográficas	70

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: ¿En su entorno laboral hay una adecuada comunicación?	43
Tabla 2: ¿Usted acostumbra trabajar en equipo con sus compañeros?.....	44
Tabla 3: ¿En su entorno laboral se practica la empatía?.....	45
Tabla 4: ¿En la organización que labora alguna vez alguien ascendió de puesto por sus méritos?	46
Tabla 5: ¿Su empleador le compensa de alguna forma por el esfuerzo que realiza en la organización?.....	47
Tabla 6: ¿Usted es autónomo en realizar sus actividades en la empresa que labora?....	48
Tabla 7: ¿Usted cree que el compromiso es importante para motivarse y cumplir con sus tareas?.....	49
Tabla 8: Usted cree que la ética es un factor importante para motivarle a su jefe a premiarle de alguna forma?.....	50
Tabla 9: ¿Alguna vez su jefe inmediato le premió por un esfuerzo que hizo en la empresa al lograr una meta?	51
Tabla 10: ¿Usted es recompensado cuándo realiza méritos en la empresa?	52
Tabla 11: ¿Está conforme con el salario que se le da por parte de su empleador?.....	53
Tabla 12: ¿Alguna vez le incentivaron con algún tipo de bonos para que siga esforzándose aún más?	54

INDICE DE FIGURAS

Ilustración 1: En su entorno laboral hay una adecuada comunicación.....	43
Ilustración 2: Usted acostumbra trabajar en equipo con sus compañeros	¡Error!
Marcador no definido.	
Ilustración 3: En su entorno laboral se practica la empatía	45
Ilustración 4: En la organización que labora alguna vez alguien ascendió de puesto por sus méritos	46
Ilustración 5: Su empleador le compensa de alguna forma por el esfuerzo que realiza en la organización.....	47
Ilustración 6: Usted es autónomo en realizar sus actividades en la empresa que labora	48
Ilustración 7: Usted cree que el compromiso es importante para motivarse y cumplir con sus tareas.....	49
Ilustración 8: Usted cree que la ética es un factor importante para motivarle a su jefe a premiarle de alguna forma.....	50
Ilustración 9: Alguna vez su jefe inmediato le premió por un esfuerzo que hizo en la empresa al lograr una meta.....	51
Ilustración 10: Usted es recompensado cuándo realiza méritos en la empresa	¡Error!
Marcador no definido.	
Ilustración 11: Está conforme con el salario que se le da por parte de su empleador	53
Ilustración 12: Alguna vez le incentivaron con algún tipo de bonos para que siga esforzándose aún más.	54

I. INTRODUCCION

En la actualidad observamos mayormente la preocupación en incrementar la productividad de los trabajadores, y los empleadores pensaron de todo en maximizar los talentos de ellos, es un hecho que viene desde antes. Todos de alguna forma tenemos muy en claro que las empresas son importantes para la economía de un país debido a que mediante ellas se producen bienes y servicios y los consumidores optamos por consumir lo que producen dichas empresas. En esta ocasión se tocará hablar de las micro y pequeñas empresas, que también son entidades que suman aportes a nuestro país, ellos tienen por objetivo obtener un ingreso al igual que toda organización, brindando algún producto o servicio al público en general tratando de subsistir a pesar de las debilidades que puedan tener en el tiempo que brinden sus productos a la sociedad.

A nivel internacional también sabemos que existen micro y pequeñas empresas, aunque no sean con la denominación misma, pero que también son entidades que generan ingresos mediante el PBI a sus propios países, pues a nivel del mundo estas organizaciones que no participan en la economía internacional, esto debido a que su financiamiento de ellos no es propio, en la gran mayoría es para subsistir y sin deseos de mejora, ellos se apoyan constantemente de empresas más grandes, influyendo a que estas pequeñas entidades puedan generar ingresos aunque no en grandes proporciones.

Asimismo en el Perú las micro y pequeñas empresas cumplen un papel fundamental para el desarrollo socioeconómico; estas entidades también ayudan al crecimiento de nuestro país, mediante ella se reduce la pobreza en diversas parte de nuestro entorno, pues el 96.5 % de estas organizaciones generan empleo a más de 8 millones de peruanos, son importantes porque contribuyen mucho, pero también tienen muchas

debilidades y percances en su crecimiento, el motivo por el que no duran mucho en el mercado laboral es porque ellos necesitan desarrollar estrategias para que crezcan y sean más eficientes en la producción, muchos no tienen a alguien que les guíen, de manera que no saben cómo lidiar con algunos problemas que tienen en el camino.

En nuestra localidad de Ayacucho las mypes también tienen un gran valor porque estas entidades son las que en gran escala dan empleo a muchas personas, pero se nota una gran deficiencia en muchos semblantes, por ello no pueden cumplir en la mayoría de veces las metas y objetivos que desarrollan al comienzo de su marcha, errores que efectúan por falta de apoyo o preparación para situaciones que lo requieran, estas entidades necesitan ayuda porque gran cantidad de ellos trabajan empíricamente, es por ello que con el propósito de para ayudar a estas mypes se realizará esta presente investigación, se efectuará sugerencias una vez que se logre obtener datos mediante encuestas, se analizará y de acuerdo a ello se les recomendará para su mejoría en lo posterior.

La investigación pertinente está dirigida a las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas veterinarias del distrito de San Juan Bautista de la ciudad de Ayacucho, con el objetivo de obtener datos de algunas dificultades que puedan tener con relación a la motivación laboral.

El tema a tratar será “Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro Clínicas Veterinarias: Caso Clínica Veterinaria San Lorenzo del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020” ya que la motivación laboral es un tema muy importante en los colaboradores de este rubro y más en esta organización. En muchos casos notamos que los trabajadores no se encuentran realmente motivados como debería ser y las causas de ello son diversos, de manera que el problema que se identificó es el siguiente: ¿Cuáles son las características de la motivación laboral en las micro y

pequeñas empresas del rubro Clínicas Veterinarias: Caso Clínica Veterinaria San Lorenzo del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020? Posterior a ello se determinó el objetivo principal la cual es: Describir las características de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro Clínicas Veterinarias: Caso Clínica Veterinaria San Lorenzo del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.

La justificación de esta investigación es que en muchos casos observamos que las mypes son entidades que tienen muchos errores en cuanto a la gestión de calidad y el manejo de sus procesos, la motivación laboral es un tema que no se debe dejar de lado en las organizaciones y la clínica San Lorenzo no es la excepción. Mediante la motivación se puede llegar a mejorar la estabilidad en esta organización, una persona motivada hace mejor sus labores, es más productivo en la organización y aporta mucho mediante sus conocimientos.

La presente investigación dará a conocer la importancia de la motivación laboral en la clínica veterinaria San Lorenzo, ya que últimamente en una parte significativa de la población ayacuchana, especialmente en el distrito de San Juan Bautista, muchas familias poseen mascotas en sus hogares y necesitan de los servicios de una Clínica Veterinaria. La investigación será muy útil para la Clínica veterinaria San Lorenzo, ya que esto servirá para que mediante los conocimientos aportados, las recomendaciones que se les haga llegar, puedan mejorar de alguna manera, pues será muy beneficioso para el dueño de la empresa y no dejando de lado a los colaboradores, pues no toda la teoría brindada necesita ser puesta en práctica para que se pueda mejorar y este método de aportes es necesario para que suceda algo positivo en las mypes en general. Esperamos que esta investigación aporte a esta clínica, pues ellos son la razón de ser de la empresa, los colaboradores tratan

directamente con los clientes y al estar motivados habrá una buena producción y la economía de la empresa siempre ira creciendo y los clientes automáticamente retornarán por el buen trato y la buena atención que puedan recibir de los colaboradores de la organización; así se lograra buenos resultados, esta es la meta de esta investigación, dar algún aporte a esta Clínica veterinaria saber que pueda dar frutos en un futuro no muy lejano.

En cuanto al planteamiento del problema, como bien sabemos a nivel internacional, en cualquier territorio las micro y pequeñas empresas son muy importantes, ya que ellos son el motor de la economía de cada país, pues estas pequeñas organizaciones carecen falta de apoyo muchas por parte del gobierno, muchos propietarios no están capacitados para administrar o dirigir personas, la falta de apoyo también hace que ejecuten mal sus procesos, por otro lado las mypes alrededor de todo el mundo generan entre el 60% y el 70% del empleo, a pesar de estas estadísticas ellos tienen muchas dificultades diariamente.

En nuestro Perú observamos que las mypes tienen una mayor repercusión porque la razón más sencilla a todo esto es que más del 98% de todo el tejido empresarial del país son estas organizaciones, a pesar que está demostrado que las mypes son las que generan empleo, estas tiene problemas para que puedan desarrollarse.

A nivel de Ayacucho se aprecia que no hay un desarrollo eficiente de las mypes, esto a diversos factores como: Primeramente para que una organización salga adelante el dueño o encargado debe estar bien motivado a seguir luchando a pesar de las dificultades que pueda atravesar, seguidamente tener la capacidad de liderar a un grupo de personas para que puedan laborar en una empresa, hacer que haya un buen ambiente laboral, es necesario también que se capaciten los colaboradores en conocimientos, habilidades y actitudes, ya que esto es muy fundamental para el

desarrollo de la empresa, de la misma forma se debe facilitar las oportunidades de desarrollo para que se motiven más y se esfuercen, es importante también los incentivos; así hay infinidad de problemas que afrontan las micro y pequeñas organizaciones a las cuales se debe tomar algunas alternativas de solución.

La presente investigación se hizo en la Clínica Veterinaria San Lorenzo y estuvo encargado la investigadora (alumna) CHUCHÓN PERALTA, Ruth Gisela, el tema que se investigó es la motivación laboral, ya que es considerado un tema muy importante en las mypes, la clínica veterinaria San Lorenzo no es la excepción, pues la causa de muchas deficiencias en la mypes es que no hay motivación en el ambiente laboral y debido a ello conlleva a una mala productividad en los colaboradores, no tienen una razón para realizar bien sus tareas, seguido a ello los clientes no recibirán una buena atención, pues los colaboradores son el reflejo de un buen liderazgo de su empleador, la motivación es esencial para que ellos puedan atraer clientes, a través de ello se podrá percibir ingresos y llegar a los objetivos propuestos por la empresa.

Es importante que los que dirigen una empresa tengan la capacidad de estimular la acción humana mediante la motivación, de esta manera hacer que la organización funciones de una manera más eficiente, lo importante es que los colaboradores estén realmente satisfechas en su ambiente de trabajo y esto influya a esforzarse más con sus labores.

La investigación hecha aportará mediante los resultados que obtuvo durante la investigación, esperamos que les sirva mucho estas recomendaciones y un plan de mejora que se hizo, de esta manera que esta mype pueda crecer más y no estancarse, pues algunos aspectos de la motivación no están presentes en la clínica veterinaria San Lorenzo, es por ello que se propone que el empleador brinde más oportunidades

de desarrollo y se incentive más a los colaboradores, pues la razón de esta investigación es contribuir de alguna manera la mejora de esta organización.

Así como se llegó a identificar el problema principal y el objetivo principal, de ellos derivan los siguientes objetivos específicos: a) Describir el liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas veterinarias: Caso clínica veterinaria San Lorenzo del distrito del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020; b) Identificar las oportunidades de desarrollo en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas veterinarias: Caso clínica veterinaria San Lorenzo del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020; c) Describir la responsabilidad en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas veterinarias: Caso clínica veterinaria San Lorenzo del distrito del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020; d) Identificar los incentivos en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas veterinarias: Caso clínica veterinaria San Lorenzo del distrito del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.

De acuerdo a ello se llegó a la concluir que las características de la motivación laboral en la clínica veterinaria San Lorenzo se describen de manera regular, pues según las características de la motivación como: El liderazgo se describe de manera adecuada, las oportunidades de desarrollo no se describen adecuadamente, la responsabilidad se describe adecuadamente y los incentivos no se describen de forma adecuada;, es por ello que se presentó un plan de mejora con respecto a estas deficiencias que se llegó a detectar.

A través de sus líneas de investigación la ULADECH establece como línea de investigación de la Escuela de Administración la gestión de calidad. De acuerdo a ello se presenta el tema ya mencionado anteriormente, necesario para mejorar la organización, especialmente en la Clínica San Lorenzo, ya que se presentó un plan de mejora para dicha organización.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

(Jaén, 2010) en su tesis titulada “PREDICCIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL A PARTIR DE INDICADORES DE MOTIVACIÓN, PERSONALIDAD Y PERCEPCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES”, nos menciona “La primera de nuestra hipótesis establecía la existencia de relación positiva y significativa entre las puntuaciones en motivación y la evaluación del rendimiento, es decir, que los individuos que obtuviesen puntuaciones más altas en motivación, tendrían un mejor rendimiento general en el trabajo, de manera más concreta, predecíamos que a mayores puntuaciones en el nivel de Ejecución de los distintos motivos, mejores evaluaciones del rendimiento obtendrían los trabajadores”, de la misma manera nos dice: “En este caso, podríamos afirmar que nuestra predicción se cumple en un cierto grado, ya que encontramos una correlación significativa y en sentido positivo entre rendimiento y el nivel de Ejecución de 3 de los motivos evaluados: Reconocimiento Social, Autoestima y Autodesarrollo, aunque los valores de dichas relaciones sean muy bajos (0.14 en el mejor de los casos).”

(Álvarez & Arteaga, 2013) en su investigación titulada “LA MOTIVACIÓN COMO POLITICA DE CULTURA Y RECREACIÓN LABORAL CORPORATIVA: UN ESTUDIO DE

CASO” nos menciona lo siguiente: “Es de significativa importancia a la hora de iniciar programas o acciones que motiven al trabajador, que la organización pudiera determinar las expectativas y necesidades que llegue a tener cada empleado en particular; ya que el talento humano se caracteriza por tener expectativas y necesidades diferentes que de una u otra forma determinan y modelan las acciones o comportamientos que tendrán y experimentarán los trabajadores al realizar su labor. Asimismo, producto de los resultados obtenidos, se puede decir, que las actividades recreativas en Kraft Foods Venezuela son variantes en cuando al horario y los días que se realizan siendo así muchas veces impredecibles, de la misma forma se puede afirmar que incentivar y crear sentido de pertenencia también son importantes frente a consolidar, pues por medio de ellos se logra conservar a las personas claves, y ello sin importar el tamaño de la organización.

(Sum, 2015) en su tesis titulada "MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1

de Quetzaltenango)" llegó a concluir lo siguiente: “Según los resultados obtenidos de la presente investigación determina que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, la prueba estandarizada Escala de Motivaciones Psicosociales, aplicada a los colaboradores para medir el nivel de

motivación, evalúa diferentes factores, como lo son, Aceptación e integración social, reconocimiento social, autoestima/ auto concepto, autodesarrollo, poder, seguridad, obtuvieron diferentes puntuaciones en su mayoría altas las cuales se tomaron dos aspectos a calificar y fueron, incentivo y satisfacción, de la misma forma, la motivación produce en el personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, realizar las actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que ellos se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral”.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

(Samanez, 2016), en su investigación “Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado” nos dice: “Referente a la motivación laboral, una cuarta parte de los trabajadores se encuentran altamente motivados y de acuerdo a la literatura, se espera que tengan un mayor rendimiento y desempeño laboral (18). Para mejorar la motivación laboral de los colaboradores que se encuentran “medianamente motivados” y “bajamente motivados”, se puede sugerir el enriquecimiento de trabajo que permitirá otorgar mayores responsabilidades al empleado, dando tareas cada vez más complejas de manera que este encuentre la oportunidad de satisfacer sus necesidades de crecimiento personal, para esto, Herzberg incluso, señala 7 estrategias: eliminación de controles innecesarios, aumento de la responsabilidad, asignación”.

(**Álvarez C. , 2010**) en su tesis titulada “Motivación laboral en un servicio de urgencias hospitalario” cuyo objetivo fue conocer el estado actual de la motivación laboral percibida por los médicos, DUE/ATS y auxiliares de enfermería que trabajan en el Servicio de Urgencias del Hospital de Cabueñes de Gijón nos dice: “La tasa de respuesta obtenida fue de un 50,47%; b) el equipo de profesionales analizados valoró las relaciones afectivas con otras personas como muy interesantes, relaciones que incluyen motivos de afiliación, pertenencia al grupo y aprobación social y no conceden gran importancia al prestigio y éxito profesional; además, presentan un nivel de activación motivacional bajo, las relaciones interpersonales, la potencialidad profesional, el reconocimiento profesional, y el salario y las condiciones laborales son considerados por los profesionales analizados factores definitorios de incentivación. Por otro lado, la promoción profesional, el reconocimiento profesional, el ambiente laboral, las relaciones personales y la política de personal se ven como factores definitorios de satisfacción laboral”. Es por ello el autor recomienda “Recuperar la confianza y el entusiasmo de los profesionales que trabajan en los servicios de urgencias hospitalarios para asumir el reto de una mejora continua en el grado de calidad de la asistencia prestada a los pacientes”.

(**Macedo, 2018**) en su investigación titulada “RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN PERSONAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA COMERCIAL BIONOVA S.A.C.”, en la ciudad de

Piura nos dice: “Observando el presente de la compañía donde la problemática principal está relacionada a la posible desmotivación del área logística repercutiendo en el desempeño o productividad en la cadena de procesos, por lo propio que no es necesario mantener motivado al empleado para aumentar su desempeño dentro de las actividades laborales de dicha área. Si bien los trabajadores son conscientes de sentir gran satisfacción por pertenecer a la compañía, aceptando mantenerse motivados, pese a no ser lo suficientemente reconocidos por su dedicación; un factor que impediría el adecuado desempeño y es a su vez considerado resaltante por el área de despachos, es el no contar con el apoyo suficiente para trabajar en equipo. Señalado como el factor de mayor importancia con 36% dentro del área logístico que genere desmotivación, que repercutiría notablemente en la eficiencia de los procesos internos de la compañía”. “El nivel de motivación de Bionova S.A.C. refleja ser óptimo al no presentar ningún personal desmotivado, pero según los resultados debería centrarse en el 25% del total, ya que no presenta motivación positiva o negativa, del cual estaría relacionado con el área comercial. Para ello, se propone generar feedback con el área en mención (43% no se encuentra ni motivado ni desmotivado); para establecer un plan de motivación, siendo un gran potencial de mejora y así retener los talentos que impulsan el crecimiento de la compañía”.

2.1.3. Antecedentes Locales

(ORE, 2019) en su tesis titulada “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”,nos dice: “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 la misma manera, del 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 condiciones laborales, la mayor cantidad de recreos turísticos no brindan contratos de trabajo, por lo cual los trabajadores no cuentan con una estabilidad laboral, 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 y 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”.

(Barrientos, 2018) en su investigación titulada “CARACTERIZACIÓN DEL LIDERAZGO Y LA

MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO VENTA DE ROPA FEMENINA, DISTRITO DE AYACUCHO, 2018” nos menciona: “En cuanto a las características de la motivación extrínseca e intrínseca de las micro y pequeñas empresas, del rubro venta de ropas femeninas del distrito de Ayacucho, se tiene que el 70% de los representantes de las MYPE en estudio no dan reconocimientos a sus trabajadores por su labor ni por los años de experiencia, tampoco no otorgan incentivos a sus colaboradores por el cumplimiento exitoso de sus labores, pero si consideran que es importante brindar vacaciones a sus colaboradores, también consideran que es importante que sus trabajadores se sientan auto motivados para realizar bien su trabajo, se recomienda Se deben mantenerse el liderazgo actual, mejorando en temas de motivación, incentivos, reconocimientos y otras nuevas formas de incentivar a los colaboradores, para mantenerlos con una motivación positiva a los trabajadores”

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Motivación laboral

Según (Robbins, 2011). “La motivación es el conjunto de aspectos materiales y psicológicos que dan al individuo satisfacción a sus necesidades básicas, provocando un comportamiento diferente que logra obtener un mejor resultado dentro de los objetivos de la empresa”.

Chiavenato, citado por (Ramírez, blogspot.com, 2012) define la motivación como “Una característica de la Psicología humana,

incluye los factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta humana. Lo que hace que las personas funcionen”.

Freud, citado por (Méndez, 2013) afirma que “La pulsión que hace mover básicamente al hombre es la lívido. Según sus palabras, la lívido es una pulsión, una energía pulsional relacionada con todo aquello susceptible de ser comprendido bajo el nombre de amor, o sea, amor sexual, amor del individuo a sí mismo, amor materno y amor filial, amor a la humanidad en general, a objetos y a ideas abstractas”.

2.2.1.1. Liderazgo

David Fischman citado por (escuelamanagement, 2016) nos dice que “Este estilo de liderazgo persigue el desarrollo personal y de su entorno. Ya no se limita a satisfacer sus intereses individuales, como en los tipos de líder anteriores, sino que impulsa el talento y potencial de la plantilla, impulsándolos hacia el desarrollo de sus capacidades”.

Konrad Fiedler, citado por (escuelamanagement, 2016) define el liderazgo como “La capacidad de persuadir a otro para que busque entusiastamente objetivos definidos.

El liderazgo es un proceso altamente interactivo y compartido, en éste los miembros de todos los equipos desarrollan habilidades en un mismo proceso; implica establecer una dirección, visión y estrategias para llegar a una meta, alineando a las personas y al mismo tiempo motivándolas. French y Bell (1996), citado por (Zuzama, 2014).

2.2.1.1.1. Comunicación

En términos generales, la comunicación es un medio de conexión o de unión que tenemos las personas para transmitir o intercambiar mensajes. Es decir, que cada vez que nos comunicamos con nuestros familiares, amigos, compañeros de trabajo, socios, clientes, etc., lo que hacemos es establecer una conexión con ellos con el fin de dar, recibir o intercambiar ideas, información o algún significado. **(Thompson, 2013).**

(Torres, 2010) define: “La comunicación es un proceso complejo orientado hacia la acción de informar, generar el entendimiento en la contraparte e inducir algún tipo de respuesta por parte del receptor”.

2.2.1.1.2. Trabajo en equipo

(significados, 2018) nos dice: “Trabajar en equipo implica la coordinación de 2 a más personas orientadas para el alcance de objetivos comunes. Cada miembro debe aportar para la realización de una parte del trabajo”.

“Toda organización es fundamentalmente un equipo constituido por sus miembros, desde el nacimiento de ésta, el acuerdo básico que establecen sus integrantes es el de trabajar en conjunto; o sea, el de formar un equipo de trabajo”.

De aquí surgen dos conceptos importantes de aclarar: equipo de trabajo y trabajo en equipo.

El equipo de trabajo es el conjunto de personas asignadas o autoasignadas, de acuerdo a habilidades y competencias específicas,

para cumplir una determinada meta bajo la conducción de un coordinador

El trabajo en equipo se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas.

(Raffino, concepto.de, 2019) define: “El trabajo en equipo consiste en realizar una tarea en particular entre un grupo de dos o más personas”.

“El trabajo en equipo es una modalidad de articular las actividades laborales de un grupo humano en torno a un conjunto de fines, de metas y de resultados a alcanzar”. “El trabajo en equipo implica una interdependencia activa entre los integrantes de un grupo que comparten y asumen una misión de trabajo”.

2.2.1.1.3. Empatía

A pesar de haber numerosas definiciones sobre la empatía e incluso se podría decir que hay acuerdo en el hecho de no haber acuerdo sobre su concepto preciso, podemos apuntar que la empatía es la actitud que regula el grado de implicación emocional con la persona a la que queremos comprender a ayudar en su sufrimiento. **(Bermejo, 2011)**.

2.2.1.2. Oportunidades de desarrollo

Las oportunidades de desarrollo son los aspectos muy esenciales que las empresas, mediante los encargados o las personas que dirigen las entidades ofrecen a sus colaboradores por aportar a la empresa y dar la oportunidad de mejorar en muchos ámbitos, ya sea personalmente, económicamente o que

le ayude a ascender en alguna área; a continuación mencionaremos algunas de estas aspectos:

2.2.1.2.1. Ascensos

(20minutos, 2015) menciona: El ascenso implica la realización de funciones de un nivel superior. Este acceso a un puesto superior es definitivo, quedando el trabajador consolidado en esta posición hasta acabar su relación laboral o hasta el siguiente ascenso.

Brindar oportunidades de avance, como todo empleado y gerente sabe, es un excelente medio para incentivar a los empleados. Sin embargo, los ascensos no se conceden automáticamente a todo empleado que hace un buen trabajo, incluso si es excepcional: las empresas se ven restringidas por su estructura organizativa, la composición de su nómina y las normas empresariales que limitan el número de ascensos y cuándo se otorgan. (Insight, 2016).

2.2.1.2.2. Compensaciones

La administración de las Compensaciones y Beneficios en una organización forman parte de la gestión y la estrategia de los Recursos Humanos debido a que estudia los principios y técnicas para lograr que la compensación total que percibe el trabajador por su trabajo sea la adecuada.

De igual manera “La compensación (sueldos, salarios, prestaciones) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor, es el elemento que permite a la empresa atraer y retener los recursos humanos que necesita, y al empleado, satisfacer sus necesidades materiales”. (Fortia, 2018).

Las compensaciones y los beneficios se dan con el propósito de obtener mejores resultados en las empresas, ya que si no hay esto puede afectar de alguna forma varias situaciones o acciones dentro de las entidades como:

- Productividad
- Deterioro del entorno laboral
- Disminución el desempeño
- Incremento del nivel de quejas
- Fuga de talento
- Aumento de ausentismo

2.2.1.2.3. Autonomía

La autonomía laboral es la libertad que se le otorga al empleado para controlar determinados aspectos de su actividad profesional en la empresa. Esto puede hacer referencia a la flexibilidad de horarios, a la toma de decisiones sobre cómo ejecutar sus tareas, a las herramientas a utilizar o a la autogestión del tiempo. (**Adriana, 2018**).

La autonomía puede generar muchos beneficios, tanto para los colaboradores y para la empresa.

Para el trabajador: “El trabajador percibe la sensación de tener una mayor autonomía como un hecho positivo, lo cual repercute en gran medida en su felicidad”.

“Gracias a la autonomía el trabajador se siente mucho más valorado, de modo que su autoestima se ve aumentada y, con ello, también su sensación de éxito profesional”.

“Además, si la libertad concedida está relacionada también con sus horarios, tendrá más facilidades de conciliación, lo que hará que se sienta más cómodo en la compañía”.

Para la empresa:

Compromiso: “El trabajador participa en las decisiones de la empresa así como del éxito y productividad de su compañía, esto hace que abrace la cultura empresarial y tenga un mayor sentimiento de pertenencia, lo cual genera equipos más fuertes y colaborativos que consiguen mejores resultados”.

Motivación: “Un empleado que gestiona su trabajo asume de forma personal los resultados o consecuencias de sus decisiones, lo que conduce a que sea más responsable y luche por alcanzar sus metas con mayor ahínco”.

Implicación: “Cuando el trabajador tiene mayor independencia se identifica más con la empresa y se siente parte de ella, así que pone todos sus esfuerzos en perseguir el éxito para su compañía”.

Rendimiento: “Si el trabajador está más a gusto, más cómodo y más satisfecho con su trabajo, rinde mucho más, lo cual repercute de forma muy positiva en la productividad de la compañía”.

2.2.1.3. Responsabilidad

(**significados, 2020**) menciona: “Responsabilidad es el cumplimiento de las obligaciones, o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo, la responsabilidad es también el hecho de ser responsable de alguien o de algo”.

(Raffino, 2019) define: “La responsabilidad se trata de un concepto sumamente amplio que mantiene una estrecha relación con el hecho de asumir todas aquellas consecuencias generadas tras un acto que fue realizado de manera consciente e intencionada”.

2.2.1.3.1. Compromiso

(Jiménez, 2013) nos dice “El compromiso de los trabajadores refleja la implicación intelectual y emocional de éstos con su empresa, y con ello su contribución personal al éxito de la misma”.

(Rebeca, 2017) nos menciona: “Un empleado comprometido proyecta sus energías para conseguir su propósito, aquello que tiene significado para él o ella, las personas comprometidas son generosas, ayudan a los demás y contribuyen a crear un clima laboral positivo. Promueven el compromiso de otros”.

2.2.1.3.2. Ética

Según **(Raffino, concepto.de, 2020)** “La ética puede ser definida como una ciencia del comportamiento moral pues, mediante un exhaustivo análisis de la sociedad se determina como es que deberían (hipotéticamente hablando) actuar todos los miembros pertenecientes a ella”.

Según **(definicion, 2016)** “La ética está vinculada con la moral que rige el obrar correcto, la ética está marcada por normas que son la base para diferenciar entre el bien y el mal, uno de los temas filosóficos por excelencia”.

2.2.1.3.3. Esfuerzo

(concepto definicion, 2020) define: “El esfuerzo en el lugar de trabajo es un factor determinante, como criterio general, aquel que muestra interés y compromiso en realizar sus tareas, recibe algún tipo de recompensa, sea un nuevo contrato, un aumento de salario u otra gratificación”.

(Navarro, 2017) nos menciona: “Hablamos de esfuerzo cuando se produce algún tipo de sacrificio para conseguir algo. Está presente en todo tipo de circunstancias, como el trabajo, el deporte, el estudio o la propia vida en general”.

2.2.1.4. Incentivos

(Porto & Gardey, 2013) define: “Para la economía, un incentivo es un estímulo que se ofrece a una persona, una empresa o un sector con el objetivo de incrementar la producción y mejorar el rendimiento”.

A continuación haremos mención de algunos aspectos esenciales que forman parte de los incentivos, que en cierta manera ayudan al estímulo de los trabajadores, que en cierta medida ayudan a motivarlos y ser más productivos en las organizaciones, haciendo que los objetivos trazados se concretes más eficientemente:

2.2.1.4.1. Recompensas

(Montenegro, 2013) define las recompensas como: “En el ámbito empresarial de hoy en día, las recompensas y los reconocimientos han llegado a ser más importante que nunca ya que los gerentes disponen de menos manera de influir en sus empleados o de moldear su comportamiento”. Asimismo también menciona que: “En tiempo de

estrechez económica, las recompensas y el reconocimiento proporcionan una manera eficaz de estimular a los empleados para que logren más altos niveles de desempeño".

2.2.1.4.2. Salarios

(debitoor, 2019) define: "La renta periódica que percibe un trabajador por el desempeño de su trabajo".

Características:

Asimismo el autor menciona: "El salario en esencia ha de ser principal y obligatoriamente dinero, además, como parte adicional y opcional, puede incluir remuneración en especie, dependiendo de los términos del contrato".

Objetivos del salario:

El autor también define los siguientes objetivos de los salarios que veremos a continuación:

- "El salario busca valorar monetariamente el desempeño del trabajo por parte del empleado".
- "Además, es un método utilizado para motivar a los trabajadores, dado que, es una parte esencial para el desarrollo de sus vidas".
- "El salario es un método muy poderoso de negociación entre trabajadores y empleadores y muy utilizado a la hora de retener a determinados empleados dentro de la empresa".

2.2.1.4.3. Bonos

Una práctica que se ha vuelto frecuente en las empresas es ofrecer bonos o compensaciones para lograr una mejor productividad en los trabajadores, pero realmente la legislación peruana no deja claro si este tipo de remuneración o premio debe ser de carácter obligatorio o si solo es adoptado por las empresas que lo consideran indispensable para alcanzar un nivel alto de producción. **(Bolívar, 2019)**.

El bono de productividad se puede dar de las siguientes maneras según el presente autor:

- “Por lo general, estas gratificaciones se pueden entregar por dos conceptos: Bono de productividad y utilidades voluntarias, que tiene el objetivo de crear estímulos que promuevan al empleado a realizar determinadas acciones y persistir hasta culminarlas con éxito”.
- “El bono de productividad debe ser distribuido entre los empleados por igual en proporción a la remuneración base de cada uno o en relación a su contribución al equipo de trabajo”.
- “Es importante recalcar que la empresa siempre va a considerar la consecución de logros para tomar en cuenta el trabajo en equipo y la coordinación e integración entre las áreas para establecer recompensas al esfuerzo”.

2.2.2. MYPES

Según **(Galeon, 2020)** nos dice que “El desarrollo de las micro y pequeñas empresas en nuestro Perú comienza en dos hechos importantes: Primeramente se refiere a los ciclos evolutivos por los que atraviesa la economía nacional, tanto en tiempos de

reactivación (69-74, 79-82, 85-87, años en los que la población tenía más ingresos por lo que buscaban invertir lo restante en sectores rentables); como a los de recesión (76-78, 83-84, 88-90, épocas de cierre de empresas y despidos laborales seguidos, por lo que se "inventaban" puestos de trabajo temporales mientras iban buscando otro trabajo)".

“Como el segundo impulso para que las MYPE tomen fuerza en la economía nacional es el cada vez más creciente proceso traslado de los campos a la ciudad, factores habían muchos, por la mayor concentración de las actividades industriales en la capital y las ciudades grandes (Arequipa, Trujillo y Chiclayo), también por el crecimiento seguido de los movimientos subversivos en las zonas rurales nuestro país”.

2.2.3. Veterinaria

(Ucha, 2013) define: “La Medicina Veterinaria es la disciplina médica que se encuentra dedicada a la prevención, diagnóstico, tratamiento y cura de las enfermedades y afecciones que atacan a todos los animales, ya sean domésticos, salvajes o de producción”.

Asimismo menciona que “La medicina que se ocupa del ser humano, la que se orienta exclusivamente a los animales dispone de una larguísima historia también y tiene que ver justamente con la relación histórica y tan antigua entre hombres y animales”.

Con el transcurrir de los años, gracias a la entrada de nuevas tecnologías y el desarrollo de terapias, la Medicina Veterinaria llegó a ser más fuerte, crecer y fortalecerse notablemente.

2.3. Marco Conceptual

- a) **Motivación:** En palabras sencillas la motivación es aquel impulso que lleva a alguien a realizar diversas tareas, hasta el punto de satisfacer sus necesidades o el cumplimiento de ciertas metas u objetivos.
- b) **Recompensa:** Retribución por realizar o cumplir eficientemente algún tipo de tareas, generalmente en caso de las organizaciones por el cumplimiento de metas.
- c) **Incentivos:** Algún tipo de estímulo que lleva a cumplir ciertas tareas, realizando esfuerzos, con el propósito de lograrlos o ser recompensados.
- d) **Bonos:** Una manera de motivar a los empleados, ello con el fin de hacer que contribuyan con los objetivos de la empresa, de manera que colaboren con el éxito de la organización.
- e) **Motivación:** Aspectos internos y externos de una persona que influyen en el cumplimiento de objetivos o tareas determinadas, impulsos que mueven a una persona para realizar algo.
- f) **Liderazgo:** Habilidades o cualidades que una persona posee para guiar a un cierto grupo de personas, trabajando en equipo, ayudado a concretizar objetivos.
- g) **Trabajo en equipo:** Conjunto de persona con conocimientos, habilidades y actitudes con el objetivo de conseguir mejores resultados por el bien común de todos.
- h) **Autonomía:** facultad que se le atribuye a una persona para que pueda operar libremente en su centro de labores.

- i) Empatía: afecto de una persona en una realidad ajena a ella, mayormente en los sentimientos de otra persona.
- j) Mypes: Pequeñas organizaciones que generan lucro, ya sea como persona natural o jurídica

III. HIPÓTESIS

Por ser una investigación con diseño descriptivo no se formulará hipótesis de investigación. Según el autor Arias Fidias (2006) señala que “la formulación de hipótesis es pertinente en investigaciones de nivel explicativo, donde se pretende establecer relaciones causales entre variables; en la investigación del nivel descriptivo comúnmente no se plantea hipótesis de explícita, es decir, se trabaja con objetivos” (pág. 139).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de investigación

Por su finalidad el presente proyecto de investigación es de tipo Aplicada, ya que se pondrá en práctica los conocimientos adquiridos durante el proceso de la presente investigación, además de ello el proyecto de investigación será muy útil y de buen provecho por parte de todos los interesados en el tema Liderazgo, motivación laboral, y Mypes.

Asimismo es de carácter cuantitativo, porque se hace uso de las encuestas y hay un tema estadístico en el análisis de estos.

4.2.Población

La población estuvo conformada por los 10 trabajadores de la clínica veterinaria San Lorenzo del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 9 colaboradores de sexo femenino y 1 colaborador de sexo masculino.

4.3. Definición y operacionalización de variables:

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO
Motivación laboral	Según Robbins, citado por (Ramírez, blogspot.com, 2012) . La motivación es el conjunto de aspectos materiales y psicológicos que dan al individuo satisfacción a sus necesidades básicas, provocando un comportamiento diferente que logra obtener un mejor resultado dentro de los objetivos de la empresa	La motivación es un conjunto de factores que influyen en las necesidades de las personas, es por ello que será medido mediante el liderazgo, las oportunidades de desarrollo, la responsabilidad y los incentivos.	Liderazgo Oportunidades de desarrollo. Responsabilidad Incentivos	- Comunicación - Trabajo en equipo - Empatía - Ascensos - Compensaciones - Autonomía - Compromiso - Ética - Esfuerzo - Recompensa - Salarios. - Bonos	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿En su entorno laboral hay una adecuada comunicación? 2. ¿Usted acostumbra trabajar en equipo con sus compañeros? 3. ¿En su entorno laboral se practica la empatía? 4. ¿En la organización que labora alguna vez alguien ascendió de puesto gracias a sus méritos? 5. ¿Su empleador le compensa de alguna manera por el esfuerzo que hace en la organización? 6. ¿Usted es autónomo al realizar sus obligaciones en la empresa que labora? 7. ¿Usted cree que el compromiso es importante para que pueda motivarse y cumplir con sus tareas adecuadamente? 8. ¿Usted cree que la ética es un factor importante para motivar a su jefe a premiarle de alguna forma? 9. ¿Alguna vez su jefe inmediato le premió por un mérito que hizo en la empresa? 10. ¿Usted es recompensado cuándo realiza méritos en la empresa? 11. ¿Está conforme con el salario que percibe en la empresa que labora? 12. ¿Alguna vez le incentivaron con algún tipo de bonos para que siga esforzándose aún más en su trabajo? 	- Nunca - Casi nunca - Nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	CUESTIONARIO

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección

4.4.1. Técnica

La técnica que se utilizó para la elaboración del presente proyecto de investigación fue la encuesta.

4.4.2. Instrumento

El instrumento que se utilizó para el recojo de la información fue el cuestionario de encuesta que estuvo conformado por 12 preguntas, los cuales estuvieron dirigidas a los 10 trabajadores de la Clínica Veterinaria San Lorenzo del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho.

4.5. Plan de análisis

Los datos que se recolectaron, luego del desarrollo de la encuesta a los 10 trabajadores de la Clínica Veterinaria San Lorenzo, una vez ellos los datos fueron tabulados mediante el programa Excel, posterior a ellos son analizadas según los resultados que se obtengan, de la misma forma se hicieron las recomendaciones pertinentes.

4.6. Matriz de consistencia

MOTIVACION LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO CLINICAS VETERINARIAS: CASO CLINICA VETERINARIA SAN LORENZO DEL DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	CONCEPTOS BÁSICOS	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuáles son las características de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas veterinarias: Caso clínica veterinaria San Lorenzo del distrito del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuáles son las características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas veterinarias: Caso clínica veterinaria San Lorenzo del distrito del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020? ¿Cuáles son las oportunidades de desarrollo en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas veterinarias: Caso clínica veterinaria San Lorenzo del distrito del distrito San Juan Bautista, 	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Describir las características de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas veterinarias: Caso clínica veterinaria San Lorenzo del distrito del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> Describir el liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas veterinarias: Caso clínica veterinaria San Lorenzo del distrito del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020. Identificar las oportunidades de desarrollo en las micro y pequeñas empresas del rubro 	<p>Motivación laboral.</p>	<p>Según Robbins, citado por (Ramírez, blogspot.com, 2012).La motivación es el conjunto de aspectos materiales y psicológicos que dan al individuo satisfacción a sus necesidades básicas, provocando un comportamiento diferente que logra obtener un mejor</p>	<p>Liderazgo</p> <p>Oportunidades de desarrollo</p> <p>Responsabilidad</p>	<p>Comunicación</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Empatía</p> <p>Ascensos</p> <p>Compensaciones</p> <p>Autonomía</p> <p>Compromiso</p> <p>Ética</p> <p>Esfuerzo</p>	<p>El tipo de investigación:</p> <p>Aplicada con enfoque cuantitativo</p> <p>Nivel de la investigación:</p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación:</p> <p>No experimental asimismo es de corte transversal.</p> <p>Población:</p> <p>La población estuvo constituida por 10 trabajadores de las micro y pequeñas</p>

<p>Ayacucho, 2020?.</p> <p>3. ¿Cuáles son las características de la responsabilidad en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas veterinarias: Caso clínica veterinaria San Lorenzo del distrito del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.</p> <p>4. ¿Qué tipo de incentivos hay en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas veterinarias: Caso clínica veterinaria San Lorenzo del distrito del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.</p> <p>5. ¿Cómo implementar un plan de mejora de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro veterinarias: Caso clínica veterinaria San Lorenzo del distrito del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020?</p>	<p>clínicas veterinarias: Caso clínica veterinaria San Lorenzo del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.</p> <p>3. Describir la responsabilidad en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas veterinarias: Caso clínica veterinaria San Lorenzo del distrito del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.</p> <p>4. Identificar los incentivos en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas veterinarias: Caso clínica veterinaria San Lorenzo del distrito del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.</p> <p>5. Elaborar un plan de mejora de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro veterinarias: Caso clínica veterinaria San Lorenzo del distrito del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.</p>		<p>resultado dentro de los objetivos de la empresa.</p>	<p>Incentivos</p>	<p>Recompensa Salarios Bonos</p>	<p>empresas del rubro clínicas veterinarias: Caso clínica veterinaria San Lorenzo del distrito del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.</p>
---	---	--	---	-------------------	--	--

4.7. Principios éticos

- La información presentada en este proyecto de investigación es veraz, ya que para su elaboración se hizo diversas consultas de libros, páginas web, entre otros.
- La investigación se realizó de manera transparente en la recolección y tabulación de datos, es decir, no se hizo ninguna manipulación de los resultados obtenidos gracias a la encuesta realizada.
- Respeto del derecho de autor, se hace mención que se utiliza de manera adecuada las Normas APA, citando a los autores para no fomentar el plagio y mal interpretación de la información.
- En el presente trabajo se respeta la estructura de cómo se lleva un informe final de investigación.
- Asimismo se respeta a la persona sin causar alguna suspicacia en ellos, pensando siempre en la mejora y crecimiento de estos

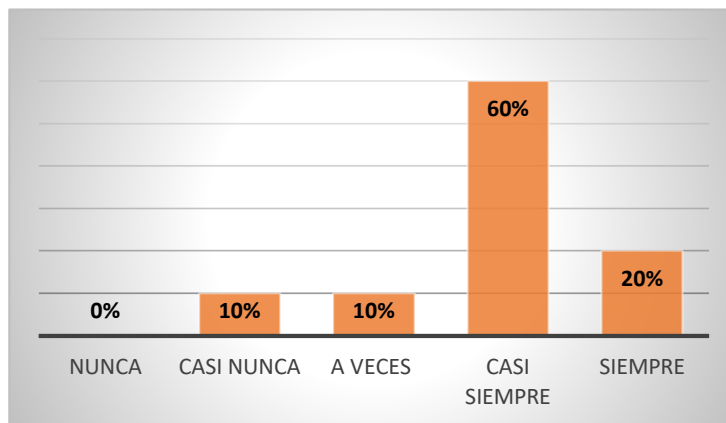
V. RESULTADOS

5.1.Resultados

Tabla 1: ¿En su entorno laboral hay una adecuada comunicación?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA		0%
CASI NUNCA	1	10%
A VECES	1	10%
CASI SIEMPRE	6	60%
SIEMPRE	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 1: En su entorno laboral hay una adecuada comunicación

Interpretación:

En la figura N° 01 podemos observar que el 10% de los encuestados mencionaron que en su entorno laboral casi nunca hay una adecuada comunicación, mientras que el 10% de los encuestados mencionaron que en su entorno laboral a solo a veces hay una adecuada comunicación, seguidamente el 60% de los encuestados nos mencionaron que en su entorno laboral casi siempre hay una adecuada comunicación y el 20% de ellos nos dicen que en su entorno laboral siempre hay una adecuada comunicación.

Tabla 2: ¿Usted acostumbra trabajar en equipo con sus compañeros?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA		0%
CASI NUNCA		0%
A VECES		0%
CASI SIEMPRE	3	30%
SIEMPRE	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia

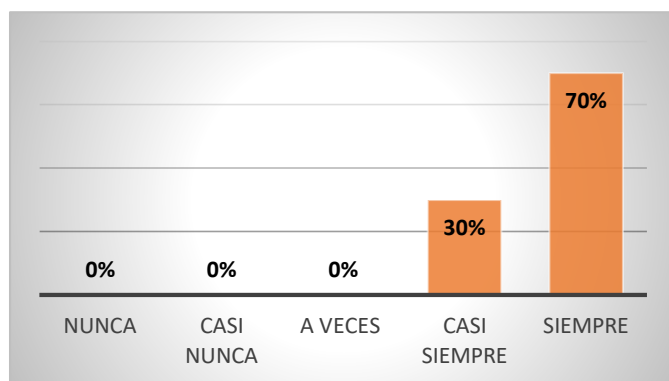


Figura 2: Usted acostumbra trabajar en equipo con sus compañeros

Fuente: Elaboración propia

En la figura N° 02 podemos observar que el 30% de los encuestados menciona que casi siempre acostumbra trabajar en equipo con sus compañeros, en tanto que el 70% de los encuestados menciona que siempre acostumbra trabajar en equipo con sus compañeros.

Tabla 3: ¿En su entorno laboral se practica la empatía?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA		0%
CASI NUNCA		0%
A VECES	2	20%
CASI SIEMPRE	6	60%
SIEMPRE	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia

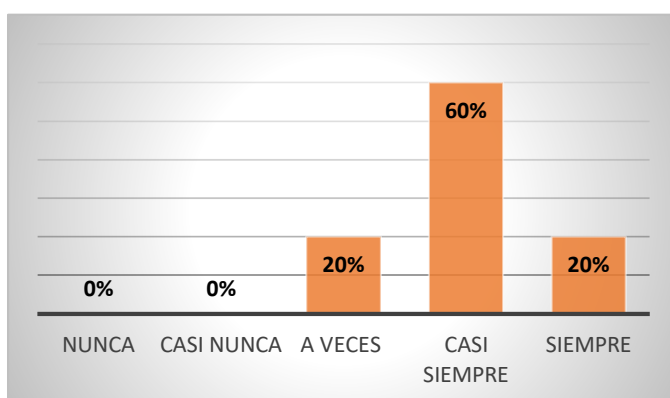


Figura 3: En su entorno laboral se practica la empatía

Fuente: Elaboración propia

En la figura N° 03 podemos observar que el 20% de los encuestados menciona que en su entorno laboral solo a veces se practica la empatía, mientras que el 60% de los encuestados menciona que en su entorno laboral casi siempre se practica la empatía, y el 20% de ellos nos dicen que en su entorno laboral siempre se practica la empatía.

Tabla 4: ¿En la organización que labora alguna vez alguien ascendió de puesto gracias a sus méritos?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA	7	70%
CASI NUNCA		0%
A VECES	3	30%
CASI SIEMPRE		0%
SIEMPRE		0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia

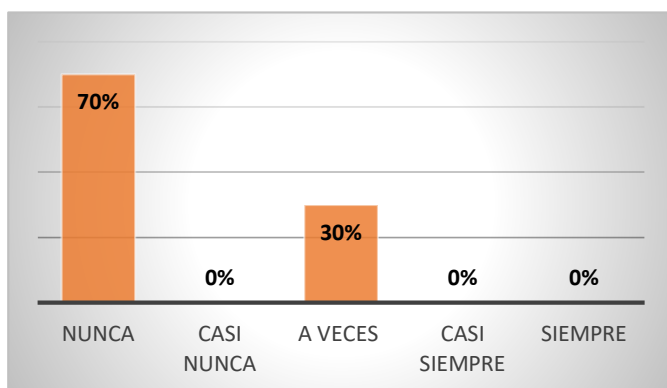


Figura 4: En la organización que labora alguna vez alguien ascendió de puesto gracias a sus méritos.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura N° 04 podemos observar que el 70% de los encuestados nos menciona que en la organización que labora nunca alguien ascendió de puesto gracias a sus méritos, mientras que el 30% de las personas encuestadas nos dice que en la organización que labora sólo a veces alguien ascendió de puesto gracias a sus méritos.

Tabla 5: ¿Su empleador le compensa de alguna manera por el esfuerzo que hace en la organización?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA	5	50%
CASI NUNCA	1	10%
A VECES	1	10%
CASI SIEMPRE	2	20%
SIEMPRE	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia

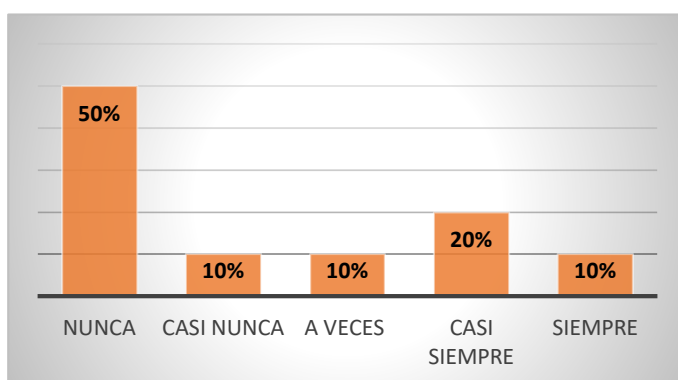


Figura 5: Su empleador le compensa de alguna manera por el esfuerzo que hace en la organización

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura N° 05 podemos observar que 50% de los encuestados nos dice que su empleador nunca les compensa de alguna forma por el esfuerzo que hacen en la organización, el 10% de ellos nos dice que su empleador casi nunca les compensa de alguna forma por el esfuerzo que hacen en la organización, en tanto que el 10% de ellos dice que su empleador solo a veces les compensa de alguna forma por el esfuerzo que hacen en la organización, mientras que el 20% de los encuestados nos dice que su empleador casi siempre les compensa de alguna forma por el esfuerzo que hacen en la organización y por último el

10% de los encuestados nos dice que su empleador de alguna forma siempre les compensa por el esfuerzo que hacen en la organización.

Tabla 6: ¿Usted es autónomo en realizar sus obligaciones en la empresa que labora?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA		0%
CASI NUNCA	2	20%
A VECES	3	30%
CASI SIEMPRE	4	40%
SIEMPRE	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia

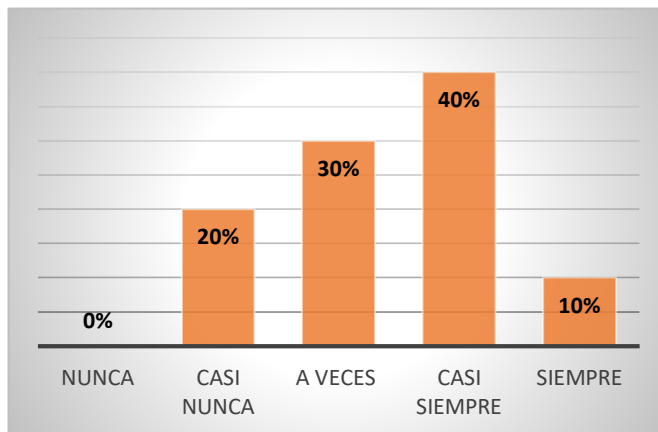


Figura 6: Usted es autónomo en realizar sus obligaciones en la empresa que labora

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En figura N° 06 podemos observar que el 20% de los encuestados nos menciona que ellos casi nunca son autónomos en realizar sus obligaciones en la empresa que laboran, el 30% de los encuestados nos menciona que solo a veces ellos son autónomos en realizar sus obligaciones en la empresa que laboran, mientras que el 40% de ellos nos dice que casi siempre son autónomos en realizar sus obligaciones en la empresa que laboran y el 10%

de ellos nos dice que ellos siempre son autónomos en realizar sus obligaciones en la empresa que laboran.

Tabla 7: Usted cree que el compromiso es importante para que pueda motivarse y cumplir con sus tareas adecuadamente?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA		0%
CASI NUNCA		0%
A VECES		0%
CASI SIEMPRE		0%
SIEMPRE	10	100%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia

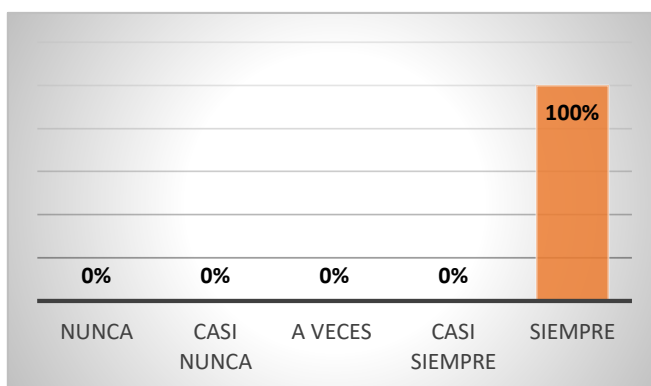


Figura 7: Usted cree que el compromiso es importante para que pueda motivarse y cumplir con sus tareas adecuadamente.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura N° 07 podemos observar que el 100% de los encuestados nos menciona que el compromiso siempre es importante para que pueda motivarse y cumplir con sus tareas adecuadamente.

Tabla 8: ¿Usted cree que la ética es un factor importante para motivar a su jefe a premiarle de alguna forma?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA		0%
CASI NUNCA		0%
A VECES	1	10%
CASI SIEMPRE	1	10%
SIEMPRE	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia

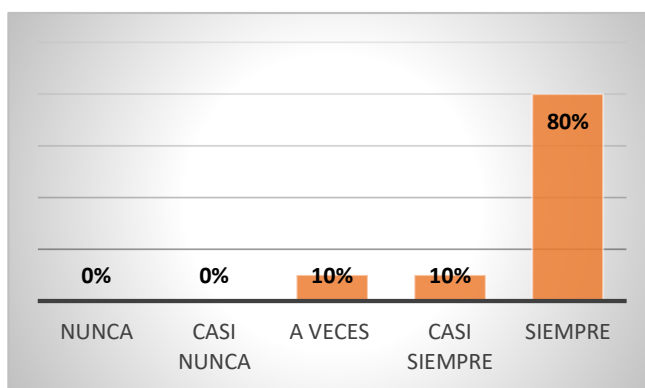


Figura 8: Usted cree que la ética es un factor importante para motivar a su jefe a premiarle de alguna forma

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura N° 08 podemos observar que el 80% de los encuestados cree que siempre la ética es un factor muy importante para motivar a su jefe a premiarle de alguna forma.

Tabla 9: ¿Alguna vez su jefe inmediato le premió por un esfuerzo que hizo en la empresa al lograr una meta?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA	5	50%
CASI NUNCA		0%
A VECES	4	40%
CASI SIEMPRE	1	10%
SIEMPRE		0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia

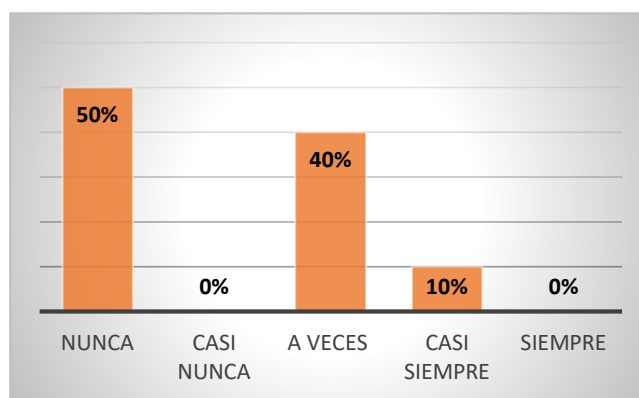


Figura 9: Alguna vez su jefe inmediato le premió por un esfuerzo que hizo en la empresa al lograr una meta

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura N° 09 podemos observar que el 50% de los encuestados nos menciona que su jefe nunca les premió por un esfuerzo que hizo en la empresa al lograr una meta, mientras que el 40% de los encuestados mencionó que sólo a veces su jefe les premia por un esfuerzo que hacen en la empresa al lograr una meta, y el 10% de los encuestados nos dice que su jefe casi siempre les premia por un esfuerzo que hacen en la empresa al lograr una meta.

Tabla 10: ¿Usted es recompensado cuándo realiza méritos en la empresa?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA	6	60%
CASI NUNCA		0%
A VECES	3	30%
CASI SIEMPRE	1	10%
SIEMPRE		0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia

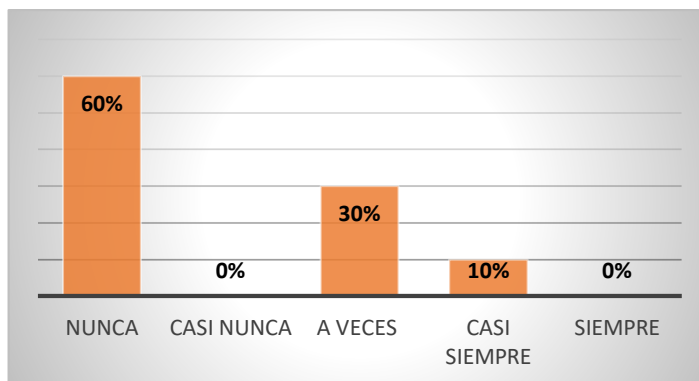


Figura 10: Usted es recompensado cuándo realiza méritos en la empresa

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura N° 10 podemos observar que el 60% de los encuestados nos mencionaron que ellos nunca son recompensados cuando realizan méritos en la empresa, mientras que el 30% de ellos nos dice que solo a veces ellos son recompensados cuando realizan méritos en la empresa y el 10% de los encuestados menciona que ellos casi siempre son recompensados cuando realizan méritos en la empresa.

Tabla 10: ¿Está conforme con el salario que percibe en la empresa que labora?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA	6	60%
CASI NUNCA		0%
A VECES	2	20%
CASI SIEMPRE	2	20%
SIEMPRE		0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia

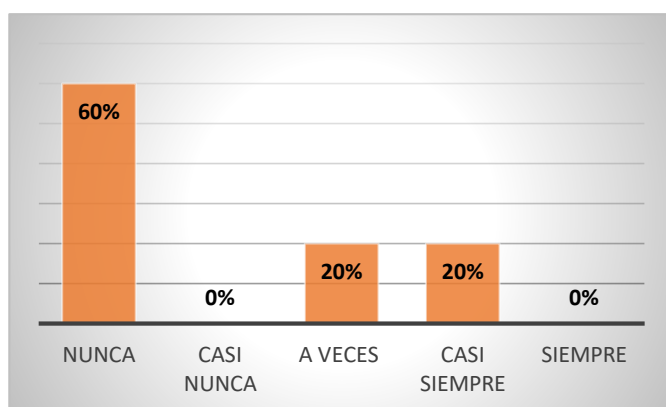


Figura 11: Está conforme con el salario que percibe en la empresa que labora.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura N° 11 podemos observar que el 60% de los encuestados menciona que nunca están conformes con el salario que perciben en la empresa que laboran, mientras que el 20% de ellos menciona que solo a veces están conformes con el salario que perciben en la empresa que laboran, y el 20% de los encuestados menciona que casi siempre están conformes con el salario que perciben en la empresa que laboran.

Tabla 11: ¿Alguna vez le incentivaron con algún tipo de bonos para que siga esforzándose aún más en su trabajo?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA	7	70%
CASI NUNCA		0%
A VECES	2	20%
CASI SIEMPRE	1	10%
SIEMPRE		0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia

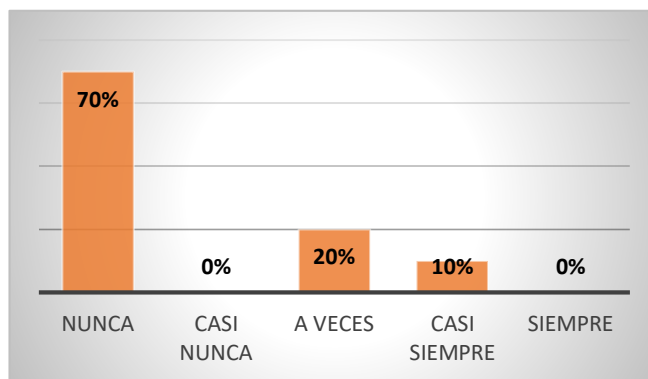


Figura 12: ¿Alguna vez le incentivaron con algún tipo de bonos para que siga esforzándose aún más en su trabajo?.

Fuente: Elaboración propia

En la figura N° 12 podemos observar que el 70% de los encuestados nos menciona que nunca les incentivaron con algún tipo de bonos para que sigan esforzándose más en su trabajo, mientras que el 20% de ellos nos dice que solo a veces se les incentiva con algún tipo de bonos para que sigan esforzándose más en su trabajo y el 10% de los encuestados nos menciona que casi siempre se les incentiva con algún tipo de bonos para que sigan esforzándose aún más en su trabajo.

5.2. Análisis de resultados

De acuerdo a objetivo general: Describir las características de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro Clínicas Veterinarias: Caso Clínica Veterinaria San Lorenzo del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.

En la tesis de (Jaén, 2010) titulada “PREDICCIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL A PARTIR DE INDICADORES DE MOTIVACIÓN, PERSONALIDAD Y PERCEPCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES” plantea una hipótesis la cual es poder ver si realmente la motivación influyera en el rendimiento laboral de los colaboradores y de acuerdo con ello llegó a la siguiente conclusión y nos menciona que la motivación es muy importante en esta empresa y realmente influye en el rendimiento laboral de los colaboradores, aunque no completamente, en esta empresa la motivación influye en cierto grado. Esta tesis se puede comparar con la investigación hecha en la investigación hecha en la Clínica San Lorenzo en Perú, región Ayacucho, lo cual se pudo llegar a comprobar que se pueden describir las características de la motivación laboral de una regular, ya que se puede encontrar fortalezas como el liderazgo, ya que hay una buena comunicación, trabajan en equipo la gran mayoría, de la misma manera practican la empatía; por otra parte la responsabilidad es un elemento que no falta en esta empresa porque el compromiso para ellos es importante y la ética es fundamental para que su empleador les premie de alguna manera. Así como encontramos fortalezas

también encontramos debilidades, ya que en esta entidad no se aprecia las oportunidades de desarrollo para los trabajadores, es por ello que analizando este aspecto ellos se encuentran realmente desmotivados, los incentivos también son fundamentales para motivar a los colaboradores, pues no se les incentiva como debe, es cierto que hay un buen ambiente de trabajo pero necesariamente se les debe incentivar para que puedan crecer todos de alguna forma. Analizando ambas investigaciones, según el objetivo principal es que si se describen las características de la motivación en ambas empresas y se puede decir que si es que hay una motivación en los colaboradores, esto influirá mucho para que puedan cumplir con sus deberes como debería ser.

De acuerdo al objetivo específico N° 01: Describir el liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas veterinarias: Caso clínica veterinaria San Lorenzo del distrito del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.

(Macedo, 2018) en su investigación titulada “RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN PERSONAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA COMERCIAL BIONOVA S.A.C.”, en la ciudad de Piura nos menciona que el problema principal es que hay una posible desmotivación y que esto repercute en el desempeño y productividad de los colaboradores, aunque ellos están satisfechos de pertenecer a la empresa que laboran, esto hace que se sientan motivados, aunque ellos necesitan la ayuda del trabajo en equipo para que puedan laborar, en la que el empleador no coopera, esta es la

deficiencia que se encontró en dicha organización.

Esta información recolectada se puede comparar con la investigación hecha en la ciudad de Ayacucho, Clínica San Lorenzo, ya que en el gráfico N° 01 podemos observar que el 10% de los encuestados mencionaron que en su entorno laboral casi nunca hay una adecuada comunicación, mientras que el 10% de los encuestados mencionaron que en su entorno laboral a solo a veces hay una adecuada comunicación, seguidamente el 60% de los encuestados nos mencionaron que en su entorno laboral casi siempre hay una adecuada comunicación y el 20% de ellos nos dicen que en su entorno laboral siempre hay una adecuada comunicación.

En el gráfico N° 02 podemos observar que el 30% de los encuestados menciona que casi siempre acostumbra trabajar en equipo con sus compañeros, en tanto que el 70% de los encuestados menciona que siempre acostumbra trabajar en equipo con sus compañeros

En el gráfico N° 03 podemos observar que el 20% de los encuestados menciona que en su entorno laboral solo a veces se practica la empatía, mientras que el 60% de los encuestados menciona que en su entorno laboral casi siempre se practica la empatía, y el 20% de ellos nos dicen que en su entorno laboral siempre se practica la empatía. En ambas investigaciones se pudo se pudo recolectar características similares de la motivación, pero en la investigación del autor mencionado no practican mucho, mientras que en la Clínica San Lorenzo se

practica más, para seguir mejorando se necesita de un liderazgo eficiente, por lo tanto se puede decir que hay el liderazgo se caracteriza más en la Clínica San Lorenzo y se practica más y esto es bueno y beneficioso para la organización.

De acuerdo al objetivo específico N° 02: Identificar las oportunidades de desarrollo en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas veterinarias: Caso clínica veterinaria San Lorenzo del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.

(Álvarez & Arteaga, 2013) en su investigación titulada “LA MOTIVACIÓN COMO POLITICA DE CULTURA Y RECREACIÓN LABORAL CORPORATIVA: UN ESTUDIO DE CASO” nos menciona lo siguiente: “Es de significativa importancia a la hora de iniciar programas o acciones que motiven al trabajador, que la organización pudiera determinar las expectativas y necesidades que llegue a tener cada empleado en particular; ya que el talento humano se caracteriza por tener expectativas y necesidades diferentes que de una u otra forma determinan y modelan las acciones o comportamientos que tendrán y experimentarán los trabajadores al realizar su labor”, esto porque las actividades de los personales de esta empresa se realizan en diversos horarios y son muy variados, por lo cual se puede decir que son impredecibles, la labor de los trabajadores es buena pero como los horarios son muy variados y el trabajo es fuerte los colaboradores están expuestos a estresarse y por lo tanto el

autor propone que es necesario afirmar, crear e incentivar un sentido de pertenencia para lograr consolidar el buen ambiente laboral y la motivación en los colaboradores, de manera que ellos se encuentren aún más motivados. Esta información recolectada se puede comparar con la investigación hecha en Perú-Ayacucho, en la Clínica San Lorenzo, ya que según los resultados que se obtuvo; en el gráfico N° 04 podemos observar que el 70% de los encuestados nos menciona que en la organización que labora nunca alguien ascendió de puesto por sus méritos, mientras que el 30% de las personas encuestadas nos dice que en la organización que labora sólo a veces alguien ascendió de puesto por sus méritos.

En el gráfico N° 05 podemos observar que 50% de los encuestados nos dice que su empleador nunca les compensa de alguna forma por el esfuerzo que realiza en la organización, el 10% de ellos nos dice que su empleador casi nunca les compensa de alguna forma por el esfuerzo que realizan en la organización, en tanto que el 10% de ellos dice que su empleador solo a veces les compensa de alguna forma por el esfuerzo que realizan en la organización, mientras que el 20% de los encuestados nos dice que su empleador casi siempre les compensa de alguna forma por el esfuerzo que realizan en la organización y por último el 10% de los encuestados nos dice que su empleador de alguna forma siempre les compensa por el esfuerzo que realiza en la organización.

En el gráfico N° 06 podemos observar que el 20% de los

encuestados nos menciona que ellos casi nunca son autónomos en realizar sus actividades en la empresa que laboran, el 30% de los encuestados nos menciona que solo a veces ellos son autónomos en realizar sus actividades en la empresa que laboran, mientras que el 40% de ellos nos dice que casi siempre son autónomos en realizar sus actividades en la empresa que laboran y el 10% de ellos nos dice que ellos siempre son autónomos en realizar sus actividades en la empresa que laboran; por lo que se puede decir que en ambas investigaciones se puede notar que no hay muchas oportunidades de desarrollo, ya que en la investigación de Álvarez y Arteaga hay un ambiente laboral adecuado, pero no se hace nada para motivarlos, es cierto que los colaboradores pueden cumplir adecuadamente con sus deberes, pero como mencionan los autores es necesario afirmar, crear e incentivar un sentido de pertenencia para lograr alguna motivación más en ellos, seguidamente crear oportunidades de desarrollo; en el caso de la clínica San Lorenzo se pudo observar que no se les motiva adecuadamente porque no se les brinda las oportunidades de desarrollo que ellos desearían, en la empresa casi no hay ascensos y tampoco hay compensaciones que les permita a ellos motivarse aún más y esto debería mejorar. Llegando a analizar ello se puede decir que no se identifica como tal las oportunidades de desarrollo y esto coincide en ambas investigaciones.

De acuerdo al objetivo específico N° 03: Describir la

responsabilidad en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas veterinarias: Caso clínica veterinaria San Lorenzo del distrito del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.

(Sum, 2015) en su tesis titulada "MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)" nos menciona que: Según los resultados obtenidos de la presente investigación determina que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, según las pruebas que se tomaron en dicha empresa se llegó a concluir que la aceptación e integración social, reconocimiento social, autoestima/ autoconcepto, autodesarrollo, poder y seguridad obtuvieron diferentes puntuaciones en su mayoría altas las cuales se tomaron dos aspectos a calificar y fueron, incentivo y satisfacción, pues se les motiva adecuadamente a los colaboradores, esto hace que también se desempeñen de forma eficiente en sus labores; comparando con los resultados de la Clínica San Lorenzo, en el gráfico N° 07 podemos observar que el 100% de los encuestados nos menciona que el compromiso siempre es importante para motivarse y cumplir con sus metas.

En el gráfico N° 08 podemos observar que el 100% de los encuestados cree que siempre la ética es un factor muy importante para motivarle a su jefe a premiarle de alguna forma y en el gráfico N° 09 podemos observar que el 50% de

los encuestados nos menciona que su jefe nunca les premió por un esfuerzo que hizo en la empresa al lograr una meta, mientras que el 40% de los encuestados mencionó que sólo a veces su jefe les premia por un esfuerzo que hacen en la empresa al lograr una meta, y el 10% de los encuestados nos dice que su jefe casi siempre les premia por un esfuerzo que hacen en la empresa al lograr una meta; se podría decir que practica la responsabilidad en ambas empresas, esto gracias a que los empleadores motivan adecuadamente a sus colaboradores, esto hace que ellos se autodesarrollen aún más y sean más responsables. Acabando de analizar ambas realidades se podría decir que son diferentes, la responsabilidad se describe de manera más adecuada en la Clínica veterinaria San Lorenzo.

De acuerdo al objetivo específico N° 04: Identificar los incentivos en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas veterinarias: Caso clínica veterinaria San Lorenzo del distrito del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.

(Álvarez C. , 2010) en su tesis titulada “Motivación laboral en un servicio de urgencias hospitalario” cuyo objetivo fue conocer el estado actual de la motivación laboral percibida por los médicos, DUE/ATS y auxiliares de enfermería que trabajan en el Servicio de Urgencias del Hospital de Cabueñes de Gijón nos dice que en dicha institución solo una cuarta parte de los trabajadores están realmente motivados, esto debido a que el reconocimiento profesional, el salario y las condiciones

laborales son considerados factores muy fundamentales por los profesionales, por lo tanto el autor recomienda que deben ser incentivados más mediante estas características; comparando con la investigación hecha en la clínica San Lorenzo, en el gráfico N° 10 podemos observar que el 60% de los encuestados nos mencionaron que ellos nunca son recompensados cuando realizan méritos en la empresa, mientras que el 30% de ellos nos dice que solo a veces ellos son recompensados cuando realizan méritos en la empresa y el 10% de los encuestados menciona que ellos casi siempre son recompensados cuando realizan méritos en la empresa.

En el gráfico N° 11 podemos observar que el 60% de los encuestados menciona que nunca están conforme con el salario que se les da por parte de su empleador, mientras que el 20% de ellos menciona que solo a veces están conforme con el salario que se les da por parte de su empleador, y el 20% de los encuestados menciona que casi siempre están conformes con el salario que de les da por parte de su empleador.

En el gráfico N° 12 podemos observar que el 70% de los encuestados nos menciona que nunca les incentivaron con algún tipo de bonos para que siga esforzándose aún más, mientras que el 20% de ellos nos dice que solo a veces se les incentiva con algún tipo de bonos para que sigan esforzándose y el 10% de los encuestados nos menciona que casi siempre se les incentiva con algún tipo de bonos para que sigan esforzándose aún más; analizando todo ello se puede

mencionar que no se pudo identificar incentivos en la clínica veterinaria San Lorenzo, en la empresa investigada del autor ya mencionado se practica más, entonces se debe mejorar esto en nuestra empresa investigada.

De acuerdo al objetivo específico N° 05: Elaborar un plan de mejora de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro veterinarias: Caso clínica veterinaria San Lorenzo del distrito del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020; se logró implementar un plan de mejora con respecto a la capacitación laboral la cual se detallara a continuación:

PROBLEMA ENCONTRADO	CAUSA	SOLUCION DE APLICACIÓN DE LA MEJORA	RESPONSABLE
No hay ascensos por el esfuerzo que hacen los trabajadores.	Descuido por el dueño de la organización.	Es necesario que se implemente en ocasiones ascensos que ayuden a motivarse a los colaboradores.	El dueño de la empresa.
Casi no les compensa a los colaboradores por el esfuerzo que hacen.	Descuido por el dueño de la organización.	Es necesario compensar a los trabajadores mediante aumento de sueldo, gratificación, viaje, recreación, premios, etc.	El dueño de la empresa.
La gran mayoría de los trabajadores no son recompensados adecuadamente por los méritos que realizan.	Descuido por el dueño de la organización.	Promover recompensa cuando realizan un mérito como: Descansos, espacios recreativos, oportunidades de superación.	El dueño de la empresa.
La gran mayoría de los trabajadores no está conforme con su salario.	Descuido por el dueño de la organización.	Ponerse de acuerdo con los colaboradores, si no es posible el aumento de sueldo, tratar de reducir cargas laborales u horas de trabajo.	El dueño de la empresa.
Casi no se les brinda	Descuido por el dueño	En oportunidades brindar	El dueño de la

bonos a los colaboradores para que sigan esforzándose más.	de la organización.	algún tipo de bonos para que se motiven más.	empresa.
--	---------------------	--	----------

ESPECIFICACIONES:

En el problema N° 01 podemos ver que no hay ascensos por el esfuerzo que hacen los trabajadores, por lo tanto una solución que se plantea es que en ocasiones se puede implementar ascensos que ayuden a motivarse a los colaboradores, de esto se pueda encargarse el dueño de la empresa, aunque los colaboradores realicen sus actividades responsablemente, ellos necesitan alguna motivación que venga del dueño de la empresa, de esta manera se logrará que ellos sean más comprometidos con sus labores.

En el problema N° 02 podemos ver que no están debidamente conformes con el sueldo que perciben casi no les compensa a los colaboradores por el esfuerzo que hacen, para ello una forma de mejorar esta situación es necesario compensar a los trabajadores mediante aumento de sueldo, gratificación, viaje, recreación, premios, etc.; en este caso también el dueño tendría que tomar este asunto como parte de la mejora que se pueda hacer para motivar a sus trabajadores, ya que al compensarlos les estará dando un motivo más para que puedan quedarse en la empresa y trabajar con más ganas.

En el problema N° 03 podemos ver que la gran mayoría de los trabajadores no son recompensados adecuadamente por los méritos que realizan, lo que se plantea es promover algún tipo de recompensa cuando realizan un mérito como: Descansos, espacios recreativos, oportunidades de superación, recompensa no solamente es dinero en efectivo, se puede analizar la comodidad de los colaboradores y de acuerdo a ello el dueño puede proponer algo que los empuje

a sentirse en el trabajo como en casa, un ambiente laboral también es ideal para que se motiven, de ello debe encargarse el encargado de la empresa.

En el problema N° 04: La gran mayoría de los trabajadores no está conforme con su salario, la solución que se plantea es que el encargado de la empresa pueda ponerse de acuerdo con los colaboradores con respecto al asunto, si no es posible el aumento de sueldo, tratar de reducir cargas laborales u horas de trabajo, el diálogo es importante en toda organización para llegar a un acuerdo, pues de esta manera se mejorará aunque no sea una mejora de golpe, pero la empresa crecerá poco a poco.

En el problema N 05: Casi no se les brinda bonos a los colaboradores para que sigan esforzándose más, el encargado de la empresa en oportunidades debe brindar algún tipo de bonos para que se motiven más, es cierto que no será a cada momento, pero es necesario que reciban bonos en algunos periodos, por ejemplo cuando estén agotados, tristes, sin ganas o algo que les incomode; en ese instante sería bueno motivarles con esta tipo de herramientas, lo importante es buscar algo que les motive a los colaboradores a seguir motivándose aún más.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo al objetivo general: Describir las características de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro Clínicas Veterinarias: Caso Clínica Veterinaria San Lorenzo del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020; se puede llegar a concluir que las características de la motivación laboral se describen de una manera regular, porque no todas las características de la motivación probadas en la empresa son satisfactorias, se debe brindar más oportunidades de desarrollo a los trabajadores e incentivarlos más.

De acuerdo a objetivo específico N° 01: Describir el liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas veterinarias: Caso clínica veterinaria San Lorenzo del distrito del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020; se puede concluir que el liderazgo de describe adecuadamente, ya la comunicación es una característica buena

De acuerdo a objetivo específico N° 02: Identificar las oportunidades de desarrollo en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas veterinarias: Caso clínica veterinaria San Lorenzo del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020; se puede llegar a concluir que no se identificó las oportunidades de desarrollo que se quiso hallar en la empresa porque casi no hay ascensos propuestos a los trabajadores para que se motiven y peor aún no se les compensa como debería ser, esto debe mejorar para que los colaboradores se motiven y la empresa mejore.

De acuerdo a objetivo específico N° 03: Describir la responsabilidad en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas veterinarias: Caso clínica veterinaria San Lorenzo del distrito del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020; se concluye que la responsabilidad se describe casi adecuadamente, ya que ellos creen que el compromiso es importante, la ética es muy fundamental para motivar a su empleador a premiarle de alguna forma, pero no se describe el esfuerzo porque el empleador en la mayoría de las ocasiones no les premia por su esfuerzo.

De acuerdo a objetivo específico N° 04: Identificar los incentivos en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas veterinarias: Caso clínica veterinaria San Lorenzo del distrito del distrito San Juan

Bautista, Ayacucho, 2020; se concluye que no se pudo identificar adecuadamente los incentivos examinados en la empresa, porque no se les recompensa a los trabajadores, como también ellos no están conformes con su salario, tampoco casi nunca se les incentiva con bonos para que se esfuercen aún más.

6.1. Recomendaciones

Se recomienda mejorar más en cuanto a la motivación en colaboradores, ya que se pudo observar algunas deficiencias, ellos son parte fundamental de la empresa, gracias a ellos es que la empresa percibe ingresos, la motivación es esencial y es necesario buscar varias estrategias para motivarlos.

También se recomienda mejorar aún más en cuanto al liderazgo, el encargado de la organización debe dialogar más con sus colaboradores, el diálogo hará que la organización mejore constantemente, de esta manera se llegara a un mejor acuerdo con las inquietudes que puedan tener.

De la misma manera se recomienda mejorar las oportunidades de desarrollo en los colaboradores brindando oportunidades de ascensos en ellos cuando logren objetos y compensándolos de alguna manera, esto hará que se motiven más y laboren con más ganas en la empresa, ya que se encontraron dificultades en estos aspectos.

En cuanto a la responsabilidad se recomienda mantener la manera de pensar de los colaboradores, ya que el compromiso y la ética están presente en ellos, pero el encargado de la empresa les debe premiar de

alguna manera por el esfuerzo que hacen, buscando la comodidad de ellos.

También se recomienda incentivar a los colaboradores mediante recompensas, salarios y bonos porque se pudo apreciar que la gran mayoría hizo entender que no hay este tipo de incentivos en la empresa, el dueño debe premiarlos mediante estos incentivos para que motiven y sean más comprometidos más con la empresa.

VII. Referencias bibliográficas

- 20minutos. (2015). *20minutos.es*. Obtenido de 20minutos.es:
<https://www.20minutos.es/noticia/3711/0/ASCENSO/EMPRESA/DENTRO/>
- Adriana, M. (2018). *infoempleo.com*. Obtenido de infoempleo.com:
<http://empresas.infoempleo.com/hrtrends/dar-autonomia-a-empleados>
- Álvarez, & Arteaga. (julio de 2013). *ucv.ve*. Obtenido de ucv.ve:
<http://saber.ucv.ve/jspui/bitstream/123456789/9409/1/Completo.%20pdf..pdf>
- Álvarez, C. (2010). *sciencedirect.com*. Obtenido de sciencedirect.com:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1130862103737772>
- Barrientos, E. (2018). *uladech.edu.pe*. Obtenido de uladech.edu.pe:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9171/LIDERAZGO_MOTIVACION_LABORAL_BARRIENTOS_BAEZ_EUFROCINIO.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Bermejo, J. (2011). *josecarlosbermejo.es*. Obtenido de josecarlosbermejo.es:
<http://www.josecarlosbermejo.es/empatia-y-ecpatia/>
- Bolívar, C. (diciembre de 2019). *grupoverona.pe*. Obtenido de grupoverona.pe:
<https://grupoverona.pe/bono-de-productividad-incentiva-a-los-trabajadores/>
- conceptodefinicion. (2020). *conceptodefinicion.de*. Obtenido de conceptodefinicion.de:
<https://conceptodefinicion.de/esfuerzo/>
- debitoor. (2019). *debitoor.es*. Obtenido de debitoor.es:
<https://debitoor.es/glosario/definicion-salario>
- definicion. (2016). *definicion.mx*. Obtenido de definicion.mx:
<https://definicion.mx/?s=%C3%89tica>

- escuelamanagement. (2020 de mayo de 2016). *escuelamanagement.eu*. Obtenido de [escuelamanagement.eu: http://www.escuelamanagement.eu/habilidades-de-liderazgo-2/concepto-de-liderazgo-segun-los-principales-autores](http://www.escuelamanagement.eu/habilidades-de-liderazgo-2/concepto-de-liderazgo-segun-los-principales-autores)
- Fortia. (12 de octubre de 2018). *fortia.com*. Obtenido de [fortia.com: https://fortia.com.mx/blog/qu%C3%A9-son-las-compensaciones-y-los-diferentes-tipos](https://fortia.com.mx/blog/qu%C3%A9-son-las-compensaciones-y-los-diferentes-tipos)
- Galeon. (2020). *galeon.com*. Obtenido de [galeon.com: http://formacione.galeon.com/productos2140191.html](http://formacione.galeon.com/productos2140191.html)
- Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodologia de la investigacion*.
- Insight, K. (2016). *americaeconomia.com*. Obtenido de [americaeconomia.com: https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/sepa-como-incentivar-sus-trabajadores-cuando-no-hay-posibilidades-de-ascenso](https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/sepa-como-incentivar-sus-trabajadores-cuando-no-hay-posibilidades-de-ascenso)
- Jaén, M. (2010). *ucm.es*. Obtenido de [ucm.es: http://eprints.ucm.es/10843/1/T31913.pdf](http://eprints.ucm.es/10843/1/T31913.pdf)
- Jiménez, J. (2013). *elpais.com*. Obtenido de [elpais.com: https://elpais.com/diario/2007/10/07/negocio/1191762867_850215.html](https://elpais.com/diario/2007/10/07/negocio/1191762867_850215.html)
- Macedo, P. (abril de 2018). *udep.edu.pe*. Obtenido de [udep.edu.pe: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3588/TSP_AE-L_012.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3588/TSP_AE-L_012.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Méndez, A. (2013). *euroresidentes.com*. Obtenido de [euroresidentes.com: https://www.euroresidentes.com/empresa/motivacion/motivacion-segun-autores](https://www.euroresidentes.com/empresa/motivacion/motivacion-segun-autores)
- Montenegro, R. (2013). *gestiopolis.com*. Obtenido de [gestiopolis.com: https://www.gestiopolis.com/recompensa-y-reconocimiento-en-los-recursos-humanos/](https://www.gestiopolis.com/recompensa-y-reconocimiento-en-los-recursos-humanos/)

- Navarro, J. (2017). *definicionabc.com*. Obtenido de definicionabc.com:
<https://www.definicionabc.com/social/esfuerzo.php>
- ORE, R. (2019). *uladech.edu.pe*. Obtenido de uladech.edu.pe:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13323/MOTIVACION_RECREOS_TURISTICOS_INSEGURIDAD_%20ROMERO_ORE_SCOTT_LEO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Porto, & Gardey. (2013). *definicion.de*. Obtenido de definicion.de:
<https://definicion.de/incentivo/>
- Raffino, M. (2019). *concepto.de*. Obtenido de concepto.de: <https://concepto.de/trabajo-en-equipo/>
- Raffino, M. (2020). *concepto.de*. Obtenido de concepto.de: <https://concepto.de/etica/>
- Raffino., M. (2019). *concepto.de*. Obtenido de concepto.de:
<https://concepto.de/responsabilidad/>
- Ramírez, A. (2012). *blogspot.com*. Obtenido de *blogspot.com*:
<http://motivaciongrupob.blogspot.com/2012/03/motivacion-segun-varios-autores.html>
- Ramírez, A. (2012). *blogspot.com*. Obtenido de *blogspot.com*:
<http://motivaciongrupob.blogspot.com/2012/03/motivacion-segun-varios-autores.html>
- Rebeca. (junio de 2017). *celpax.com*. Obtenido de *celpax.com*:
<https://www.celpax.com/es/que-es-el-compromiso/>
- Robbins. (2011). *udlap.mx*. Obtenido de *udlap.mx*:
http://caterina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/castilla_v_jl/capitulo2.pdf

- Samanez, H. (2016). *cielo.org.pe*. Obtenido de cielo.org.pe:
<https://www.youtube.com/watch?v=ymaCYTuwbK8&list=TLPQMTkwMTIwMjCpwF76BYZQpw&index=10>
- significados. (2018). *significados.com*. Obtenido de significados.com:
<https://www.significados.com/trabajar-en-equipo/>
- significados. (2020). *significados.com*. Obtenido de significados.com:
<https://www.significados.com/responsabilidad/>
- Sum, M. (marzo de 2015). *url.edu.gt*. Obtenido de url.edu.gt:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Thompson, I. (2013). *promonegocios.net*. Obtenido de promonegocios.net:
<https://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html>
- Torres, J. (2010). *lifeder.com*. Obtenido de lifeder.com:
<https://www.lifeder.com/definicion-comunicacion-autores/>
- Ucha, F. (2013). *definicionabc.com*. Obtenido de definicionabc.com:
<https://www.definicionabc.com/ciencia/medicina-veterinaria.php>
- Zuzama, J. (2014). *dspace.uib.es*. Obtenido de dspace.uib.es:
https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3638/Zuzama_Covas_Juana_Maria.pdf?sequence=1

ANEXOS

ANEXO 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
Nº	ACTIVIDADES	Año 2020															
		Ene-20					Feb-20				Mar-20				Abr-20		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Elaboración del proyecto	x															
2	Mejora del marco teórico		x														
3	Redacción de la revisión de la literatura			x													
4	Elaboración del consentimiento informado				x												
5	Ejecución de la metodología					x	x										
6	Redacción de la revisión de la literatura							x	x								
7	Redacción del pre informe de investigación									x	x						
8	Redacción del informe final											x	x	x			
9	Exposición del proyecto al jurad de investigación														x		
10	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															x	
11	Redacción de acta de tesis																x

Anexo 2. Presupuesto

PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE (ESTUDIANTE)			
Categoría	Base	% o Número	Total S/
Suministros			
Impresiones	0.10	65 hojas	6.50
Empastado	2.00	1	2.00
Lapicero	0.50	2 lapiceros	1.00
Impresiones para la revisión del jurado	0.10	150 hojas	15.00
Servicios			
Almuerzo en ejecución de encuestas	5.00	3	15.00
Uso de turniting	50.00	1	50.00
Internet	50.00	3 meses	155.00
Pasajes para recolección del informe	2	50 veces	113.00
Sub-total			357.50
Total de presupuesto desembolsable			357.50
PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE (UNIVERSIDAD)			
Categoría	Base	% o Número	Total S/
Servicios			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub-total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total: S/			1009.50



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
CUESTIONARIO

Estimado señor (srta): El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información sobre la motivación laboral de los trabajadores de la Clínica Veterinaria “San Lorenzo” y desarrollar la investigación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración. Sírvase contestar el presente cuestionario con un aspa (X). Su respuesta será de carácter confidencial y le agradeceré por su veracidad en su respuesta. Agradezco su tiempo y su colaboración.

I. Generalidades

1. Edad
 - a) 18 - 24 años
 - b) 25- 34 años
 - c) 34 - 45 años
 - d) 46 a más
2. Género
 - a) Masculino
 - b) Femenino
3. Grado de instrucción
 - a) Sin instrucción
 - b) Educación básica
 - c) Superior no universitaria
 - d) Superior universitaria
4. Cargo que desempeña
 - a) Dueño
 - b) Administrador
 - c) Trabajador
5. Tiempo que desempeña en el cargo
 - a) 0 a 2 años
 - b) 3 a 4 años

c) 5 a más años

II. Respecto a la variable MOTIVACIÓN LABORAL

Para evaluar la variable, marcar con una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	CRITERIO	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	¿En su entorno laboral hay una adecuada comunicación?					
2	¿Usted acostumbra trabajar en equipo con sus compañeros?					
3	¿En su entorno laboral se practica la empatía?					
4	¿En la organización que labora alguna vez alguien ascendió de puesto gracias a sus méritos?					
5	¿Su empleador le compensa de alguna manera por el esfuerzo que hace en la organización?					
6	¿Usted es autónomo al realizar sus obligaciones en la empresa que labora?					
7	¿Usted cree que el compromiso es importante para que pueda motivarse y cumplir con sus tareas adecuadamente?					
8	¿Usted cree que la ética es un factor importante para motivar a su jefe a premiarle de alguna forma?					
9	¿Alguna vez su jefe inmediato le premió por un mérito que hizo en la empresa?					
10	¿Usted es recompensado cuándo realiza méritos en la empresa?					
11	¿Está conforme con el salario que percibe en la empresa que labora?					
12	¿Alguna vez le incentivarón con algún tipo de bonos para que siga esforzándose aún más en su trabajo?					

Gracias...

Anexo 4: Turnitin

**EMPRESAS DEL RUBRO CLÍNICAS VETERINARIAS:
CASO CLÍNICA VETERINARIA SAN LORENZO DEL
DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2020**

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

AUTORA
BR. CHUCHÓN PERALTA, RUTH GISELA
ORCID: 0000-0002-4883-9361

ASESOR
MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER
ORCID: 0000-0002-4052-5018

AYACUCHO - PERÚ
2020

Resumen de coincidencias ×

0 %

< >

No existen fuentes coincidentes para este informe.

Anexo 5: Evidencia de encuesta









