



---

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 EDUCACIÓN  
BÁSICA REGULAR: CASO I.E.PR. ANGELITOS DE  
DAYI S.R.L. DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO  
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

**AUTOR  
VALDIVIA SÁNCHEZ, WILFREDO  
ORCID: 0000-0001-9592-9477**

**ASESOR  
MGTR. CHUCHÓN HUAMANÍ, ARTURO  
ORCID: 0000-0002-3426-6742**

**AYACUCHO – PERÚ  
2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR:**

Valdivia Sánchez, Wilfredo.  
ORCID: 0000-0001-9592-9477  
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, estudiante de Pregrado,  
Ayacucho, Perú.

### **ASESOR:**

Mgtr. Chuchón Huamaní, Arturo.  
ORCID: 0000-0002-3426-6742  
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de  
Administración, Ayacucho, Perú.

### **JURADOS:**

Mgtr. Berrocal Chillce, Judith  
ORCID: 0000-0002-9569-9824

Mgtr. Jáuregui Prado, Alcides.  
ORCID: 0000-0002-6611-9480

Mgtr. Tipe Herrera, Carlos Celso.  
ORCID: 0000-0003-4439-1448

## HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

.....  
Mgtr. Berrocal Chillce, Judith.  
Presidenta

.....  
Mgtr. Jáuregui Prado, Alcides.  
Miembro

.....  
Mgtr. Tipe Herrera, Carlos Celso.  
Miembro

.....  
Mgtr. Chuchón Huamaní, Arturo.  
Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a Dios a mis padres, a mi docente tutor, a mis amigos y colegas con quienes comparto experiencias y vivencias en el transcurso y desarrollo profesional.

## **DEDICATORIA**

Este proyecto está dedicado a mis padres, a quienes admiro y agradezco eternamente, ya que cada uno de mis logros se lo debo a su ejemplo de vida.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se denomina: “Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro educación básica regular: caso I.E.Pr. Angelitos de Dayi S.R.L. Del distrito de Ayacucho, 2019”; el objetivo de la investigación fue describir la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro educación básica regular: caso I.E.Pr. Angelitos de Dayi S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2019. La metodología fue aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, corte transversal, instrumento cuestionario y técnica encuesta. La muestra fue 8 trabajadores de Angelitos de Dayi; en los resultados se logró describir la motivación laboral, asimismo, se reconoció la motivación intrínseca, ya que es aplicada positivamente en los temas de equipo, comunicación, esfuerzo y logro de meta; también se logró identificar la motivación extrínseca, aplicado en las tareas, desarrollo, interacción y la competitividad; así mismo, se logró describir la satisfacción laboral a través del desempeño del trabajador, la calidad del trabajo, las herramientas de evaluación y seguimiento del trabajador. Finalmente, se llegó a la conclusión de que, en la I.E.Pr. Angelitos de Dayi; si existe la motivación laboral, lo cual es gestionada eficazmente, ya que se puede constatar que la productividad del equipo, la aptitud laboral y la evaluación de personal están presentes y tienen alto grado de participación; a través de las dimensiones de seguimiento de personal, la evaluación de personal y la orientación de personal.

**Palabras Claves:** Motivación laboral, motivación intrínseca, motivación extrínseca y satisfacción laboral.

## ABSTRACT

This research work is called: “Labor motivation in micro and small companies in the regular basic education category: case I.E.Pr. Angelitos de Dayi S.R.L. from the district of Ayacucho, 2019 ”; The objective of the research was to describe work motivation in micro and small companies in the regular basic education category: case I.E.Pr. Angelitos de Dayi S.R.L. from the district of Ayacucho, 2019. The methodology was applied with a quantitative approach, descriptive level, non-experimental design, cross section, questionnaire instrument and survey technique. The sample was 8 workers from Angelitos de Dayi; In the results, it was possible to describe the work motivation, likewise, the intrinsic motivation was recognized, since it is applied positively in the topics of team, communication, effort and goal achievement; It was also possible to identify extrinsic motivation, applied in tasks, development, interaction and competitiveness; Likewise, job satisfaction was described through the worker's performance, the quality of the work, the evaluation tools and the worker's follow-up. Finally, it was concluded that, in the I.E.Pr. Little angels of Dayi; if there is work motivation, which is managed effectively, since it can be verified that team productivity, work aptitude and personnel evaluation are present and have a high degree of participation; through the dimensions of personnel monitoring, personnel evaluation, and personnel orientation.

**Key Words:** Key Words: Work motivation, intrinsic motivation, extrinsic motivation and job satisfaction.

## CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN .....	vi
CONTENIDO .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISION DE LA LITERATURA.....	3
2. 1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
2. 1. 1 INTERNACIONALES:.....	3
2. 1. 2 ANTECEDENTES NACIONALES:.....	5
2. 1. 3 ANTECEDENTES LOCALES: .....	6
2. 2 BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN .....	8
2. 2. 1 VARIABLE: MOTIVACIÓN LABORAL.....	8
2. 2. 2 DIMENSIONES DE MOTIVACIÓN LABORAL .....	10
2. 2. 3 INDICADORES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE .....	12
III. HIPÓTESIS .....	15
IV. METODOLOGÍA.....	16
4. 1 Diseño de la investigación.....	16
4. 2 Población y muestra .....	17
4. 3 Definición y operacionalización de variables e indicadores .....	18
4. 4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
4. 5 Plan de análisis .....	20
4. 6 Matriz de consistencia.....	21
4. 7 Principios éticos .....	22
V. RESULTADOS .....	24
5. 1 Resultados .....	24
5. 2 Análisis de resultados.....	40
VI. CONCLUSIONES .....	42
REMENDACIONES .....	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	46
ANEXOS .....	49

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de consistencia. ....	21
Tabla 2: Sexo de los trabajadores de la I.E. “Angelitos de Dayi S.R.L.....	24
Tabla 3: Edades de los trabajadores de la I.E. “Angelitos de Dayi S.R.L .....	25
Tabla 4: Es capaz de resolver los problemas que se le presentan mientras estás laborando.....	26
Tabla 5: Es capaz de recordar con facilidad información que le proporciona la empresa dónde trabaja.....	27
Tabla 6: es capaz comprender todas las indicaciones o acuerdos que le llegan de su centro de labores? .....	28
Tabla 7: Le gusta de trabajar en equipo .....	29
Tabla 8: Es capaz de tomar en cuenta las sugerencias u opiniones de tus compañeros .....	30
Tabla 9: Es capaz de dar su opinión frente a tus compañeros de trabajo.....	31
Tabla 10: Ser un trabajador de la organización en la que laboras, le hace sentir orgullo de ti mismo.....	32
Tabla 11: Disfrutas de tu trabajo porque sientes que te estas desarrollando adecuadamente ahí.....	33
Tabla 12: Opinas que la remuneración que recibes, es adecuada por el trabajo que realiza.....	34
Tabla 13: La empresa en la que laboras, sabe reconocer sus esfuerzos adecuadamente .....	35
Tabla 14: Usa de manera óptima los recursos que la empresa le proporciona .....	36
Tabla 15: Busca la manera de hacer más con los recursos con los que dispone.....	37
Tabla 16: Cree que logra resolver las tareas que se le asignan adecuadamente .....	38
Tabla 17: Se esfuerza por cumplir las metas que la organización le plantea.....	39
Tabla 18: Cronograma de actividades.....	50
Tabla 19: Gastos y presupuestos.....	51
Tabla 20: Preguntas aplicadas sobre la motivación laboral. ....	53

## ÍNDICE GRÁFICOS

Figura 1: Sexo de los trabajadores de Movil Class S.R.L .....	24
Figura 2: Edades de los trabajadores de de la I.E. “Angelitos de Dayi S.R.L.....	25
Figura 3: Es capaz de resolver los problemas que se le presentan mientras estás laborando.....	26
Figura 4: Es capaz de recordar con facilidad información que le proporciona la empresa dónde trabaja.....	27
Figura 5: es capaz comprender todas las indicaciones o acuerdos que le llegan de su centro de labores? .....	28
Figura 6: Le gusta de trabajar en equipo.....	29
Figura 7: Es capaz de tomar en cuenta las sugerencias u opiniones de tus compañeros .....	30
Figura 8: Es capaz de dar su opinión frente a tus compañeros de trabajo .....	31
Figura 9: Ser un trabajador de la organización en la que laboras, le hace sentir orgullo de ti mismo.....	32
Figura 10: Disfrutas de tu trabajo porque sientes que te estas desarrollando adecuadamente ahí.....	33
Figura 11: Opinas que la remuneración que recibes, es adecuada por el trabajo que realiza.....	34
Figura 12: La empresa en la que laboras, sabe reconocer sus esfuerzos adecuadamente .....	35
Figura 13: Usa de manera óptima los recursos que la empresa le proporciona.....	36
Figura 14: Busca la manera de hacer más con los recursos con los que dispone .....	37
Figura 15: Cree que logra resolver las tareas que se le asignan adecuadamente.....	38
Figura 16: Se esfuerza por cumplir las metas que la organización le plantea .....	39

## I. INTRODUCCIÓN

La motivación es uno de los aspectos más importantes en la realización de un determinado trabajo, por esta razón, es fundamental en el área organizacional contar con trabajadores motivados que faciliten el desarrollo y cumplimiento de los objetivos o tareas planteadas (**Ramírez & Múnera, 2018**). Es por ello que me he visto motivado a investigar la motivación laboral, y bajo esta premisa se planteó el siguiente enunciado: ¿Cómo es la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro educación básica regular: caso I.E.Pr. Angelitos de Dayi S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2019?.

El objetivo general de la investigación fue describir la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro educación básica regular: caso I.E.Pr. Angelitos de Dayi S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2019. Los objetivos específicos son: Reconocer la motivación intrínseca en las micro y pequeñas empresas del rubro educación básica regular: caso I.E.Pr. Angelitos de Dayi S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2019; Identificar la motivación extrínseca en las micro y pequeñas empresas del rubro educación básica regular: caso I.E.Pr. Angelitos de Dayi S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2019; y describir la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro educación básica regular: caso I.E.Pr. Angelitos de Dayi S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2019.

La investigación se justifica porque el presente informe es para optar el grado académico de Bachiller en Ciencias Administrativas, de acuerdo al Reglamento de Investigación V016, aprobado por (**Consejo Universitario de Uladech, 2020**); con la Resolución N° 1013-2020-CU-ULADECH Católica. Asimismo, se dispuso del tiempo y los medios pecuniarios para consumir la investigación; del lado metodológico y conceptual, hubo profesionales dispuestos a sugerir y corregir la investigación; por el

lado espacial, se dispuso de la cercanía con la empresa y lugar de estudio. El tema proviene de la línea de investigación “Gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas” proporcionado por la Escuela Profesional de Administración, cuyo objetivo es desarrollar las investigaciones relacionadas al proceso administrativo de: planeación, organización, dirección y control; así como otras actividades propias de la micro y pequeña empresa; la presente investigación deriva de la función del control; además se pretende beneficiar a la Empresa I.E.Pr. Angelitos de Dayi, y a la vez que sirva de fuente para futuras investigaciones en el mismo espacio de estudio ya que se recopiló información relevante sobre la motivación laboral.

La metodología fue aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, corte transversal, técnica entrevista e instrumento cuestionario. Los resultados, según el OE-1 (Objetivo Específico 1); se logró describir la productividad del equipo aplicado de manera efectiva, enfatizando sobre los temas de equipo, comunicación, esfuerzo y logro de metas. Según el OE-2; se logró describir la aptitud laboral, ya que se aplica de manera efectiva el tema de las tareas, desarrollo, interacción, y la competitividad. Según el OE-3; se logró identificar satisfactoriamente el rendimiento laboral a través del desempeño del trabajador, la calidad del trabajo, las herramientas de evaluación y el seguimiento del trabajador. Por ello se concluye que, si existe el rendimiento laboral, lo cual es gestionada eficazmente, ya que se puede constatar que la productividad del equipo, la aptitud laboral y la evaluación de personal están presentes y tienen alto grado de participación; a través de las dimensiones de seguimiento de personal, la evaluación de personal y la orientación de personal.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1.1 INTERNACIONALES:

**Cadena Alarcón, (2019)**; en su investigación denominada “*La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha*”, realizada en Ecuador, menciona que el principal objetivo de esta investigación fue analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los operarios de la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha. La metodología fue cuantitativa, de tipo no experimental con corte transversal y alcance descriptivo y correlacional. La investigación llegó a la conclusión de que, sí existe una posible relación entre la motivación y el desempeño laboral, por ello, los trabajadores mantienen las necesidades de protección y seguridad, de autoestima y autorrealización en un rango medio mientras que las necesidades sociales y de pertenencia manifiestan un rango bajo; con respecto al desempeño laboral en la evaluación de desempeño por competencias, el personal presentó un alto rango en la competencia de la calidad del trabajo y un rango regular en las competencias liderazgo y trabajo en equipo.

**Ramírez & Múnera, (2018)**; en su investigación denominada “*Motivación laboral en estudiantes del último semestre del programa de psicología de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, seccional Bello 2018-1*”, realizada en Colombia, mencionaron que el principal objetivo de la investigación fue Identificar cuáles son los factores motivacionales predominantes en el ámbito laboral, de los estudiantes del último semestre del programa de Psicología 2018-1 de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, seccional bello. La Metodología fue de diseño cuantitativo, de tipo no experimental, descriptivo, transeccional. La investigación llegó

a la conclusión evidenciando que, los factores motivacionales más significativos son: afiliación de la categoría de motivación interna, aceptación de normas y valores en la categoría de medios preferidos para obtener retribución en el trabajo y salario en la categoría de motivación externa, a su vez los factores con la puntuación más baja fueron respectivamente: poder, requisición y contenido de trabajo.

**Santacruz Benavidez, (2017)**; en su investigación denominada *“La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016”*, realizada en Ecuador, menciona que el principal objetivo de esta investigación fue Mejorar el nivel de desempeño laboral en los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro, a través de un programa de motivación laboral. La Metodología fue bibliográfica-documental de nivel descriptivo. La investigación llegó a la conclusión de que, los empleados del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro, presentan un bajo nivel de motivación, desempeño laboral, esto debido a las condiciones físicas y ambientales que afecta su desenvolvimiento laboral; además, la evaluación del desempeño se ha dejado de aplicar, y por ende el desempeño de ellos ha disminuido al no realizarse el respectivo seguimiento a los empleados, sin embargo, los empleados presentaron un alto nivel de satisfacción laboral en cuanto a sus puestos de trabajo, esto se debe a que las actividades y funciones que realizan van acorde a sus conocimientos y habilidades, pero la institución no cuenta con ningún tipo de instrumento o guía que permita capacitar al personal y mantener una motivación equilibrada y un desempeño laboral eficiente.

### **2. 1. 2 ANTECEDENTES NACIONALES:**

**Halanocca Moreno et al., (2019);** en la investigación denominada “*La Motivación y Satisfacción laboral en relación con la Productividad en una Institución Prestadora de Servicios de Salud*”, realizada en Lima, menciona que el principal objetivo de esta investigación fue Establecer la relación entre la satisfacción laboral, motivación y la productividad del personal médico, licenciadas en enfermería y técnicos de enfermería del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja. La Metodología fue de tipo descriptiva de corte transversal con un diseño descriptivo correlacional. La investigación llegó a la conclusión de que, la motivación y satisfacción laboral influyen directamente en la productividad, el nivel de motivación en los médicos, enfermeras y técnicos de enfermería es de nivel regular, además, el nivel de satisfacción laboral en los médicos es de insatisfacción parcial en un 74,3%; y el de enfermeras y técnicos de enfermería es de nivel bajo con un 57,54% y 100% respectivamente.

**Almeida Bazaldua, (2018);** en su investigación denominada “*Motivación laboral y satisfacción en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima-2016*”, realizada en Lima, menciona que el principal objetivo de esta investigación fue Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la satisfacción en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima – 2016. La Metodología fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo diseño transversal. La investigación llegó a la conclusión de existe correlación entre ambas variables, de tal manera que, a mayor sea la motivación laboral, mayor será la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima-2016; además, que un 40% de los colaboradores tienen una percepción baja frente a las condiciones físicas y/o materiales, en la contrastación

respectiva, es decir, si existe relación positiva muy alta entre la motivación laboral y las condiciones físicas y/o materiales de la empresa Wong S.A

**Linares Marín, (2017)**; en su investigación denominada “*Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017*”, realizada en Lima, menciona que el principal objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017. La Metodología fue descriptivo, correlacional de enfoque cuantitativo, el diseño es no experimental y de corte transversal. La investigación llegó a la conclusión afirmando que, existencia de una relación  $Rho=0,806$  entre las variables: motivación laboral y desempeño laboral; este grado de correlación indica que la relación entre las dos variables es positiva y es directamente proporcional, lo que quiere decir que, al aumentar el valor de una variable, también lo hará la otra y viceversa.

### **2. 1. 3 ANTECEDENTES LOCALES:**

Meneses (2017) en su investigación denominada “*Calidad de servicio e influencia en la satisfacción de clientes en los restaurantes de la ciudad de Ayacucho, 2017*”, realizada en Ayacucho, menciona que el principal objetivo de esta investigación fue determinar que la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes en los restaurantes de la ciudad de Ayacucho. La Metodología fue de tipo aplicada de nivel descriptivo y diseño no experimental. La investigación llegó a la conclusión de que la calidad del servicio definitivamente influye en la satisfacción de los clientes en los restaurantes de la ciudad de Ayacucho, en ocasiones ofrece buen servicio, satisface moderadamente las necesidades de los consumidores; sin embargo, es posible que la prestación de los servicios a los requerimientos y las expectativas de los clientes-consumidores son cuestionadas.

Pilco (2018) en su investigación denominada “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en las micro y pequeñas empresas del sector de servicios, rubros gimnasios, distrito de Ayacucho, 2018”, realizada en Ayacucho, menciona que el principal objetivo de esta investigación fue analizar las características de la calidad de servicio y satisfacción del cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios, distrito Ayacucho, 2018. La metodología fue de aplicada con enfoque cuantitativo de nivel descriptivo. La investigación llegó a la conclusión de que los elementos tangibles impactan en la calidad de servicio, la apariencia limpia y agradable de los colaboradores son fundamentales para elevar la percepción de calidad; el nivel de habilidad para prestar el servicio de manera correcta y oportuna es aceptable por los clientes, lo cual no asegura confianza para acudir al personal en caso de tener alguna dificultad; la gentileza y voluntad de los trabajadores para prestar el servicio de manera rápida es aceptable por los clientes.

Arapa (2017) en su investigación denominada “Calidad de servicio e influencia en la satisfacción de clientes en los restaurantes de la ciudad de Ayacucho”, realizada en Ayacucho, menciona que el principal objetivo de esta investigación fue determinar que dimensiones de la calidad de servicio influyen en la satisfacción de los clientes en los restaurantes de la ciudad de Ayacucho. La Metodología fue de tipo aplicada de nivel cuantitativo y cualitativo. La investigación llegó a la conclusión de que la calidad del servicio definitivamente influye en la satisfacción de los clientes en los restaurantes de la ciudad de Ayacucho, en ocasiones ofrece buen servicio, satisface moderadamente las necesidades de los consumidores; sin embargo, es posible que la prestación de los servicios a los requerimientos y las expectativas de los clientes-consumidores son cuestionadas.

## **2.2 BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.2.1 VARIABLE: MOTIVACIÓN LABORAL**

Zeithaml y Bitner citados en Peñaranda et al. (2018), hace referencia a la capacidad que tiene una empresa de mantener implicados a sus empleados para ofrecer el máximo rendimiento y conseguir así, los objetivos empresariales marcados por la organización.

Grande, citado por Julcarima (2017) menciona que la satisfacción de un cliente es el resultado de comparar la percepción de los beneficios de las expectativas, conceptos que están relacionados a satisfacción del cliente de los dos aspectos (expectativas y percepciones) que involucra la manera como las personas perciben la calidad.

Por otra parte, Mateus (2017) menciona que la satisfacción del cliente es de gran importancia para el rendimiento de cualquier empresa debido a que es “la forma en la que se logra la lealtad y la retención de los clientes alta calidad. No es necesario dedicar tiempo y esfuerzo para que los clientes estén satisfechos, es suficiente, y menos costoso, entregar servicios/productos de calidad. Además, es más costoso adquirir nuevos clientes que retener a los que ya se tiene, que los costos de reclutamiento son más altos que los costos de retención”.

Peñaranda et al. (2019) menciona que la satisfacción del cliente es un reto diario, sujeto a la “calidad del servicio, satisfacción laboral y dar cumplimiento con los requisitos que la entidad le ofrece al cliente. Por lo anterior les permitirá ser más productivos y competitivos toda vez que la competencia entre los servicios es muy alta”.

Kotler, citado en Moreno (2012) menciona que el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. Dicho de otra forma, “una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previos”. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado.

Quiróa (2014) citado en Pilco (2018) sostiene que para lograr la plena satisfacción del cliente es un indispensable ganarse un lugar en el pensamiento de los clientes y por ende, en el mercado objetivo. Por ello, “el propósito de tener complacidos a los usuarios ha traspasado sólo en el hecho de pensar en vender para integrar en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales de una empresa (finanzas, talento humano, producción, etc.) en organizaciones exitosas”.

## 2. 2. 2 DIMENSIONES DE MOTIVACIÓN LABORAL

### Atención al cliente

La atención al cliente es proceso que busca satisfacer las exigencias de los clientes al darles un valor agregado, por lo que permite incrementar la productividad de cualquier empresa y volverla altamente **competitiva**. Para que la atención al cliente sea eficiente “el capital humano debe estar altamente **motivado** y **capacitado** por una líder para transmitir la misión y visión de la empresa donde labora, y sobre todo una **atención de calidad** que permita lograr resultados eficientes”, Najul citado en (Arrunátegui, 2018).

La atención al cliente “es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes” (Blanco, citado en, Arrunátegui, 2018).

La atención al cliente es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y, por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros cliente, Prieto citado en (Gález & Vargas, 2018).

## **Calidad del producto**

“Conjunto de características o propiedades inherentes, que tiene un producto o servicio las cuales satisfacen las necesidades del cliente, las mismas que se ven reflejadas en una sensación de bienestar de complacencia”. Entre sus dimensiones más importantes tenemos: **estética**, **características complementarias**, **reputación** y el **servicio rápido** (Yesán & Zarate, 2017).

La calidad del producto es un factor diferenciador fundamental en el mercado, gracias a la calidad, se puede llegar a posicionar en la mente de los clientes y generar una venta competitiva. La Satisfacción y la generación del valor para el cliente son dos factores que influyen en el cliente en el momento anterior y posterior al recibir el producto(Yesán & Zarate, 2017).

La calidad del producto “es otro de los aspectos que se debe mejorar en cualquier tipo de capacitación que se brinde, ya que se encuentran muchos casos en que el producto simplemente se fabrica sin tomar aspectos de ergonomía”; por ejemplo, si puedo fácilmente sujetar el producto por un asa, si la tira del bolso es muy grande y no me permite limitar su largo o considerar aspectos del entorno de uso del producto que lleva un turista y lo tiene que guardar en su maleta (Valverde & Mairim, 2018)

## **Fiabilidad**

La fiabilidad se utiliza para calificar a aquel o aquello que brinda **seguridad**, ofrece garantías, resulta **confiable** o que no suele **fallar**. Puede tratarse de una persona, un objeto, un **procedimiento**, etc. (Julián & Gardey, 2017).

La fiabilidad es una propiedad métrica que hace referencia al grado de consistencia y estabilidad de las puntuaciones obtenidas por los sujetos a lo largo de sucesivas pruebas de medición mediante un mismo instrumento de medida. Por tanto, “indica en qué medida, en pruebas similares, los encuestados hubieran quedado ordenados de manera parecida. Una fiabilidad alta indica que el cuestionario ha logrado ordenar la muestra de sujetos de acuerdo a sus respuestas”. (Rodero & , Ana Isabel Molina Díaz<sup>1</sup>, Mercedes Fernández Guerrero<sup>2</sup>, 2016).

La fiabilidad es el grado en que un instrumento mide con precisión y sin error, es decir, la capacidad de ofrecer en su empleo repetidos resultados veraces y constantes en condiciones similares de mediciones. Esta fiabilidad se valora a través de la consistencia, la estabilidad temporal y la concordancia (Gómez et al., 2019).

La fiabilidad es la probabilidad de que un dispositivo realice adecuadamente su función prevista a lo largo del tiempo, cuando opera en el entorno para el que ha sido diseñado (De Cuba, 2017).

### **2. 2. 3 INDICADORES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

**Competitividad:** La competitividad es reflejo del desempeño de una empresa en el largo plazo y de su capacidad para remunerar a sus empleados generando un mayor rendimiento para sus propietarios (CEPAL citado en Juárez et al., 2019)

**Motivación:** La motivación es considerada como el motor de los individuos dentro de una empresa y, por consiguiente, se convierte en la energía psicológica de la misma organización (García & Forero, citados en Rivera et al., 2018)

**Capacitación:** La capacitación es el proceso en el que una empresa busca que sus empleados obtengan habilidades y destrezas necesarias para el desempeño en el cargo donde se impulsa el aprendizaje de sus colaboradores (Parra & Rodríguez, 2015).

**Atención de calidad:** “La atención de calidad es una ventaja comparativa en varios negocios; en el área de servicios es un nuevo parámetro que podría definir el éxito o deficiencia de la misma”, también debemos reconocer que la reputación por un buen servicio de una empresa es sólo, tan buena como bueno sea el último servicio prestado (Tschohl , citado en Torres, 2019).

**Estética:** “La estética es el estudio de la esencia y sustancia de las cosas hermosas y es la parte de la filosofía que nos ayuda a entenderlas”. Y en el arte como lenguaje se estudia la estética como el vehículo para compartir el conocimiento de los sentimientos, los proyectos y los valores en busca de la verdad y de la belleza (Tamayo, citado en Díaz, 2019).

**Características complementarias:** Una característica “es aquella cualidad que determina los rasgos de una persona o cosa y que muy claramente la distingue del resto” , es decir, las características que presentan un objeto, un animal o un individuo resultan ser sus notas particulares que los distinguen y que de alguna manera los hacen ser quiénes son y no otros (Santos et al., 2018).

**Reputación:** La reputación es un sentimiento positivo hacia una persona o institución que integra tres vectores: admiración, buena estima y confianza (García et al., 2018).

**Servicio rápido:** El servicio es uno de los ejes fundamentales de toda organización, el cual está siendo evaluado continuamente por el cliente, generando en él vínculos relacionales de corto, mediano o largo tiempo (Panche & Robayo, 2018).

**Seguridad:** La seguridad es una condición necesaria para llevar a cabo cualquier actividad con normalidad y, en particular, la seguridad física es aquella encaminada a proteger a las personas, unidades, material y equipos e información contra cualquier tipo de acción antisocial (Carballo Alvarez, 2017).

**Confiabilidad:** La confiabilidad es la percepción sostenida por una persona de que otro es digno de confiar, es decir, corresponde a las características percibidas en el otro (Morrow et al., citados en Gallardo et al., 2018)

**Fallo:** Un fallo es una desviación de una condición original de un equipo o sistema, cuyo funcionamiento pasa a ser catalogado como insatisfactorio (Carrasco, 2016).

**Procedimiento:** Un procedimiento es una secuencia definida, paso a paso, de actividades o acciones que deben seguirse en un orden establecido para realizar correctamente una tarea (Cabrera & Rodríguez, 2019).

### III. HIPÓTESIS

Las hipótesis son las guías que coadyuvan a las investigaciones o estudios que se desarrollan en el ámbito de estudio universitario a través del proceso científico. (Hernández Sampieri et al., 2014); bajo la siguiente definición, no se formuló hipótesis en la presente investigación, tal como se sustenta a continuación:

**No se formula hipótesis:** Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho. (Hernández Sampieri et al., 2014)

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Diseño de la investigación**

La gestación del diseño de la investigación representó la conexión entre la etapa conceptual del proceso de investigación (como el planteamiento del problema, el desarrollo del punto de vista teórico y la hipótesis) y las etapas posteriores, y las características de estas etapas son más operables. (Hernández Sampieri et al., 2014)

**Diseño no experimental:** Se definió como una investigación que se puede realizar sin manipulación deliberada de variables. En otras palabras, en estos estudios, no cambiamos deliberadamente la variable independiente para ver su influencia en otras variables. (Hernández Sampieri et al., 2014)

#### **Corte del diseño**

**Corte transversal:** El diseño de estudio transversal o transeccional fue para recopilar datos de un momento determinado. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelaciones de ese momento determinado. Es como “tomar fotografías” de lo que pasó. (Hernández Sampieri et al., 2014)

#### **Nivel de la investigación**

**Descriptivo:** La investigación descriptiva pretendió determinar las características, características y características de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno a analizar. Es decir, solo pretenden medir o recopilar información de forma independiente o colectiva sobre los conceptos o variables a los que hacen referencia, es decir, su propósito no es mostrar la relación entre ellos. (Hernández Sampieri et al., 2014)

### **Tipo de investigación**

**Cuantitativo:** Los métodos cuantitativos (que representan lo que llamamos un conjunto de procesos) fueron secuenciales y probatorios. Cada etapa es anterior a la siguiente, y no podemos “saltar” ni saltar pasos. El orden es estricto, aunque ciertamente podemos redefinir algunas etapas. (Hernández Sampieri et al., 2014)

### **4.2 Población y muestra**

**Población:** Una vez que se haya definido la unidad de muestreo o análisis, se define la población a estudiar y se resumen los resultados. Por lo tanto, el conjunto es una colección de todas las situaciones que se ajustan a una serie de especificaciones. (Lepkowski, citado por Hernández Sampieri et al., 2014)

El universo de la investigación está conformado por 37 micro y pequeñas empresas del rubro educación básica regular del distrito de Ayacucho registrados en la UGEL-Huamanga, durante el año escolar 2019; que necesariamente deben estar inscritas en la SUNAT, autorizados por el MINEDU, UGEL-Huamanga, contar con licencia de funcionamiento municipal, contar con RUC, (Fuente: UGEL de Huamanga/Oficina de Estadística y Municipio).

**La muestra:** La muestra fue esencialmente un subconjunto de la población. Suponiendo que es un subconjunto de los elementos que pertenecen al conjunto, el conjunto es denominado población. (Hernández Sampieri et al., 2014).

La muestra está conformada por los 10 trabajadores de la empresa “INSTITUCION EDUCATIVA PUBLICA PRIVADA ANGELITOS DE DAYI S.R.L.” cuyo RUC es 20494467721, que pertenece al rubro de educación; cuyo domicilio fiscal es en Av. Mariscal Cáceres N° 1149 (cruce con el Jr. 9 De Diciembre), distrito Ayacucho, provincia Huamanga, del departamento de Ayacucho - Perú.

### 4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro educación básica regular: caso I.E.Pr. Angelitos de Dayi S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2019.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Motivación laboral	Zeithaml y Bitner citados en Peñaranda et al. (2018), hace referencia a la capacidad que tiene una empresa de mantener implicados a sus empleados para ofrecer el máximo rendimiento y conseguir así, los objetivos empresariales marcados por la organización. comunicación no verbal.	La variable “Motivación laboral” se medirá utilizando la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario, el cual estará basado en la recolección de datos a través de la escala de Likert que consta de 10 preguntas de autoría propia del investigador.	<b>Motivación intrínseca</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento individual</li> <li>• Desarrollo profesional</li> <li>• El afán del triunfo</li> <li>• Autorrealización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Sé lo que espera de mi trabajo?</li> <li>- ¿En el trabajo, mis opiniones parecen contar?</li> <li>- ¿En este último año, he tenido oportunidades en el trabajo de aprender y crecer?</li> <li>- ¿Me siento motivado cuando acudo a mis sesiones de clase?</li> <li>- ¿Me preocupo siempre por elevar mi nivel de conocimiento?</li> <li>- ¿Demuestro buen estado anímico, cuando considero haber logrado mis objetivos?</li> </ul>	<b>Likert:</b> - Nunca (1) - Casi nunca (2) - A veces(3) - Casi siempre (4) - Siempre(5)
			<b>Motivación extrínseca</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recompensas</li> <li>• Expectativas</li> <li>• Superación laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Mi remuneración está de acuerdo al trabajo que realizó?</li> <li>- ¿Recibo los beneficios de acuerdo a ley?</li> <li>- ¿Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo?</li> </ul>	
			<b>Satisfacción Laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compensación</li> <li>• Satisfacción con el incentivo</li> <li>• Prestigio profesional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Usted colabora con otras personas en el lugar que labora actualmente?</li> <li>- ¿Usted considera que da un buen servicio al cliente al momento de realizar trámites?</li> <li>- ¿Cree que en la organización se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?</li> </ul>	

#### 4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

**Recolección de datos:** Recolección de datos fue en el entorno natural y diario de los participantes o unidades de análisis. (Hernández Sampieri et al., 2014)

##### **Instrumento**

**Cuestionario:** Entre los fenómenos sociales, fue quizás la herramienta más utilizada para recopilar datos son los cuestionarios. Un cuestionario obedece a diferentes necesidades y a un problema de investigación, lo cual origina que en cada estudio el tipo de preguntas sea distinto. (Hernández Sampieri et al., 2014)

##### **Técnica**

**Encuesta:** Las encuestas son consideradas como un diseño o método; en el presente trabajo serán consideradas como encuestas para investigaciones no experimentales, transversales y descriptivas, ya que a veces se utilizan cuestionarios que se aplican en diferentes contextos (entrevistas en persona, por medios electrónicos como correos o páginas web, en grupo, etc.). (Hernández Sampieri et al., 2014)

La investigación utilizó el instrumento de cuestionario y la técnica de la encuesta. Se seleccionó y se adoptó con el propósito de medir la “Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro educación básica regular: caso I.E.Pr. Angelitos de Dayi S.R.L. Del distrito de Ayacucho, 2019”; basado en 10 preguntas a través de la escala Likert, con las alternativas de respuesta: Nunca→1/Casi nunca→2/A veces→3/Casi siempre→4/Siempre→5; con el objeto de reconocer y recolectar datos necesarios para luego realizar una tabulación con los resultados obtenidos.

#### **4.5 Plan de análisis**

Para realizar el plan de análisis de la presente investigación mediante la confección de una base de datos, asimismo también para su posterior redacción se hizo uso de las siguientes herramientas:

- a) Hojas de cálculo Excel.
- b) Editor de textos de Microsoft Word.
- c) Mendeley Reference Manager.

La información que se obtuvo de la investigación fue ordenada mediante la confección de una base de datos en Excel; finalmente, los resultados fueron tratados bajo el análisis descriptivo, a través del uso del editor de textos Microsoft Word, con la ayuda de Mendeley Reference Manager en la administración de las referencias bibliográficas.

#### 4.6 Matriz de consistencia

Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro educación básica regular: caso I.E.Pr. Angelitos de Dayi S.R.L. Del distrito de Ayacucho, 2019.

Enunciado del problema	Objetivo de la investigación	Hipótesis	Metodología
<p><b>Problema general</b> ¿Cómo es la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro educación básica regular: caso I.E.Pr. Angelitos de Dayi S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2019?.</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>a) ¿De qué manera se da la motivación intrínseca en las micro y pequeñas empresas del rubro educación básica regular: caso I.E.Pr. Angelitos de Dayi S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2019?.</p> <p>b) ¿Cómo se da la motivación extrínseca en las micro y pequeñas empresas del rubro educación básica regular: caso I.E.Pr. Angelitos de Dayi S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2019?.</p> <p>c) ¿Cómo es la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro educación básica regular: caso I.E.Pr. Angelitos de Dayi S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2019?.</p>	<p><b>Objetivo General</b> Describir la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro educación básica regular: caso I.E.Pr. Angelitos de Dayi S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconocer la motivación intrínseca en las micro y pequeñas empresas del rubro educación básica regular: caso I.E.Pr. Angelitos de Dayi S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2019.</li> <li>2. Identificar la motivación extrínseca en las micro y pequeñas empresas del rubro educación básica regular: caso I.E.Pr. Angelitos de Dayi S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2019.</li> <li>3. Describir la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro educación básica regular: caso I.E.Pr. Angelitos de Dayi S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2019.</li> </ol>	<p>Bajo esta definición no de formula hipótesis en la esta investigación:</p> <p>No, no en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio. (Hernández Sampieri et al., 2014)</p>	<p><b>Tipo:</b> Aplica cada con enfoque cuantitativo.</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental.</p> <p><b>Población:</b> Son 37 instituciones registradas del distrito de Ayacucho.</p> <p><b>Muestra:</b> 8 trabajadores de la I.E.Pr. Angelitos de Dayi.</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

Tabla 1: Matriz de consistencia.

#### 4.7 Principios éticos

En el desarrollo del informe de investigación, se aplicó los principios éticos que orientan la investigación (Uladech Católica, 2020), anexada en el Código de Ética para la Investigación, bajo la Resolución N° 0916-2020-CU-ULADECH Católica.

**Protección a las personas:** La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección respetando la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

**Libre participación y derecho a estar informado:** Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

**Beneficencia no-maleficencia:** Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños; se deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Justicia:** El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados.

**Integridad científica:** La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

Tabla 2: Sexo de los trabajadores de la I.E. “Angelitos de Dayi S.R.L

Sexo	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Masculino	8	100%
Femenino	0	0%
Total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia

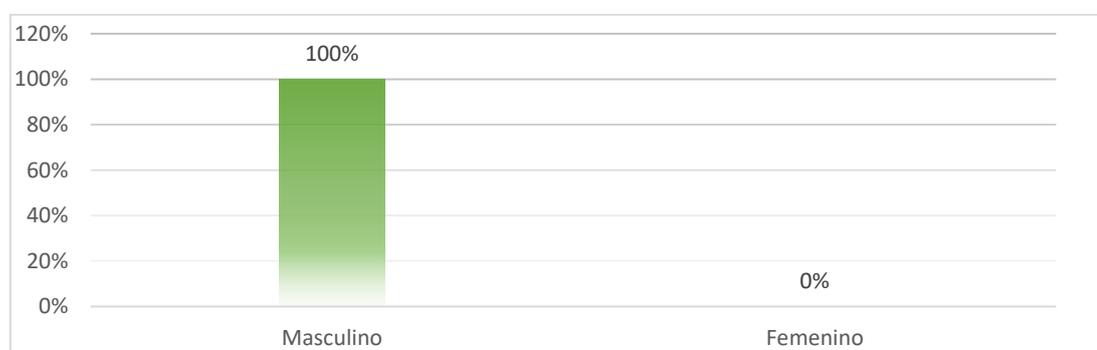


Figura 1: Sexo de los trabajadores de Movil Class S.R.L

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Según la Tabla 1 y la Figura 1, de 8 clientes de la empresa I.E “Angelitos de Dayi” S.R.L que representan al 100% de los encuestados, el 100% (8 personas) son de género masculino, mientras que el 0% (0 personas) son de género femenino; por lo que existe predominancia de hombres en esta organización.

Tabla 3: Edades de los trabajadores de la I.E. “Angelitos de Dayi S.R.L

Edad	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Entre 18 y 29 años	4	50%
Entre 30 y 49 años	4	50%
De 50 a más años	0	0%
Total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia

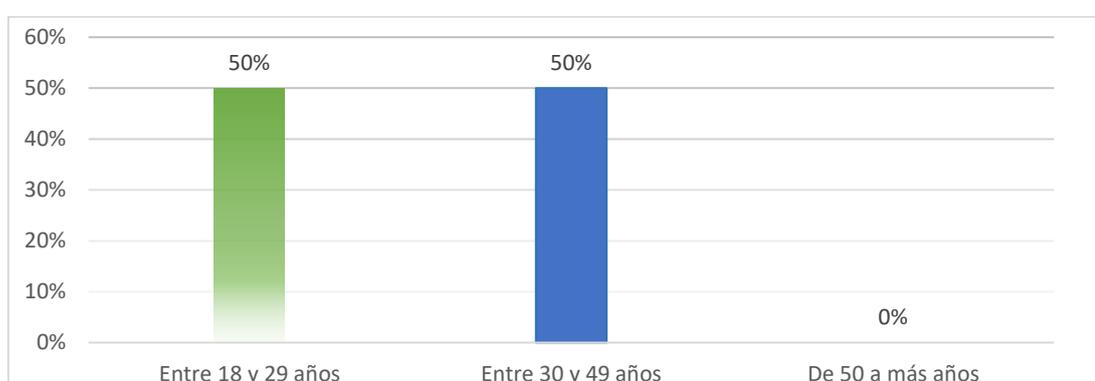


Figura 2: Edades de los trabajadores de de la I.E. “Angelitos de Dayi S.R.L

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Según la Tabla 2 y la Figura 2, de 365 clientes de la empresa de la I.E. “Angelitos de Dayi S.R.L que representan al 100% de los encuestados, el 50% (4 personas) tienen entre 18 y 29 años, mientras que el 50% (4 personas) tienen entre 30 y 49 años; por otra parte el 0% (0 personas) tiene más de 50 años, por lo que existe una predominancia de las edades de 18 - 29 años y 30 - 49 años.

Tabla 4: Es capaz de resolver los problemas que se le presentan mientras estás laborando

Pregunta 1	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
$X_i$	$f_i$	$h_i\%$
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	1	13%
Casi siempre	3	38%
siempre	4	50%
Total	8	100%

Fuente: Elaboración propia

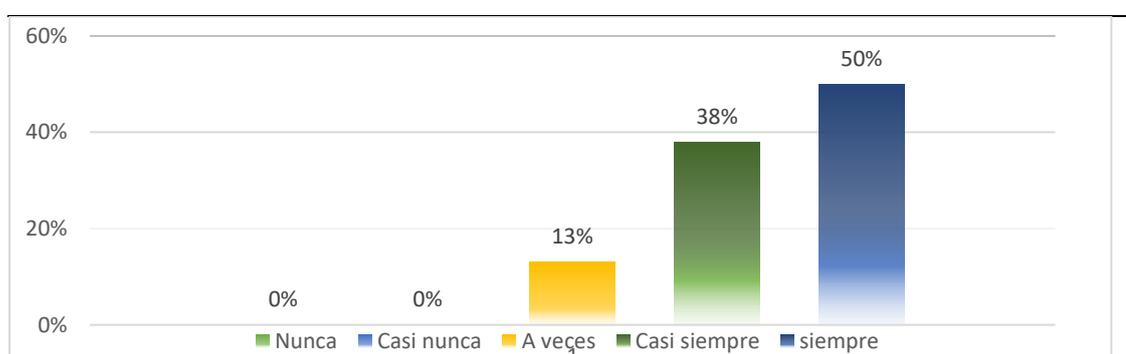


Figura 3: Es capaz de resolver los problemas que se le presentan mientras estás laborando

**Interpretación:** Según la Tabla 3 y la Figura 3, de 8 trabajadores que representan al 100% de los encuestados, sobre si es capaz de resolver los problemas que se le presentan mientras estás laborando, el 0% (0 encuestados) respondieron nunca; el 0% (0 encuestados) respondieron casi nunca, el 12% (1 encuestado) respondió a veces; el 38% (3 encuestados) respondieron casi siempre y 50% (4 encuestados) respondieron siempre; por lo que la mayoría menciona que siempre es capaz de resolver los problemas que se le presentan mientras estás laborando.

Tabla 5: Es capaz de recordar con facilidad información que le proporciona la empresa dónde trabaja

Pregunta 2	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	1	13%
Casi siempre	3	50%
Siempre	4	38%
Total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia

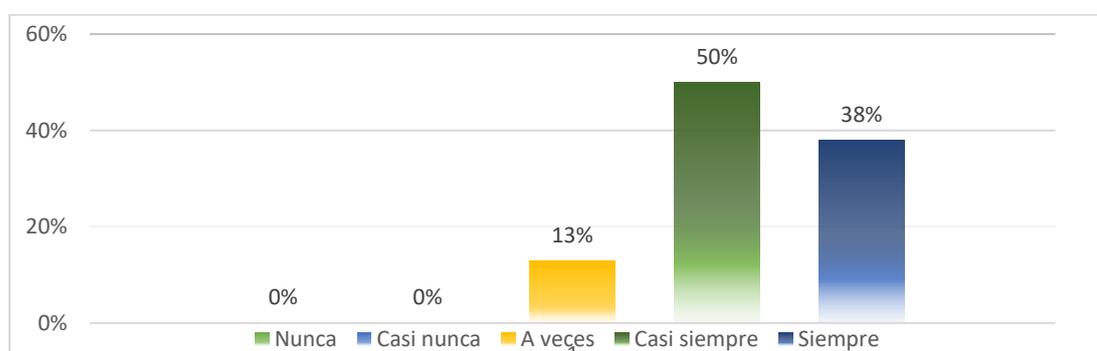


Figura 4: Es capaz de recordar con facilidad información que le proporciona la empresa dónde trabaja

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Según la Tabla 4 y la Figura 4, de 8 trabajadores que representan al 100% de los encuestados, sobre si es capaz de recordar con facilidad información que le proporciona la empresa dónde trabaja, el 0% (0 encuestados) respondieron nunca; el 0% (0 encuestados) respondieron casi nunca, el 12% (1 encuestado) respondió a veces; el 50% (4 encuestados) respondieron casi siempre y 38% (3 encuestados) respondieron siempre; por lo que la mayoría menciona que casi siempre es capaz de recordar con facilidad información que le proporciona la empresa dónde trabaja.

Tabla 6: es capaz comprender todas las indicaciones o acuerdos que le llegan de su centro de labores?

Pregunta 3	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	1	13%
Casi siempre	3	38%
Siempre	4	50%
Total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia

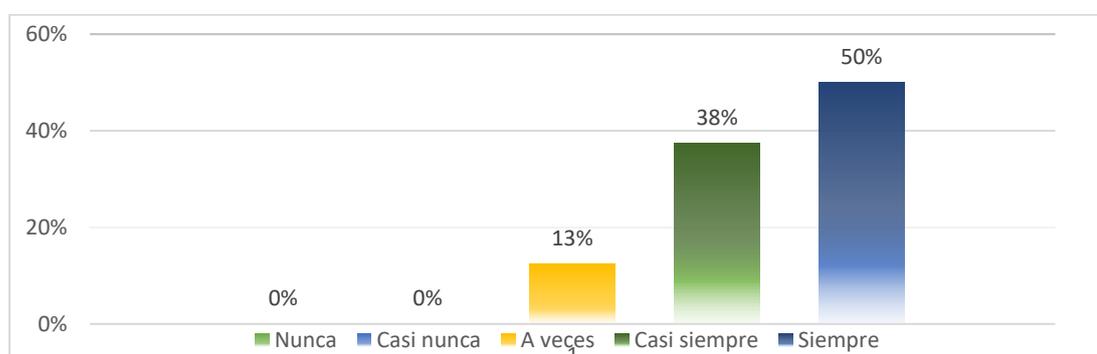


Figura 5: es capaz comprender todas las indicaciones o acuerdos que le llegan de su centro de labores?

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Según la Tabla 5 y la Figura 5, de 8 trabajadores que representan al 100% de los encuestados, sobre si es capaz comprender todas las indicaciones o acuerdos que le llegan de su centro de labores, el 0% (0 encuestados) respondieron nunca; el 0% (0 encuestados) respondieron casi nunca, el 12% (1 encuestado) respondió a veces; el 38% (3 encuestados) respondieron casi siempre y 50% (4 encuestados) respondieron siempre; por lo que la mayoría menciona que siempre es capaz comprender todas las indicaciones o acuerdos que le llegan de su centro de labores.

Tabla 7: Le gusta de trabajar en equipo

Pregunta 4	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	1	13%
Siempre	7	88%
Total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia

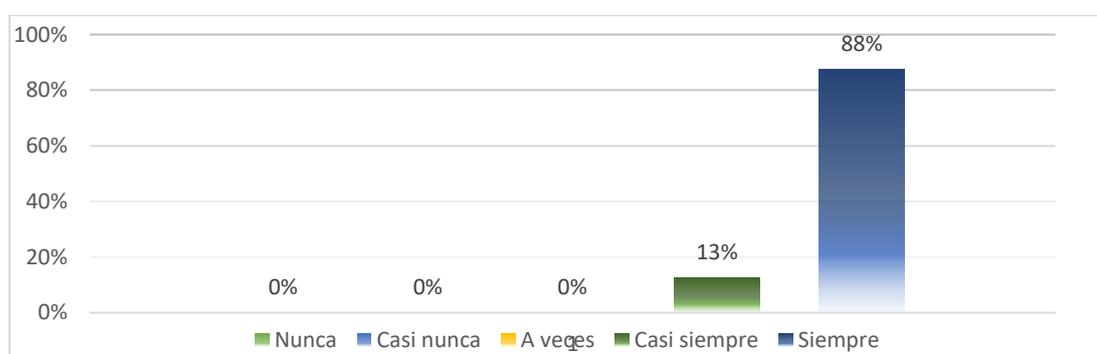


Figura 6: Le gusta de trabajar en equipo

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Según la Tabla 6 y el gráfico 6, de 8 trabajadores que representan al 100% de los encuestados, sobre si le gusta de trabajar en equipo, el 0% (0 encuestados) respondieron nunca; el 0% (0 encuestados) respondieron casi nunca, el 0% (0 encuestado) respondieron a veces; el 12% (1 encuestado) respondió casi siempre y 88% (7 encuestados) respondieron siempre; por lo que la mayoría menciona que siempre le gusta de trabajar en equipo.

Tabla 8: Es capaz de tomar en cuenta las sugerencias u opiniones de tus compañeros

Pregunta 5	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	7	88%
Siempre	1	13%
Total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia

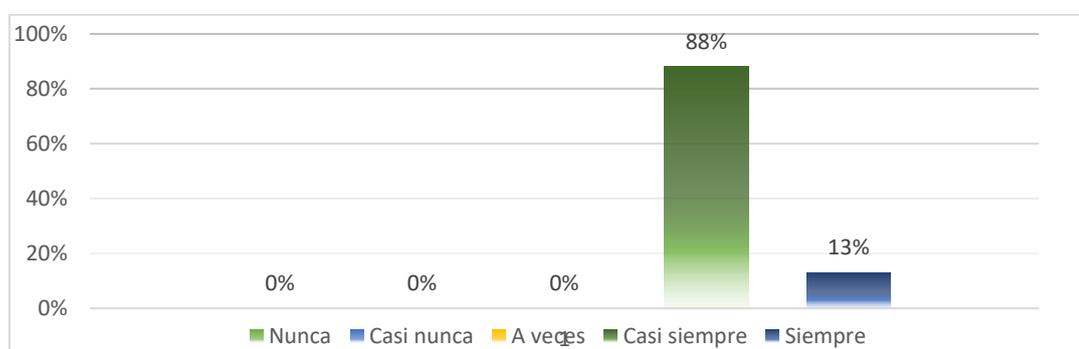


Figura 7: Es capaz de tomar en cuenta las sugerencias u opiniones de tus compañeros

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Según la Tabla 7 y el gráfico 7, de 8 trabajadores que representan al 100% de los encuestados, sobre si es capaz de tomar en cuenta las sugerencias u opiniones de tus compañeros, el 0% (0 encuestados) respondieron nunca; el 0% (0 encuestados) respondieron casi nunca, el 0% (0 encuestado) respondieron a veces; el 88% (7 encuestados) respondieron casi siempre y el 12% (1 encuestado) respondió siempre; por lo que la mayoría menciona que casi siempre es capaz de tomar en cuenta las sugerencias u opiniones de tus compañeros.

Tabla 9: Es capaz de dar su opinión frente a tus compañeros de trabajo

Pregunta 6	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	4	13%
Casi siempre	3	38%
Siempre	1	50%
Total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia

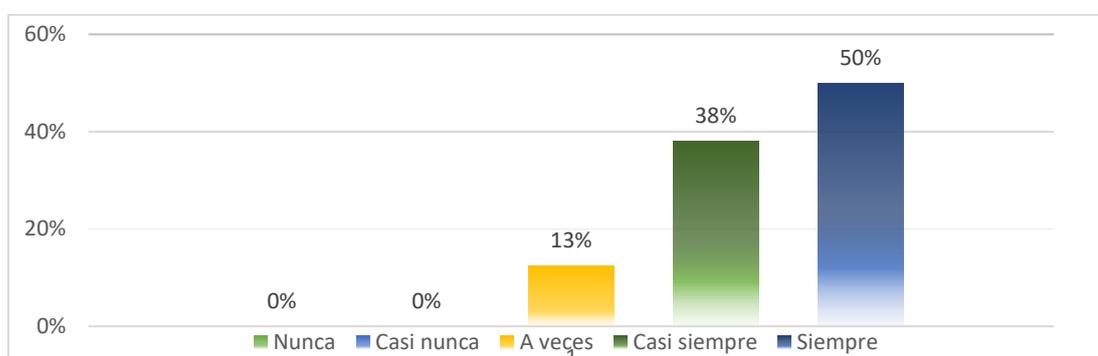


Figura 8: Es capaz de dar su opinión frente a tus compañeros de trabajo

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Según la Tabla 8 y el gráfico 8, de 8 trabajadores que representan al 100% de los encuestados, sobre si es capaz de dar su opinión frente a tus compañeros de trabajo, el 0% (0 encuestados) respondieron nunca; el 0% (0 encuestados) respondieron casi nunca, el 12% (1 encuestado) respondió a veces; el 38% (3 encuestados) respondieron casi siempre y 50% (4 encuestados) respondieron siempre; por lo que la mayoría menciona que siempre es capaz de dar su opinión frente a tus compañeros de trabajo.

Tabla 10: Ser un trabajador de la organización en la que laboras, le hace sentir orgullo de ti mismo

Pregunta 7	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	2	25%
Siempre	6	75%
Total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia

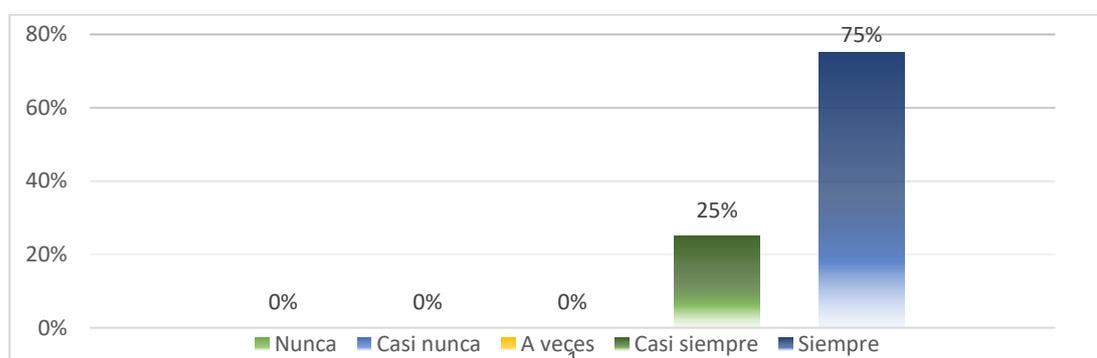


Figura 9: Ser un trabajador de la organización en la que laboras, le hace sentir orgullo de ti mismo

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Según la Tabla 9 y el gráfico 9, de 8 trabajadores que representan al 100% de los encuestados, sobre si ser un trabajador de la organización en la que laboras, le hace sentir orgullo de ti mismo, el 0% (0 encuestados) respondieron nunca; el 0% (0 encuestados) respondieron casi nunca, el 0% (0 encuestado) respondieron a veces; el 25% (2 encuestados) respondieron casi siempre y 75% (6 encuestados) respondieron siempre; por lo que la mayoría menciona que siempre ser un trabajador de la organización en la que laboras, le hace sentir orgullo de ti mismo.

Tabla 11: Disfrutas de tu trabajo porque sientes que te estas desarrollando adecuadamente ahí

Pregunta 8	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	2	25%
Siempre	5	75%
Total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia

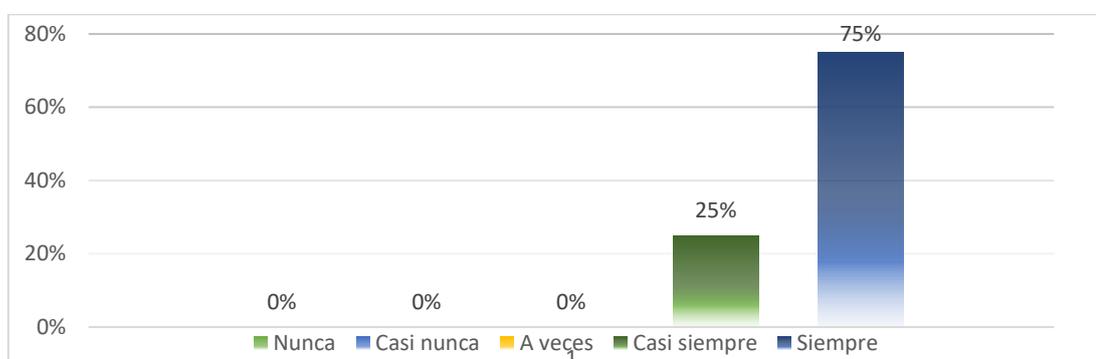


Figura 10: Disfrutas de tu trabajo porque sientes que te estas desarrollando adecuadamente ahí

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Según la Tabla 10 y el gráfico 10, de 8 trabajadores que representan al 100% de los encuestados, sobre si disfruta de su trabajo porque sientes que te estas desarrollando adecuadamente ahí, el 0% (0 encuestados) respondieron nunca; el 0% (0 encuestados) respondieron casi nunca, el 0% (0 encuestado) respondieron a veces; el 25% (2 encuestados) respondieron casi siempre y 75% (6 encuestados) respondieron siempre; por lo que la mayoría menciona que siempre disfruta de su trabajo porque sientes que te estas desarrollando adecuadamente ahí.

Tabla 12: Opinias que la remuneración que recibes, es adecuada por el trabajo que realiza

Pregunta 9	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	1	13%
Casi siempre	7	88%
Siempre	0	0%
Total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia

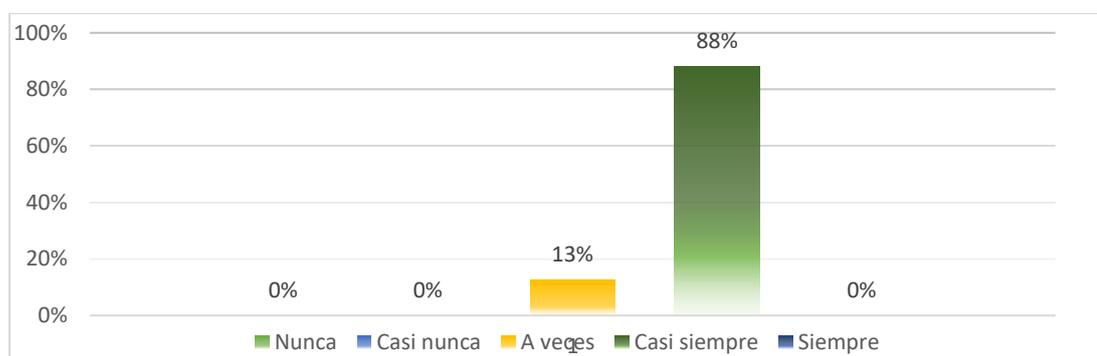


Figura 11: Opinias que la remuneración que recibes, es adecuada por el trabajo que realiza

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Según la Tabla 11 y el gráfico 11, de 8 trabajadores que representan al 100% de los encuestados, sobre si opinas que la remuneración que recibes, es adecuada por el trabajo que realiza, el 0% (0 encuestados) respondieron nunca; el 0% (0 encuestados) respondieron casi nunca, el 12% (1 encuestado) respondió a veces; el 88% (7 encuestados) respondieron casi siempre y 0% (0 encuestados) respondieron siempre; por lo que la mayoría menciona que casi siempre opinas que la remuneración que recibes, es adecuada por el trabajo que realiza.

Tabla 13: La empresa en la que laboras, sabe reconocer sus esfuerzos adecuadamente

Pregunta 10	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	3	38%
Casi siempre	5	63%
Siempre	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Elaboración propia

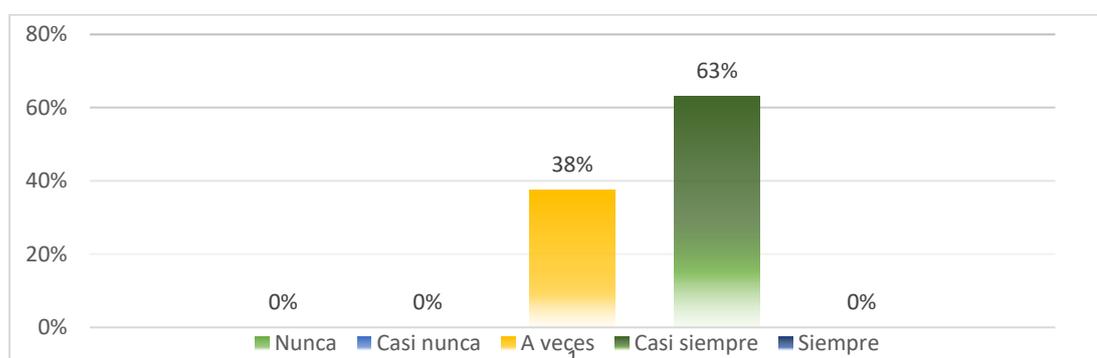


Figura 12: La empresa en la que laboras, sabe reconocer sus esfuerzos adecuadamente

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Según la Tabla 12 y el gráfico 12, de 8 trabajadores que representan al 100% de los encuestados, sobre si la empresa en la que labora, sabe reconocer sus esfuerzos adecuadamente, el 0% (0 encuestados) respondieron nunca; el 0% (0 encuestados) respondieron casi nunca, el 37% (3 encuestado) respondieron a veces; el 63% (5 encuestados) respondieron casi siempre y 0% (0 encuestados) respondieron siempre; por lo que la mayoría menciona que casi siempre la empresa en la que labora, sabe reconocer sus esfuerzos adecuadamente.

Tabla 14: Usa de manera óptima los recursos que la empresa le proporciona

Pregunta 11	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	1	13%
Casi siempre	4	50%
Siempre	3	38%
Total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia

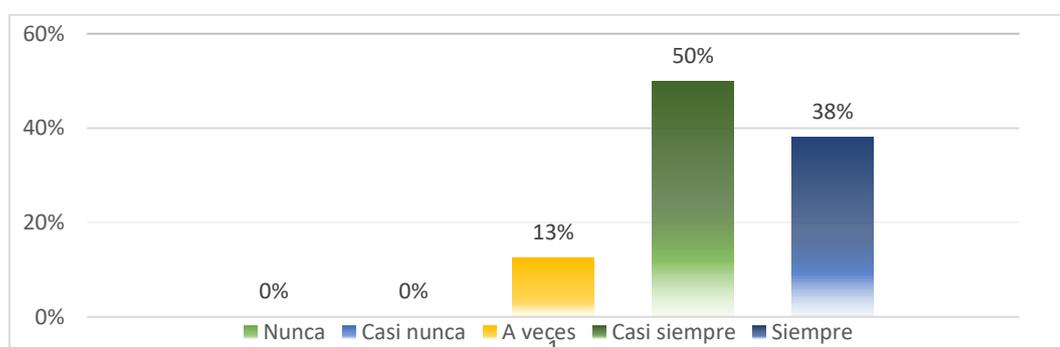


Figura 13: Usa de manera óptima los recursos que la empresa le proporciona

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Según la Tabla 13 y el gráfico 13, de 8 trabajadores que representan al 100% de los encuestados, sobre si usa de manera óptima los recursos que la empresa le proporciona, el 0% (0 encuestados) respondieron nunca; el 0% (0 encuestados) respondieron casi nunca, el 12% (1 encuestado) respondió a veces; el 50% (4 encuestados) respondieron casi siempre y 38% (3 encuestados) respondieron siempre; por lo que la mayoría menciona que casi siempre usa de manera óptima los recursos que la empresa le proporciona.

Tabla 15: Busca la manera de hacer más con los recursos con los que dispone

Pregunta 12	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	3	38%
Siempre	5	63%
Total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia

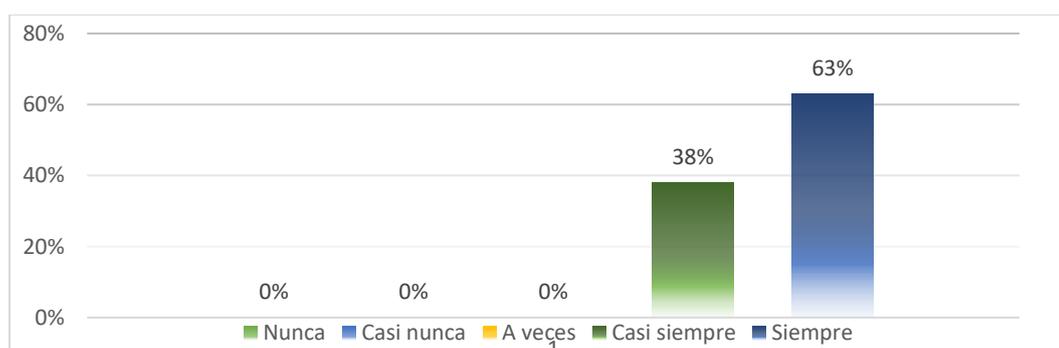


Figura 14: Busca la manera de hacer más con los recursos con los que dispone

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Según la Tabla 14 y el gráfico 14, de 8 trabajadores que representan al 100% de los encuestados, sobre si busca la manera de hacer más con los recursos con los que dispone, el 0% (0 encuestados) respondieron nunca; el 0% (0 encuestados) respondieron casi nunca, el 0% (0 encuestado) respondieron a veces; el 37% (3 encuestados) respondieron casi siempre y 63% (5 encuestados) respondieron siempre; por lo que la mayoría menciona que siempre busca la manera de hacer más con los recursos con los que dispone.

Tabla 16: Cree que logra resolver las tareas que se le asignan adecuadamente

Pregunta 13	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	5	0%
Casi nunca	2	0%
A veces	1	13%
Casi siempre	2	25%
Siempre	5	63%
Total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia

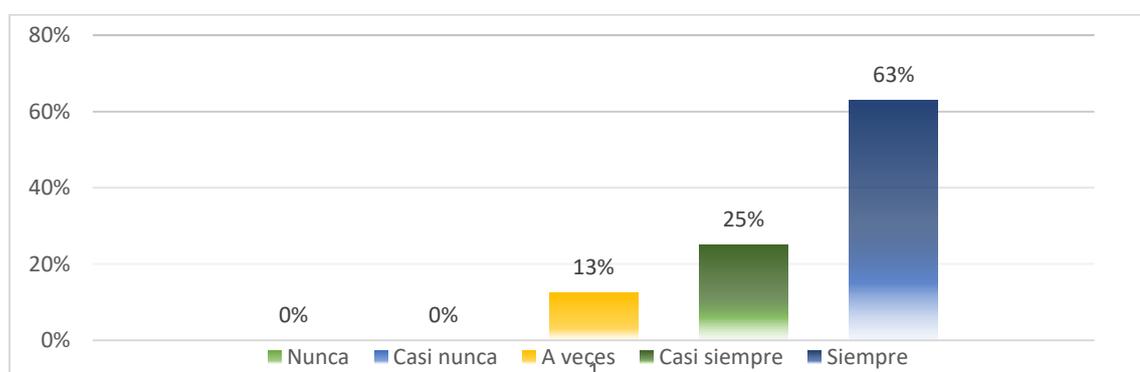


Figura 15: Cree que logra resolver las tareas que se le asignan adecuadamente

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Según la Tabla 15 y el gráfico 15, de 8 trabajadores que representan al 100% de los encuestados, sobre si cree que logra resolver las tareas que se le asignan adecuadamente, el 0% (0 encuestados) respondieron nunca; el 0% (0 encuestados) respondieron casi nunca, el 12% (1 encuestado) respondió a veces; el 25% (2 encuestados) respondieron casi siempre y 63% (5 encuestados) respondieron siempre; por lo que la mayoría menciona que siempre cree que logra resolver las tareas que se le asignan adecuadamente.

Tabla 17: Se esfuerza por cumplir las metas que la organización le plantea

Pregunta 14	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	4	0%
Casi nunca	3	0%
A veces	1	13%
Casi siempre	3	38%
Siempre	4	50%
Total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia

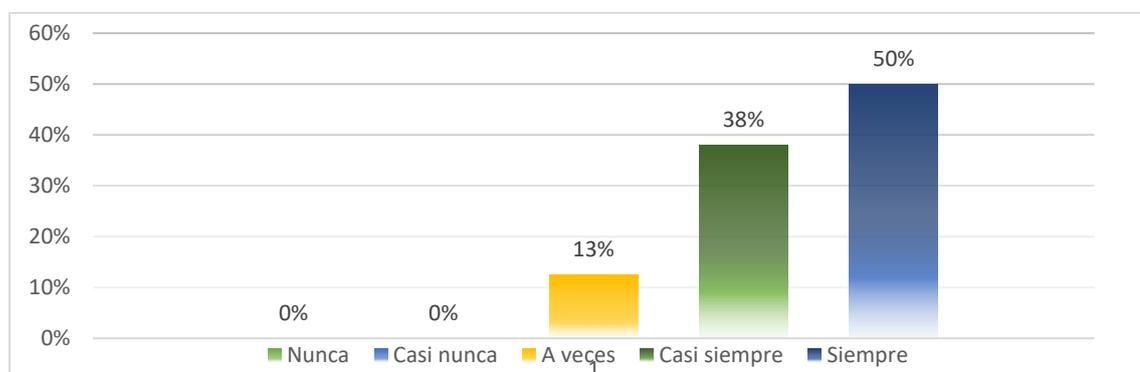


Figura 16: Se esfuerza por cumplir las metas que la organización le plantea

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Según la Tabla 16 y el gráfico 16, de 8 trabajadores que representan al 100% de los encuestados, sobre si se esfuerza por cumplir las metas que la organización le plantea, el 0% (0 encuestados) respondieron nunca; el 0% (0 encuestados) respondieron casi nunca, el 12% (1 encuestado) respondió a veces; el 38% (3 encuestados) respondieron casi siempre y 50% (4 encuestados) respondieron siempre; por lo que la mayoría menciona que siempre se esfuerza por cumplir las metas que la organización le plantea

## **5.2 Análisis de resultados**

### **En relación al objetivo específico 1:**

#### **Según el objetivo Específico 01:**

En el presente cuadro se aprecia de los 8 encuestados, el 100% responden a la pregunta, que si están comprometidos en el logro de los objetivos de la entidad.

Según la Tabla 1 y la Figura 1, de 8 trabajadores de la empresa I.E “Angelitos de Dayi” S.R.L que representan al 100% de los encuestados, el 100% (8 personas) son de género femenino, mientras que el 0% (0 personas) son de género masculino; por lo que existe predominancia de mujeres en esta organización.

Según los resultados obtenidos del cuestionario realizado de acuerdo al objetivo 01 se asemeja a la conclusión que llega el autor (Barcelo, 2014) considera que el primero de ellos, por ello la actividad a nivel organizacional se considera el oportuno trabajo en equipo para ejecutar la motivación y su trascendencia en el desempeño laboral.

#### **Según el objetivo Específico 02:**

Según el presente cuadro se aprecia en la Tabla 2 y la Figura 2, de 365 clientes de la empresa de la I.E. “Angelitos de Dayi S.R.L que representan al 100% de los encuestados, el 50% (4 personas) tienen entre 18 y 29 años, mientras que el 50% (4 personas) tienen entre 30 y 49 años; por otra parte el 0% (0 personas) tiene más de 50 años, por lo que existe una predominancia de las edades de 18 - 29 años y 30 - 49 años.

#### **Según el objetivo Específico 03:**

Según la Tabla 3 y la Figura 3, de 8 trabajadores que representan al 100% de los encuestados, sobre si es capaz de resolver los problemas que se le presentan mientras estás laborando, el 0% (0 encuestados) respondieron nunca; el 0% (0 encuestados)

respondieron casi nunca, el 12% (1 encuestado) respondió a veces; el 38% (3 encuestados) respondieron casi siempre y 50% (4 encuestados) respondieron siempre; por lo que la mayoría menciona que siempre es capaz de resolver los problemas que se le presentan mientras estás laborando.

#### **Según el objetivo Específico 04:**

Según la Tabla 4 y la Figura 4, de 8 trabajadores que representan al 100% de los encuestados, sobre si es capaz de recordar con facilidad información que le proporciona la empresa dónde trabaja, el 0% (0 encuestados) respondieron nunca; el 0% (0 encuestados) respondieron casi nunca, el 12% (1 encuestado) respondió a veces; el 50% (4 encuestados) respondieron casi siempre y 38% (3 encuestados) respondieron siempre; por lo que la mayoría menciona que casi siempre es capaz de recordar con facilidad información que le proporciona la empresa dónde trabaja. (Villegas, 2015) (www.promonegocios.net, 2017)

También se puede Según la Tabla 5 y la Figura 5, de 8 trabajadores que representan al 100% de los encuestados, sobre si es capaz comprender todas las indicaciones o acuerdos que le llegan de su centro de labores, el 0% (0 encuestados) respondieron nunca; el 0% (0 encuestados) respondieron casi nunca, el 12% (1 encuestado) respondió a veces; el 38% (3 encuestados) respondieron casi siempre y 50% (4 encuestados) respondieron siempre; por lo que la mayoría menciona que siempre es capaz comprender todas las indicaciones o acuerdos que le llegan de su centro de labores.

## VI. CONCLUSIONES

Mediante esta investigación se determina las características del liderazgo y la motivación laboral como el trabajo en equipo la inteligencia emocional, inteligencia emocional, motivación extrínseca y la motivación intrínseca que se mostraron diferentes, no se aplica en un porcentaje del 80% estas características, en las micro y pequeñas empresas rubro educación básica regular: caso I.E.Pr. Angelitos de Dayi S.R.L., del distrito de Ayacucho 2020.

Según el objetivo específico 01 se concluyó, que el trabajo en equipo es una de las características del liderazgo donde se desarrollan el compromiso y la disciplina. Estas características son deficientes, en estas organizaciones ya mencionadas, porque no muestran compromiso ni disciplina en la organización, pero si consideran importante el trabajo en equipo para el desarrollo y crecimiento de la empresa. Los trabajadores de estas organizaciones deben estar en constante motivación para el buen desempeño en la atención a los estudiantes, por lo que se requiere del compromiso de cada integrante de la organización con el fin de lograr los objetivos establecidos por la institución de igual forma se debe promover la disciplina tanto en encargados de liderar como el director y el promotor, el líder debe promover el control de la empresa y respetar las normas y reglas establecidas.

Según el objetivo 02 sobre la toma de decisiones es una de las características del liderazgo, donde enmarcan la identificación de problemas y la solución de problemas. En esta investigación realizada a las micro y pequeñas empresas solo se consideró que los líderes de estas empresas identifican sus problemas, pero por otro lado no brindan solución ante los hechos de problemas. En este contexto los empresarios no toman decisiones de la mejor manera posible sin identificar los problemas correctamente con los pasos que corresponde.

Según el objetivo 03 referido a la inteligencia emocional que es una de las características del liderazgo donde se desarrolla a través del autocontrol y la empatía, según los resultados obtenidos de la investigación los gerentes líderes de estas micro y pequeñas empresas no manejan el control de sus emociones frente a sus trabajadores para poder mantener la relación de gerente a colaborador de la mejor manera, no motivan a sus trabajadores a un desempeño favorable para la empresa de igual forma según la investigación desarrollada los líderes no desarrollan la empatía en la organización, los líderes no se ponen en lugar de los colaboradores, no investigan las causas de los problemas o de los errores que ocurre en la empresa.

Según el objetivo 04 referido a la motivación extrínseca que es una de las características de la motivación laboral donde se desarrolla los incentivos económicos, reconocimientos y capacitaciones. Según los resultados obtenidos de la investigación los líderes no motivan a sus colaboradores mediante incentivos económicos, reconocimientos y capacitaciones que se puedan dar, los micro empresarios piensan que esto genera gastos y no lo ven como un medio de inversión, porque los colaboradores que se sienten motivados extrínsecamente no podrán trabajar adecuadamente, no muestran una labor eficiente en su desempeño laboral. Según los resultados de los colaboradores no se aplican la motivación extrínseca, en este micro y pequeñas empresas.

Según el objetivo 05 referido a la motivación intrínseca es una de las características de la motivación laboral donde se desarrolla la automotivación, logro de metas y el afán de triunfo.

## REMENDACIONES

Que estas empresas desarrollen el liderazgo y la motivación laboral con las características como el trabajo en equipo, toma de decisiones, inteligencia emocional, motivación extrínseca y la motivación intrínseca con el fin de mejorar en las características que el gerente encargado presenta y de esta manera poder motivador a sus trabajadores y poder encaminar a la organización al éxito. Así mismo se debe promover las características como el compromiso, disciplina, identificación de los problemas, solución de los problemas, el autocontrol y la empatía como medio de desarrollo de un líder, y las características como la motivación extrínseca y motivación intrínseca como medio de motivación laboral a los trabajadores. Por ello estas empresas deben estar lideradas por líderes con habilidades de motivación y dirección. Muchas de estas empresas están a cargo de un jefe y no de un profesional en educación.

1. Promover el trabajo en equipo en la organización, en este caso no solo los trabajadores sino gerentes como trabajadores que puedan mantener comunicación, compartir conocimientos, habilidades y destrezas, cada uno de los integrantes debe estar comprometido con el logro de los objetivos de la organización, por eso es de suma importancia que se cuente con un líder capaz de comandar y llevar a la organización a la meta con disciplina y compromiso.
2. Los líderes de estas empresas deben tomar decisiones para el buen desarrollo de la empresa, pero lo primero que se debe llevar a cabo es primero identificar los problemas que se estén dando, analizarlos buscar alternativas de solución escoger una adecuada y dar solución al problema. De las buenas decisiones que tome el empresario dependerá la trayectoria de la empresa.
3. Los líderes deben actuar con inteligencia emocional frente a sus colaboradores, mantener el control de sus emociones ante diversas situaciones, pero para todo

ello el líder debe identificar los problemas y después dar solución a estos problemas siempre controlando sus emociones, y también poniéndose en lugar del otro, practicando la empatía.

4. La motivación intrínseca está relacionada con la motivación extrínseca porque un colaborador con diferentes tipos de incentivos se sentirá bien en su área de trabajo su automotivación aumentará con el fin de lograr los objetivos y las metas de la

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almeida Bazaldua, K. A. (2018). *Motivación laboral y satisfacción en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima-2016* [Universidad Autónoma del Perú]. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/490/1/KEVIN AUGUSTO ALMEIDA BAZALDUA.pdf>
- Alpízar, A., & Hernández, L. (2015). Estudio de mercado para determinar el nivel de satisfacción del cliente en Estelaris muebleria, 2015. In *Universidad Veracruzana. TESIS PARA TITULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO, MÉXICO*.
- Arapa, E. (2017). *Calidad de servicio e influencia en la satisfacción de clientes en los restaurantes de la ciudad de Ayacucho*. Licenciado en Administración, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.
- Arrunátegui, M. (2018). Para Mejorar La Atención Al Cliente En La Estación De Servicios San José I. In *Universidad Nacional de Piura*.
- Cabrera, M. G., & Rodríguez, M. (2019). *Procedimiento para el registro de los gastos en la Escuela Superior de Cuadros del Estado y del Gobierno*.
- Cadena Alarcón, E. K. (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. De la provincia de Pichincha* [Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2877/1/77044.pdf>
- Carballo Alvarez, J. (2017). Reflexiones sobre la seguridad física. *Revista General de Marina*, 272(3), 537–545.
- Carrasco, F. J. (2016). *Disponibilidad, incertidumbre y cadena de fallo en mantenimiento*.
- Consejo Universitario de Uladech. (2020). *Reglamento de Investigación. 016*, 1–47. [https://campus.uladech.edu.pe/pluginfile.php/3358759/mod\\_folder/content/0/Reglamento de investigacion V016.pdf?forcedownload=1](https://campus.uladech.edu.pe/pluginfile.php/3358759/mod_folder/content/0/Reglamento de investigacion V016.pdf?forcedownload=1)
- De Cuba, S. (2017). *Evaluación de la fiabilidad en una industria diversificada a partir de la reconversión de sus instalaciones*.
- Díaz, C. (2019). *El juego en el desarrollo psicomotriz en niños de 3 a 5 años*.
- Gález, E., & Vargas, J. (2018). *El impacto del servicio al cliente de las empresas Mexicanas en función de la atención al cliente*. 9(2).
- Gallardo, R. Y., Villalobo, V. P., & Gallardo, C. Y. (2018). *La confiabilidad hacia los docentes por parte de los estudiantes y su influencia en la construcción de confianza y en la identificación organizacional hacia sus carreras*.
- García, M. E., Córdova Rivera, L. A., & Rodríguez, A. M. (2018). La confidencialidad, el prestigio y la reputación como valores intangibles de la conciliación médica para el profesionista de la salud. *Justicia*, 23(34), 358–371. <https://doi.org/10.17081/just.23.34.2896>
- Gómez, M., Madrid, G., Mercedes, Hernández-Iglesias, S., Crespo Cañizares, A., Pérez Martín, A. M., Gonzál, ez Jurado, M. A., Monte, B., & Sinos, J. V. (2019). Fiabilidad de una escala para la evaluación de competencias enfermeras: estudio de concordancia Mercedes. In *Educacion Medica* (Vol. 20, Issue 4). <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2018.12.002>
- Halanocca Moreno, S. E., Palomino Huertas, L. A., & Rupay Hospinal, K. E. (2019). *La Motivación y Satisfacción laboral en relación con la Productividad en una Institución Prestadora de Servicios de Salud* [Universidad ESAN]. [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1782/2019\\_MAG](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1782/2019_MAG)

- SS\_16-1\_03\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación (6ta edición)*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Juárez, D., Coria, A., & Tejeida, R. (2019). Vol. 1, Núm. 40, julio-diciembre (2019) Impacto del capital social e innovación en la competitividad de productores de amaranto en México. *Mercados y Negocios*, 1(36).
- Julcarima, E. (2017). Satisfacción del cliente respecto al proceso de distribución de las empresas de consumo masivo de Lima Sur, Lima 2017. In *Universidad César Vallejo*. Tesis para optar el grado Académico de Maestro en Administración de Negocios - MBA, Universidad César Vallejo.
- Julián, P., & Gardey, A. (2017). *Fiable*.
- Linares Marín, J. S. (2017). *Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017* [Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9005/Linares\\_MJS.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9005/Linares_MJS.pdf?sequence=1)
- Mateus, M., & Ortiz, A. (2017). *Estimación de la satisfacción del cliente utilizando teoría de respuesta al ítem*. 1–36.
- Meneses, M. P. (2017). *Calidad de servicio e influencia en la satisfacción de clientes en los restaurantes de la ciudad de Ayacucho, 2017*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Moreno, J. (2012). *Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante la caña de Don Parce*. Programa Académico de Administración de Empresas, Universidad de Piura.
- Ñahuirima, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2015*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Nacional José María Arguedas.
- Panche, C., & Robayo, Ó. (2018). Evaluación de la lógica dominante del servicio para el caso de los seguros de automóviles en Colombia. *Clío América*, 12(23), 62.  
<https://doi.org/10.21676/23897848.2618>
- Parra, C., & Rodríguez, F. (2015). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones Training and its effect in quality management in organizations. *Rev. Investig. Desarro. Innov*, 6(2), 131–143.  
<https://doi.org/10.19053/20278306.4602>
- Peñaranda, Z. V., Quijano, A., & Thomas, S. (2019). Evaluar el nivel de satisfacción del cliente de las entidades financieras del municipio de Pampóna. *Bistua Revista De La Facultad De Ciencias Basicas*, 17(1), 94.  
<https://doi.org/10.24054/01204211.v1.n1.2019.3153>
- Pilco, S. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en las micro y pequeñas empresas del sector de servicios, rubros gimnasios, distrito de Ayacucho, 2018* [Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].  
<https://doi.org/10.24054/01204211.v1.n1.2019.3153>
- Ramírez Granada, M., & Múnera Atehortúa, J. (2018). *Motivación laboral en estudiantes del último semestre del programa de psicología de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, seccional Bello 2018-1* [Corporación Universitaria Minuto de Dios].  
<https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/6540/Motivación.pdf?s>

- equence=1&isAllowed=y
- Rivera, D., HERNANDEZ, J., FORGIONY, J., BONILLA, N., ROZO, A., Rivera Porras, D., Hernández Lalinde, J., Forgiony Santos, J., Bonilla Cruz, N., & Rozo Sánchez, A. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Revista Espacios*, 39(16).
- Rodero, C. L., & , Ana Isabel Molina Díaz<sup>1</sup>, Mercedes Fernández Guerrero<sup>2</sup>, M. Á. R. D. (2016). *Análisis de la fiabilidad y validez de un cuestionario docente*.
- Santacruz Benavidez, J. A. (2017). *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016* [Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12711/1/T-UCE-018-003-2017.pdf>
- Santos, A. A., Álvarez, V. S., Córdova, J. R., & Chadel, W. (2018). Framework para caracterizar innovaciones sociales sobre sus procesos. *Revista Espacios*, 39, 7.
- Torres, N. (2019). *Universidad peruana union*. 1–93.
- Uladech Católica. (2020). *Código de Ética para la Investigación*. 003, 1–10. [https://campus.uladech.edu.pe/pluginfile.php/3358759/mod\\_folder/content/0/codigo de ética para la investigación.pdf?forcedownload=1](https://campus.uladech.edu.pe/pluginfile.php/3358759/mod_folder/content/0/codigo%20de%20ética%20para%20la%20investigación.pdf?forcedownload=1)
- Valverde, M., & Mairim, C. (2018). *Experiencia de capacitación en diseño artesanal y turismo en La Cruz, Guanacaste*. 15–17.
- Yesán, J., & Zarate, M. (2017). *LA CALIDAD DEL PRODUCTO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA DE UTENSILIOS PARA COCINA DE ACERO QUIRÚRGICO CAMBE S.A.C.*

# **ANEXOS**

**Anexo 1: Cronograma de actividades**

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>																	
<b>Actividades</b>		<b>Año 2019</b>				<b>Año 2020</b>								<b>Año 2021</b>			
		<b>Semestre I</b>				<b>Semestre II</b>				<b>Semestre III</b>				<b>Semestre IV</b>			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>01</b>	Elaboración del Proyecto.	X															
<b>02</b>	Revisión del proyecto por el jurado de investigación.		X														
<b>03</b>	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación.			X													
<b>04</b>	Exposición del proyecto por el jurado de investigación o docente Tutor.				X												
<b>05</b>	Mejora del marco teórico.					X											
<b>06</b>	Redacción de revisión de literatura.						X										
<b>07</b>	Elaboración del consentimiento informado.							X									
<b>08</b>	Ejecución de la metodología.								X								
<b>09</b>	Resultado de la investigación.									X							
<b>10</b>	Conclusiones y recomendaciones.										X						
<b>11</b>	Redacción del pre informe de investigación.											X					
<b>12</b>	Redacción del informe final.												X				
<b>13</b>	Aprobación del informe final por el jurado de investigación.													X			
<b>14</b>	Presentación de ponencia en eventos científicos.														X		
<b>15</b>	Redacción del artículo científico.															X	X

Tabla 18: Cronograma de actividades.

(\*) sólo en los casos que aplique.

## Anexo 2: Gastos y presupuestos

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/)
• Suministros (*)			
• Impresiones			
• Fotocopias			
• Empastado			
• Papel bond A-4 (500 hojas)			
• Lapiceros			
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información			
Sub total			
Total de presupuesto desembolsable			
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
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/.)			

Tabla 19: Gastos y presupuestos.

(\*) Se pueden agregar otros suministros que se utiliza para el desarrollo del proyecto.

**Anexo 3: Instrumento de Recolección de Datos**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación denominado: “Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro educación básica regular: caso I.E.Pr. Angelitos de Dayi S.R.L. Del distrito de Ayacucho, 2019”. La información que usted proporciona será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

**GENERO**

Masculino

Femenino

**EDAD**

**a) 18 a 29 años (...)**    **b) 30 a 49 años (...)**    **c) 50 a más años (...)**

**INSTRUCCIONES:** Use la siguiente escala de clasificación para sus respuestas, marcando la categoría correspondiente a su preferencia con una (X).

ESCALA DE VALORACION				
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE 01: MOTIVACIÓN LABORAL		Valoración				
Nº	ITEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	MOTIVACIÓN LABORAL					
1	¿Sé lo que se espera de mi trabajo?					
2	¿En el trabajo, mis opiniones parecen contar?					
3	¿En este último año, he tenido oportunidades en el trabajo de aprender y de crecer?					

	<b>DIMENSIÓN 1: INTRINSICA</b>					
4	¿Me siento motivado cuando acudo a mis sesiones de clase?					
5	¿Me preocupo siempre por elevar mi nivel de conocimiento?					
6	¿Demuestro buen estado anímico, cuando considero haber logrado mis objetivos?					
	<b>DIMENSION 2: EXTRINSICA</b>					
7	¿Mi remuneración está de acuerdo al trabajo que realizo?					
8	¿Recibo los beneficios de acuerdo a ley?					
9	¿Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo?					
	<b>DIMENSIÓN 3: SATISFACIÓN LABORAL</b>					
10	¿Usted colabora con otras personas en el lugar que labora actualmente?					
11	¿Usted considera que da un buen servicio al cliente al momento de realizar trámites?					
12	¿Cree que en la organización se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?					

*Tabla 20: Preguntas aplicadas sobre la motivación laboral.*

**¡Muchas gracias!**

## Anexo 4: Solicitud y Autorización



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

### CARTA N° 001-2019-ULADECH CATÓLICA-A.

Sr(a). DIANA ARANGO QUICAÑO  
Gerente General I.E.PR. "Angelitos de Dayi"

Presente.-

#### **De mi consideración:**

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de **Administración de la Universidad "Católica Los Ángeles Chimbote" (ULADECH)**.

El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **WILFREDO VALDIVIA SÁNCHEZ**, con código de matrícula 2214061009, de la Carrera Profesional de Administración del VIII ciclo académico, solicito la autorización para ejecutar de manera presencial, remota o virtual el Proyecto de Investigación titulado "MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO EDUCACIÓN BÁSICA REGULAR: CASO I.E.PR. ANGELITOS DE DAYI S.R.L. DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2019", durante los meses setiembre a diciembre del presente año.

Por lo expuesto, agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación, la misma que redundará en beneficio de su institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

  
-----  
Wilfredo Valdivia Sánchez  
DNI. 28315190  
Estudiante de ULADECH



## Anexo 5: Validación del instrumento



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO EDUCACIÓN BÁSICA REGULAR: CASO I.E.PR. ANGELITOS DE DAYI S.R.L. DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2019									
AUTOR: VALDIVIA SANCHEZ, WILFREDO									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Nº	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso/equívoco?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>									
1	¿Sé lo que se espera de mi trabajo?	X		X		X		X	
2	¿En el trabajo, mis opiniones parecen contar?	X		X		X		X	
3	¿En este último año, he tenido oportunidades en el trabajo de aprender y de crecer?	X		X		X		X	
<b>INTRINSECA</b>									
4	¿Me siento motivado cuando acudo a mis sesiones de clase?	X		X		X		X	
5	¿Me preocupo siempre por elevar mi nivel de conocimiento?	X		X		X		X	
6	¿Demuestro buen estado anímico, cuando considero haber logrado mis objetivos?	X		X		X		X	
<b>EXTRINSECA</b>									
7	¿Mi remuneración está de acuerdo al trabajo que realizo?	X		X		X		X	
8	¿Recibo los beneficios de acuerdo a ley?	X		X		X		X	
9	¿Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo?	X		X		X		X	
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>									
10	¿Usted colabora con otras personas en el lugar que labora actualmente?	X		X		X		X	
11	¿Usted considera que da un buen servicio al cliente al momento de realizar trámites?	X		X		X		X	
12	¿Cree que en la organización se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?	X		X		X		X	

Ayacucho, 13 de setiembre del 2020.

*Lic. Adm. Arturo Chuchín Mamani*  
CLAD. 9310

## Anexo 6: Validación de experto



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Arturo Chuchón Huamani identificado con DNI N° 28298065 Licenciado en Administración, con Carnet de Colegio CLAD N° 9310

Por medio de la presente, hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos para la encuesta, elaborado por VALDIVIA SANCHEZ, WILFREDO, con DNI N° 28315190, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: "MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO EDUCACIÓN BÁSICA REGULAR: CASO I.E.PR. ANGELITOS DE DAYI S.R.L. DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2019.

Tras evaluar el instrumento de recolección de datos (encuesta), con la finalidad de optimizar los resultados, valido el instrumento presentado por el tesista puesto que reúne las condiciones para que la información que se obtenga se ajuste a la realidad.

Ayacucho, 13 de setiembre del 2020.

Mgrt. Arturo Chuchón Huamani  
CLAD N° 9310

## Anexo 7: Validación del instrumento

**PERÚ**

**Ministerio de Trabajo  
y Promoción del Empleo**

**REMYPE**  
Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa

CONSULTA DEL REGISTRO NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

Ingrese el número de R.U.C. :

\* Si no conoce el R.U.C. de la empresa,  
puede buscarlo por su nombre ó razón social [AQUI](#)

🔍 Buscar🧼 Limpiar

🖨 Imprimir

REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE

(Desde el 20/10/2008)

Nº DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	FECHA SOLICITUD	ESTADO/CONDICIÓN	FECHA DE ACREDITACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DOCUMENTO DE SUSTENTO	FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN	REGIMEN LABORAL ESPECIAL (RLE)
20494467721	INSTITUCION EDUCATIVA PUBLICA PRIVADA ANGELITOS DE DAYI S.R.L.	21/01/2013	ACREDITADO COMO MICRO EMPRESA	24/01/2013	ACREDITADO	---	---	---

## Anexo 8: Registro RUC - SUNAT

20/5/2021

SUNAT - Consulta RUC

### Consulta RUC

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:		20494467721 - INSTITUCION EDUCATIVA PUBLICA PRIVADA ANGELITOS DE DAYI S.R.L.	
Tipo Contribuyente:		SOC.COM.RESPONS. LTDA	
Nombre Comercial:		ANGELITOS DE DAYI	
Fecha de Inscripción:	03/04/2008	Fecha de Inicio de Actividades:	03/04/2008
Estado del Contribuyente:		ACTIVO	
Condición del Contribuyente:		HABIDO	
Domicilio Fiscal:		AV. MARISCAL CACERES NRO. 1149 (CRUCE CON EL JR. 9 DE DICIEMBRE) AYACUCHO - HUAMANGA - AYACUCHO	
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:		MANUAL/COMPUTARIZADO	
Actividad(es) Económica(s):		Principal - 8510 - ENSEÑANZA PREESCOLAR Y PRIMARIA	
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):		FACTURA BOLETA DE VENTA	
Sistema de Emisión Electrónica:		DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 02/03/2020	