



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

CARACTERIZACIÓN DE LA MOTIVACIÓN LABORAL
COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE
CALIDAD DE LA PEQUEÑA EMPRESA, MINIMARKET
DAIVIS, DISTRITO DE PILLCOMARCA, PROVINCIA DE
HUÁNUCO, 2019

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

AUTOR

ISIDRO MEZA, JULIO CESAR
ORCID 0000-0003-4139-8628

ASESORA

MGTR. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA
ORCID 0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Isidro Meza, Julio César

ORCID: 0000-0003-4139-8628

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

ASESORA

Mgr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID 0000-0001-9618-6177

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

JURADO

Mgr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Mgr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID: 0000-0002-5471-4549

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Presidente

Mgr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID: 0000-0002-5471-4549

Miembro

Mgr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID 0000-0001-9618-6177

Asesora

AGRADECIMIENTO

Antes que todo quiero agradecer a Dios por su inmensa bondad, él es el hacedor de toda las cosas, por permitirme perseverar hasta lograr el objetivo de culminar el presente trabajo de investigación.

A la profesora, por sus enseñanzas, sus orientaciones, su manera de trabajar, su paciencia y su motivación; que me permiten encaminar a cumplir con mi objetivo.

Finalmente quiero agradecer a todas las personas en general que han apoyado de manera directa e indirecta con el avance del presente trabajo de investigación, siendo en realidad solo el inicio de este largo camino de mejora constante y perseverancia.

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mi familia, quienes con sus palabras de aliento no me han dejado decaer, para seguir adelante perseverante con mis ideales.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la motivación laboral como factor relevante de la gestión de calidad de la pequeña empresa, minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, provincia de Huánuco, 2019. Fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo, para el recojo de información se usó una población y muestra de 5 trabajadores, a quienes se le aplicó un cuestionario de 9 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 60% de los trabajadores mencionaron que siempre son recompensados, el 60% de los trabajadores mencionaron que siempre tienen progreso al laboral en dicha empresa, el 60% de los trabajadores mencionaron que siempre alcanzan las metas establecidas, el 100% de los trabajadores mencionaron que siempre la comunicación es importante entre compañeros, el 60% de los trabajadores mencionaron que siempre las relaciones interpersonales son importantes, el 60% de los trabajadores mencionaron que a veces es competitivo, el 60% de los trabajadores mencionaron que a siempre brindan un servicio de calidad, el 100% de los trabajadores mencionaron que siempre la empresa genera rentabilidad, el 60% de los trabajadores mencionaron que siempre tienen todas las herramientas necesarias para mejorar su productividad. La investigación concluye en que la mayoría de los trabajadores son motivados, reconocen que son recompensados por lograr las metas establecidas por la empresa, que tienen un progreso laboral, que no todos entablan relaciones personales, que son competitivos y que brindan un servicio de calidad.

Palabras claves: Micro y pequeña empresa, motivación, gestión de calidad.

ABSTRACT

The present research had the general objective: To determine the main characteristics of work motivation as a relevant factor in the quality management of small businesses, minimarket Daivis, Pillcomarca district, Huánuco province, 2019. It was of a non-experimental design - transversal - descriptive, for the collection of information a population and sample of 5 workers were used, to whom a questionnaire of 9 questions was applied, using the survey technique, obtaining the following results: 60% of the workers mentioned that they are always rewarded, 60% of the workers mentioned that they always have progress at work in said company, 60% of the workers mentioned that they always reach the established goals, 100% of the workers mentioned that communication is always important between colleagues, the 60% of the workers mentioned that interpersonal relationships are always important, 60% of the workers mentioned that it is sometimes competitive, 60% of the workers mentioned that they always provide a quality service, 100% of the workers mentioned that the company always generates profitability, 60% of the workers mentioned that they always have all the tools needed to improve your productivity. The research concludes that most of the workers are motivated, they recognize that they are rewarded for achieving the goals established by the company, that they have a job progress, that not all of them establish personal relationships, that they are competitive and that they provide a service of quality.

Keywords: Micro and small business, motivation, quality management.

CONTENIDO

1.	Título de la Tesis.....	i
2.	Equipo de Trabajo.....	ii
3.	Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
4.	Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
5.	Resumen y abstract.....	v
6.	Contenido.....	viii
7.	Índice de tablas y figuras.....	ix
I.	INTRODUCCIÒN.....	1
II.	REVISION DE LA LITERATURA.....	6
III.	HIPOTESIS.....	26
IV.	METODOLOGÍA.....	27
4.1	Diseño de la Investigación.....	27
4.2	Población y muestra.....	27
4.3	Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	28
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
4.5	Plan de Análisis.....	29
4.6	Matriz de consistencia.....	30
4.7	Principios éticos.....	31
V.	RESULTADOS.....	34
5.1	Resultados.....	34
5.2	Análisis de Resultado.....	37
VI.	CONCLUSIONES.....	41
	Aspectos complementarios.....	42
	Referencia Bibliográficas.....	42
	Anexos.....	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tablas

Tabla 1. Características del Reconocimiento de los trabajadores del minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, provincia de Huánuco, 2019	34
Tabla 2. Características del Clima Laboral de los trabajadores del minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, provincia de Huánuco, 2019	35
Tabla 3. Características de la eficiencia de los trabajadores del minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, provincia de Huánuco, 2019	36

ÍNDICE DE FIGURAS

Figuras (Anexos)

Figura 1. Es recompensado al lograr las metas de la empresa	61
Figura 2. Tiene algún progreso al laborar en esta empresa	61
Figura 3. Alcanza las metas establecidas de la empresa	62
Figura 4. La comunicación entre compañeros es importante	62
Figura 5. Las Relaciones Interpersonales son importantes en el trabajo	63
Figura 6. Es competitivo en las labores diarias	63
Figura 7. Brinda un servicio de calidad	64
Figura 8. La empresa tiene Rentabilidad	64
Figura 9. Tiene todas las herramientas necesarias para mejorar su productividad ...	65

I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas son organizaciones que emergieron del ímpetu y creatividad por parte de individuos que querían surgir y salir adelante, muchos de ellos sin tener ni siquiera estudios o tener alguna referencia universitaria, pero a diferencia de las grandes empresas, sobrellevaron los problemas que les aquejaba día a día y de esta forma con el transcurrir del tiempo iban ocupando un importante lugar en el mercado donde ejecutaban sus labores. (Gomero, 2015)

De todos los datos estadísticos se podría decir que las micro y pequeñas empresas están aportando el 40% del PBI. del Perú, ayudando así a la generación de nuevos empleos que lucha contra la pobreza en nuestro país. De los miles de empresas que hay en el Perú, las micro y pequeñas empresas constituyen el 96.5% de todas ellas, se ve que más de un millón de micro y pequeñas empresas son netamente lideradas por mujeres que día a día crecen económicamente. (Roca, 2017)

En España el 30% de las micro y pequeñas empresas tienen problemas de demanda, ya que los propietarios manifiestan que encontrar clientes representan un problema, esto se debe porque estas empresas cuando logran tener una cartera de clientes, no muestran importancia por seguir mejorando en sus procesos de atención. Por ende, los clientes deciden no acudir más a estas empresas y es allí donde se les dificulta encontrar nuevos clientes. (Banco Central Europeo, 2015)

En Alemania las micro y pequeñas empresas, indican que los costos adicionales sobre 50 trabajadores son equivalentes a un aproximado del 2.3% de aumento del costo laboral en su economía, ya que muchos trabajadores, por los salarios eligen un autoempleo o poner una pequeña empresa en vez de trabajar para un empresa, porque el resultado es una motivación baja según los incentivos, reconocimientos y clima

laboral se refiere, es por eso que optan por un negocio propio, ya que obtienen de ello una producción total en su economía y este aumento en un 3%. (Graciano, 2017)

En México, más del 50% de micro y pequeñas empresas no continúan después del quinto año de constitución, porque presentan un sinnúmero de fallas internas identificadas por una mala gestión en el proceso administrativo, en cuanto a los recursos humanos, económicos y tecnológicos. También se encuentran muchas debilidades en la formulación de estrategias por parte de los empresarios y en el desarrollo de habilidades de su personal en cuestión de ventas y atención y fidelización del cliente. (Aguilar, 2016)

En Colombia, los empresarios o encargados de las micro y pequeñas empresas no innovan en nuevas estrategias para mejorar la atención al cliente, por el contrario, se preocupan más por la competencia y solo se enfoca en el interés del consumidor, pero no busca fidelizarlo. Así mismo muchos empresarios desconocen la importancia que tiene el cliente en el desarrollo y ejecución de una gestión óptima, no toman en cuenta que las exigencias de los clientes al adquirir un nuevo producto va más allá de solo buscar precio y calidad, también desean estar en un buen ambiente y recibir una buena atención por parte de los trabajadores. (Daza & Pérez, 2016)

En la actualidad, el fenómeno de la globalización está más evidente que nunca porque la motivación tiene más importancia. Las empresas internacionales tienen o pretenden tener nuevas estrategias concerniente a recursos humanos a través de nuevas tecnologías, de esta manera surge la oportunidad de motivar a los empleados por medio de la comunicación, permitiéndoles sentirse parte del equipo, la motivación ya no solo es por medio de incentivos económicos, sino también por medio de satisfacción de las necesidades a niveles superiores. (Montag, 2016)

La motivación laboral es un factor crucial para el crecimiento de una empresa, al brindarles a los colaboradores un sentido de participación con la organización, generaran un mayor compromiso y rendimiento de capital humano. Desde el 2019, los jefes han empezado a implementar nuevas estrategias para que sus colaboradores se sientan motivados y comprometidos con cada uno de los proyectos y planes empresariales. Estas son las tendencias globales en cuanto a motivación laboral que las organizaciones deben abordar para mantenerse competitivas en la actualidad. (Sodexo, 2019)

En el Perú, las micro y pequeñas empresas no están desarrollándose correctamente, y no solo por el tema de formalización, además también de la colaboración de los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones. En el país se presentan muchas oportunidades para que las personas inviertan, los sectores son variados, por ejemplo: telecomunicaciones, comercio, construcción, transporte, entre otros. Para la realización de sus actividades se requiere de una dirección de calidad y adaptarse a un mundo globalizado; solicitándose un enfoque en la necesidad del cliente y recolección importante de información en torno a éste. (Solana, 2018)

El presente trabajo de investigación se enfocó en la pequeña empresa, minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, Provincia de Huánuco, ya que es una micro empresa que cada día va creciendo más y aún más en esta época de pandemia, no obstante, ocurren ciertos problemas sobre la Motivación al personal, ya que no se aplica equitativamente a todos sus colaboradores, solamente lo aplican a sus familiares, por ese motivo el rendimiento del personal en su conjunto no es del 100%.

Por lo expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la motivación laboral como factor relevante de la

pequeña empresa, minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, Provincia de Huánuco, 2019?

Para poder dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la motivación laboral como factor relevante de la pequeña empresa, minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, Provincia de Huánuco, 2019. Para alcanzar el objetivo general se propuso los siguientes objetivos específicos: Identificar las principales características del reconocimiento de los trabajadores del minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, Provincia de Huánuco, 2019.; Describir las principales características del clima laboral de los trabajadores del minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, Provincia de Huánuco, 2019. Por último, Establecer las principales características de la eficiencia de los trabajadores del minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, Provincia de Huánuco, 2019.

En cuanto a la justificación, el presente trabajo se realizó con el propósito de conocer y brindar más conocimientos acerca de la Motivación laboral, y así poder mejorar la actitud de la totalidad de colaborador ya que los beneficiados directos con los resultados obtenidos serán los mismos colaboradores de la empresa, ya que si el trabajador se siente motivado con lo que realiza tendrá un mejor desempeño, quiere decir logrará la meta planteada por la empresa, por ende, la empresa cumplirá sus objetivos planteados y contribuirá a una mejor rentabilidad y utilidad, resultado del buen desempeño de sus trabajadores.

La metodología utilizada fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo, para el recojo de información se usó una población y una muestra de 5 trabajadores, a quienes se le aplicó un cuestionario de 9 , utilizando la técnica de la

encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 60% de los trabajadores mencionaron que siempre son recompensados al lograr las metas establecidas, el 60% de los trabajadores mencionaron que siempre tienen progreso al laboral en dicha empresa, el 60% de los trabajadores mencionaron que siempre alcanzan las metas establecidas de la empresa, el 100% de los trabajadores mencionaron que siempre la comunicación es importante entre compañeros, el 60% de los trabajadores mencionaron que siempre las relaciones interpersonales son importantes en el trabajo, el 60% de los trabajadores mencionaron que a veces es competitivo en las labores diarias, el 60% de los trabajadores mencionaron que a siempre brindan un servicio de calidad, el 100% de los trabajadores mencionaron que siempre la empresa genera rentabilidad, el 60% de los trabajadores mencionaron que siempre tienen todas las herramientas necesarias para mejorar su productividad.

La investigación concluye en que la mayoría de los trabajadores son motivados, reconocen que son recompensados por lograr las metas establecidas por la empresa, que tienen un progreso laboral, que no todos entablan relaciones personales, que son competitivos y que brindan un servicio de calidad. La empresa al tener rentabilidad debería motivar equitativamente a la totalidad de sus colaboradores, para que así puedan sentirse satisfecho y ponerse la camiseta y poder seguir logrando los objetivos trazados.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Castro (2016) en su trabajo de investigación *El papel de los valores hacia el trabajo en la Motivación laboral y el desempeño de trabajadores de Pymes Potosinas*. Tuvo como objetivo general: Determinar la influencia de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de Pymes potosinas para conocer el impacto que tienen los valores sobre los empleados y permitir que las empresas pueden entender el comportamiento humano. La metodología utilizada fue descriptiva – correlacional de corte transversal, de tipo cuantitativo, con una población y muestra de 100 trabajadores, además, se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario de 6 preguntas y se aplicó la encuesta como técnica. Se obtuvo los siguientes resultados: el 47% se encuentra entre los 21 y los 30 años, el 26% tiene menos de un año trabajando, el 25% tiene 3 años de antigüedad en la organización, el 62% son de sexo masculino, el 87% indicó que solamente son contratados y no se encuentran afiliados a ningún sindicato, el 66% cuentan con secundaria completa. La investigación concluyó que los resultados corroboran las hipótesis planteadas en el modelo de investigación, respecto a la relación entre los valores hacia el trabajo, la motivación laboral y el desempeño adaptativo, también concuerda con estudios previos que han demostrado la influencia de los valores hacia el trabajo en variables de tipo afectivo.

Terranova (2017) en su trabajo de investigación *Propuesta de acción para mejorar la motivación laboral en el minimarket “Luis Enrique” en el periodo 2017*. Tuvo como objetivo general: desarrollar una propuesta para las acciones de mejora en

la motivación de los colaboradores del minimarket “Luis Enrique” durante el periodo 2017. La metodología utilizada fue de carácter descriptivo correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 25 clientes y 6 trabajadores, se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario de 9 preguntas para los clientes y 4 preguntas para los trabajadores, y se aplicó la encuesta como técnica. Se obtuvo los siguientes resultados: el 70% de los clientes son de sexo femenino, el 90% van a menudo al minimarket, al 70% no les agrada la atención, el 60% no se sienten satisfechos con el servicio de los trabajadores, el 70% se sienten mejor atendidas por la administradora, el 50% necesitan ir al minimarket, aunque no les agrada, el 60% si recomendarían a otras personas que visiten el minimarket, el 81% de los clientes manifiestan que el trabajador está ligeramente informado por lo que está ofertando, el 70% califica de regular la atención por parte de los trabajadores, el 100% de los trabajadores manifestó que el administrador no realiza ningún esfuerzo para tener a sus colaboradores motivados, el 100% de los trabajadores manifestó que el sueldo que perciben no cubren sus necesidades básicas, pero trabajan por necesidad, el 100% de los trabajadores manifestó que no cuentan con los beneficios sociales, el 75% de los trabajadores no creen que los clientes se sientan satisfechos por su atención. La investigación concluyó que el minimarket Luis Enrique es una empresa que se ha desarrollado por varios años, manteniéndose en el mercado, pero con baja evolución y que en la actualidad los colaboradores se encuentran desmotivados, a efectos del mal clima laboral, generando entre ellos, baja paga por la labor realizada y demás componentes que se desprenden del no pago de beneficios de ley. La motivación es la clave del éxito de toda organización para un buen desarrollo organizacional, es así que se plantearon propuestas que ayudaran a organizar a la microempresa y así puedan

obtener mejores resultados tanto en incremento de ventas y organizacional.

Avenecer (2015) en su trabajo de investigación *Liderazgo y Motivación (Estudio realizado con los supervisores y vendedores ruterros de distribuidora mariposa C.B.C. de la ciudad de Quetzaltenango, Zona 8)*. Tuvo como objetivo general: determinar la influencia del liderazgo de los supervisores en la motivación de los vendedores ruterros de Distribuidora Mariposa C.B.C. La metodología utilizada fue una investigación descriptiva. La población y muestra estuvo conformada por 8 supervisores y 47 trabajadores. Se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario de 7 preguntas y se aplicó la encuesta como técnica. Se obtuvo los siguientes resultados: el 75% de los supervisores consideran la relación con sus colaboradores es adecuada, el 79% de los colaboradores responde que la relación entre su jefe y ellos es adecuada, el 100% de los vendedores consideran importante que su supervisor le brinde instrucciones claras de las actividades que debe realizar en su trabajo, el 75% de los jefes aseguran que la forma de comunicarse con sus colaboradores es clara y entendible para ellos, el 88% de los supervisores afirma que se preocupan por invertir tiempo en promover y practicar el trabajo en equipo, el 74% de los vendedores afirman que están satisfechos con la remuneración que reciben, el 91% de vendedores consideran que su jefe les brinda la motivación suficiente para realizar su trabajo. La investigación concluyó que debido a los resultados que arroja la investigación realizada con el equipo de vendedores de la organización CBC, se determina que la influencia de liderazgo que tienen los supervisores en los subordinados es positiva, puesto que ellos realizan sus labores de forma efectiva y con un alto grado de excelencia. La influencia del liderazgo de los supervisores propicia una motivación que facilita en los vendedores un desempeño efectivo, que es

demostrado con el gusto de realizar el trabajo, sin que se les exija ni se les llame la atención constantemente.

Antecedentes Nacionales

Ríos (2018) en su trabajo de Investigación *Caracterización de la motivación laboral y el volumen de ventas de las Mypes del sector comercio – rubro abarrotes en el distrito de Tumbes, 2018*. Tuvo como objetivo general: Determinar la caracterización de la motivación laboral y el volumen de ventas en las Mypes del sector comercio – rubro abarrotes en el distrito de Tumbes, 2018, La metodología utilizada fue diseño no experimental – descriptivo, de tipo cuantitativo, con una población de 11 mypes, con 33 trabajadores, además, se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario de 10 preguntas y se aplicó la encuesta como técnica. Se obtuvo los siguientes resultados: el 82% indicó que duerme bien antes de asistir a su centro de trabajo, el 54% indicó que en sus trabajos le brindan un refrigerio, el 90% indicó que para ellos es importante tener un empleo estable, el 50% indicó que su sueldo les permite cubrir todas sus necesidades, el 63% indicó que en el ambiente donde trabaja existe buena camaradería, el 95% indicó que en su trabajo se trabaja en equipo, el 72% indicó que en la empresa reconocen el esfuerzo por su trabajo, el 81% indicó que para ellos un sueldo alto es un claro indicativo para hacer bien su trabajo, el 86% indicó que su trabajo le permite aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas habilidades, el 77% indicó que tienen aspiraciones de subir de puesto. La investigación concluyó en que la mayoría de los trabajadores de los abarrotes del distrito de Tumbes, de acuerdo a la Motivación laboral indicaron que tienen un nivel bueno respecto a la escala valorativa, donde podemos percibir que los trabajadores están de acuerdo al refrigerio de su trabajo y a las aspiraciones de subir de puesto.

Duran & Romero (2019) en su trabajo de investigación *Plan de motivación laboral para el incremento de la productividad de los trabajadores de la tienda Topi Top - Huancayo*. Tuvo como objetivo general: Analizar y determinar cómo influyen los motivadores como: salario, capacitaciones, desarrollo laboral y rotación, en la productividad de los trabajadores de TOPI TOP – Huancayo. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal. La población y muestra estuvo conformada por 12 trabajadores. Se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario de 24 preguntas y se aplicó la entrevista como técnica. Se obtuvo los siguientes resultados: el 100% de trabajadores concluyen que la motivación es un impulso que se da por diversas necesidades, el 91% están conscientes que la motivación laboral es importante, el 55% creen que la motivación influye directamente en el desenvolvimiento de sus labores, el 46% manifiesta que la motivación que se da en la empresa es adecuada para poder desarrollarse de buena manera, el 55% opina que el factor interno más influyente en su motivación personal es el progreso personal, el 46% tienen una carga familiar, el 55% dicen que la motivación externa es la más influyente para el desarrollo de sus actividades, el 55% asume que los bonos son el motivador financiero que más influye en su desenvolvimiento laboral, el 28% asume como motivación no dineraria la estabilidad laboral que la empresa les pueda dar, el 37% opinan que la empresa se preocupa permanentemente por su desarrollo personal, el 37% opinan que casi siempre la administración recompensa su desarrollo laboral, el 55% asume que solo a veces se puede ascender, el 55% opinan que el sueldo que reciben es un factor importante en su desempeño laboral, 46% opina que a veces

sienten que el trabajo que realizan vale lo mismo en dinero, el 37% asume que el mejor motivador siempre es el sueldo, el 37% está conforme con el reconocimiento que la empresa da por su desempeño, el 37% perciben que a veces se da la estabilidad laboral, el 28% opinan que la rotación de personal afecta su trabajo, el 91% afirma que nunca se dan capacitaciones con continuidad, el 64% asumen que en la empresa si existe un buen clima laboral, el 64% asumen que el clima laboral es muy importante para su motivación laboral, el 64% opinan que la relación con el jefe de tienda es importante e influye en su motivación laboral, el 34% opinan que para un incremento de su productividad tendría que ver con un aumento de sueldo, el 64% opina que a veces están motivado. La investigación concluyó que los elementos motivadores como: salario, capacitaciones, desarrollo laboral y rotación son los factores más influyentes en el desempeño de los trabajadores, de estos factores depende el incremento de la productividad. Los recursos humanos, son la pieza clave y fundamental para cualquier empresa y que la motivación con la que cuentan influirá totalmente en su productividad.

Barrientos (2018) en su trabajo de investigación *Caracterización del liderazgo y la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro venta de ropa femenina, distrito de Ayacucho, 2018*. Tuvo como objetivo general: Describir las principales características del liderazgo y la motivación laboral en las Mypes de venta de ropa femenina en el distrito de Ayacucho, 2018. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo, de nivel cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 20 Mypes. Se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario de 22 preguntas y se aplicó la encuesta como técnica. Se obtuvo los siguientes resultados: el 60% de los líderes son de género

masculino, el 50% tienen de 40 a 49 años de edad, el 35% tienen una educación de nivel superior, el 35% son divorciados, el 65% no son formales, el 40% tienen de 4 a 6 años en el mercado, el 75% consideran que entender a su personal le permitirá mayores beneficios y satisfacción en el trabajo, el 95% consideran que entender a sus clientes le permitirá mayores beneficios y satisfacción en el trabajo, el 65% creen que el control de sus emociones es importante para hacer el trabajo de la mejor forma, el 90% creen que el control de sus emociones les permite desarrollar mejores relaciones humanas con su personal, el 100% creen que la actitud personal positiva es importante para ejercer un buen liderazgo, el 100% consideran que el respeto hacia los demás es un valor digno de practicarlo, el 90% consideran que la disciplina es el motor que hace trabajar en equipo a sus trabajadores, el 55% manifiestan que los trabajadores son responsables al realizar su trabajo, el 65% ayudan a sus trabajadores a resolver errores de una manera correcta, el 55% consideran que sus trabajadores realizan un trabajo de calidad, el 70% consideran que no existen conflictos en su organización, el 65% consideran que sus colaboradores son más productivos por el clima organizacional en el que trabajan, el 65% manifiestan que no otorgan incentivo a sus colaboradores por el cumplimiento exitoso de sus labores, el 70% no dan reconocimiento a sus trabajadores por su labor ni por los años de experiencia, el 75% consideran que es importante brindar vacaciones a sus trabajadores, el 90% consideran importante que sus trabajadores se sientan motivados para hacer bien sus trabajos. La investigación concluyó que con respecto al liderazgo se determinó que el uso de las capacidades de la inteligencia emocional y la comunicación asertiva son muy importantes para los líderes para identificar las emociones correctamente con respeto y actitud para lograr mayores beneficios y satisfacción en el trabajo para lograr un objetivo común; en

relación a los elementos de la motivación laboral se rescata que el trabajo en equipo, el clima organizacional y la motivación extrínseca e intrínseca son capacidades que tienen las empresas para mantener el estímulo positivo de sus empleados, respecto a realizar sus actividades con responsabilidad, disciplina, compromiso y calidad en un ambiente sin conflictos. Finalmente, se pudo concluir describiendo las características entre el liderazgo y motivación laboral de acuerdo a la percepción de los representantes de las MYPE y según las respuestas obtenidas de los instrumentos.

Mondragón (2018) en su trabajo de investigación *Caracterización de la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de las Mypes del sector comercio – rubro ferreterías en el distrito de Tumbes, 2018*. Tuvo como objetivo general: determinar la caracterización de la Motivación y la Satisfacción laboral de los trabajadores en las Mypes del sector comercio – rubro ferreterías en el distrito de Tumbes, 2018. La metodología utilizada fue de tipo Descriptivo – Transversal – no experimental. La población y muestra estuvo conformada por 28 trabajadores de 14 Mypes. Se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario de 12 preguntas y se aplicó la encuesta como técnica. Se obtuvo los siguientes resultados: el 93% indicó que duerme bien antes de asistir a su trabajo, el 86% indicó que en su trabajo le brindan un refrigerio, el 96% indicó que para ellos es importante tener un empleo estable, el 68% indicó que su sueldo le permite cubrir todas sus necesidades, el 86% indicó que en el ambiente donde trabaja existe buena camaradería, el 86% indicó que en su trabajo se estila a trabajar en equipo, el 64% indicó que en la empresa reconocen el esfuerzo por su trabajo, el 64% indicó que para ellos un sueldo alto es un claro indicativo para hacer bien su trabajo, el 93% indicó que su trabajo le permite aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas habilidades, el 89% indicó que ellos tienen

aspiraciones de subir de puesto, el 71% indicó que están satisfechos con su sueldo, el 68% indicó que en su trabajo aparte de su sueldo le brindan los beneficios de acuerdo a ley. La investigación concluyó que la motivación es bien percibida por los trabajadores en las ferreterías del distrito de Tumbes y que la satisfacción laboral es regularmente percibida por los trabajadores en las ferreterías del distrito de Tumbes.

Antecedentes Locales:

Espinoza (2019) en su trabajo de investigación *La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa café san Luis de la ciudad de Huánuco 2019*. Tuvo como objetivo general: determinar como la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco 2019. La metodología utilizada fue de nivel descriptivo correlacional - no experimental. La población y muestra estuvo conformada por 9 trabajadores. Se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario de 7 preguntas y se aplicó la encuesta como técnica. Se obtuvo los siguientes resultados: el 89% es de sexo femenino, el 78% no perciben la retribución económica como pago de salario de manera adecuado, el 78% no perciben la satisfacción por el trabajo brindado con experiencias laborales, el 78% no percibe la satisfacción por el reconocimiento por la patronal con la satisfacción personal, el 78% no perciben la responsabilidad en el desempeño con la puntualidad en el trabajo, el 78% no percibe el trabajo en equipo, en armonía de grupo laboral, el 78% no perciben responsabilidad social en el desempeño laboral en ética y gestión participativa por parte de la patronal. La investigación concluyó que la gran mayoría de trabajadores que laboran en dicha empresa son de sexo femenino, y que la motivación es muy importante para un mejor desempeño laboral.

Espejo (2020) en su trabajo de investigación *La motivación y el desempeño laboral, en la empresa Belén Motor's, Huánuco, 2020*. Tuvo como objetivo general: Determinar cómo la motivación influye en el desempeño laboral, en la empresa BELEN MOTOR'S. Huánuco, 2020. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, nivel de investigación descriptivo, con un diseño descriptivo - correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 11 empleados de la empresa. Se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario de 12 preguntas y se aplicó la encuesta como técnica. Se obtuvo los siguientes resultados: el 82% manifestaron una posición neutral con respecto a la remuneración que percibe actualmente, el 46% manifestaron una posición neutral con respecto a que la empresa le brinda premios que estimulan un mayor desempeño, el 46% manifestaron estar de acuerdo con respecto a que la empresa reconoce de manera individual sus esfuerzos, el 46% manifestaron estar de acuerdo con respecto a que la empresa contribuye a su autorrealización, el 46% están totalmente de acuerdo con respecto a los espacios y las instalaciones del local donde laboran, el 64% están de acuerdo con respecto que existe un clima de compañerismo y amistad entre todos los trabajadores, el 64% están totalmente de acuerdo en que los resultados de su trabajo superan lo esperado por la empresa, el 73% está totalmente de acuerdo en que cumplen con las metas planteadas por la empresa, en el tiempo requerido, el 64% están de acuerdo en que la buena labor en la empresa es reconocida con los asensos correspondientes, el 73% están de acuerdo en que la buena labor en la empresa es reconocida con un incremento salarial, el 82% están totalmente de acuerdo en que las buenas relaciones ayudan a un mejor desempeño en su trabajo, el 82% están totalmente de acuerdo en que la buena comunicación contribuye a un mejor desempeño laboral. La investigación concluyó que se comprobó

que la motivación influye de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Belén Motor's, también se determinó que las recompensas intrínsecas, extrínsecas y la calidad de vida en el trabajo influye de manera positiva en los trabajadores de dicha empresa.

2.2 Bases teóricas de la investigación.

Micro y pequeñas empresas

Una empresa es una unidad que abarca aspectos económicos y sociales, está formada por un conjunto de personas, factores materiales, financieros y técnicos y persiguen un objetivo principal que es conseguir utilidades y beneficios mediante el trabajo realizado en el mercado, también debe satisfacer al consumidor mediante los bienes y servicios que ofrece, Además cada empresa formada debe presentar una misión y visión respectiva y la elaboración de funciones se da para que cualquier organización pueda alcanzar sus objetivos. Hay funciones básicas que están ligadas principalmente al alcance de las metas, y las funciones secundarias permiten la obtención de reconocimiento ante la sociedad. (Ayensa, 2017)

También se menciona que puede formarse como una persona natural o jurídica; el primer punto se refiere a una persona que posee un negocio y desarrolla actividades correspondientes al rubro elegido, además de aportar capital y esfuerzo continuo para la obtención de sus ingresos. A diferencia de una persona jurídica, que es una organización que tiene fines económicos, políticos y culturales. (Bernilla, 2018)

Características de las micro y pequeñas empresas

Una empresa requiere de una buena gestión, el deseo de emprender es un primer paso; para la constitución debe tenerse en cuenta todos los requisitos, además de contar con bienes para la inversión. El trabajo debe ser constante, solo así

conseguirá buenos frutos, beneficios económicos y estabilidad empresarial, De igual manera, las micro y pequeñas empresas, como fuente de ingresos para el país, presenta una serie de características para ser denominada como tal. Bernilla (2018) menciona las siguientes:

- Gestión independiente, la empresa es dirigida y operada por el mismo dueño.
- Incidencia no significativa en el mercado, ya que el área donde llevan a cabo las operaciones es pequeña y local.
- Escasa especialización en el trabajo, porque el dueño de la empresa se encarga de todas las áreas.
- La actividad de la empresa se centra en la mano de obra y no en el capital.

A pesar de los buenos ingresos, trabajo y aportes que generan las micro y pequeñas empresas, hay muchos que están bajo la informalidad. Este problema es una fuerte amenaza para aquellos emprendedores que no están protegidos por la ley, inclusive, sus trabajadores tampoco cuentan con seguridad. La formalización de las empresas es sustancial, ya que tendrían grandes beneficios, apoyo de entidades financieras y reconocimiento en el mercado; también el personal podrá gozar de diferentes beneficios. Caso contrario, se trabajará bajo las sombras del miedo. (Bernilla, 2018)

Gestión de calidad

La gestión o administración de calidad involucra la planificación, organización y ejecuciones de acciones que fomentan la competitividad y mejora de un negocio. También se refiere a tomar las riendas de la empresa de manera óptima hasta alcanzar la misión y visión establecida desde un comienzo, de eso depende su permanencia en

el mercado. Se encuentra relacionada con el desarrollo del proceso administrativo, además de estar presente en todas las áreas que una organización comprende, por otro lado, la buena gestión consiste en la identificación temprana de las fallas e inmediato implantar las mejoras. (Martínez, 2018)

Toda organización busca calidad en sus actividades y operaciones, su éxito depende del manejo que se le otorgue. Así mismo involucra la relación que tiene con elementos externos como los proveedores y competidores; las estrategias que emplea, el apoyo de sus colaboradores y la satisfacción de los mismos. En el mundo competitivo en el que toda organización se encuentra, una administración de calidad es importante, porque la determinación y logro de objetivos es más sencillo, consiguiendo una buena posición y reconocimiento ante el cliente. (Sánchez, 2016)

Motivación laboral

La motivación en el ámbito laboral hace narración sobre los muchos intentos que hace la empresa para poder generar que en sus colaboradores un compromiso muy fuerte con el trabajo. Es por eso que se considera que el trabajo en equipo es muy esencial y que en el ámbito laboral es muy aplicado hoy en día, como también es un factor que influye positivamente en el desarrollo de la motivación individual de cada persona para el desempeño de sus labores, toda empresa u organización está compuesta por trabajadores que forman parte de grupos con el fin de realizar las tareas encomendadas con una gran eficacia que es previamente planificada. (Moreno, 2016)

La motivación genera en los colaboradores un fuerte compromiso en las empresas con el trabajo que realizan a diario, para ello se considera que las empresas deben generar un buen clima laboral, que es aplicado como un factor que influye positivamente en el desarrollo de la motivación individual de cada trabajador, si el

ambiente del trabajo es pésima genera una baja motivación para cada colaborador o grupo de colaboradores con las que se trabajan conjuntamente, Para poder motivar al personal es necesario hacerlos sentir capaces de hacerlos sentir bien y a gusto en la organización, porque algunos colaboradores que se sienten bien dentro de la organización son capaces de hacer que los clientes regresen a la empresa, por una calidad de atención y producto que da a ofrecer; sin embargo, debe existir un excelente clima laboral para que así todos los colaboradores se sientan motivados cada vez que van a su lugar de trabajo. (Salinas, 2017)

Dimensiones que conforman la Motivación laboral

- Reconocimientos

Todas las personas desean y necesitan ser reconocidos y apreciados, ya sea a nivel gerencial como a nivel de colaborador, jamás se debe ser indiferente en experimentar la necesidad de sentirse valorado y recompensado por la labor que realizamos, el reconocimiento laboral es de gran motivación en las organizaciones para los colaboradores, porque les hace sentir mucha satisfacción, hoy en día en el ámbito empresarial el reconocimiento y las recompensas llegaron a ser más importantes que nunca, ya que los gerentes disponen de una manera decaída sobre como influir en los empleados, de cómo moldear sus comportamientos por la experiencia y liderazgo que destacan en la organización, haciendo las tareas encomendadas con una gran eficacia. (Montenegro, 2018)

- Logro

Se denomina logro al alcance de una meta previamente propuesta por una persona o grupo de personas. Este logro lejos de ser un mero “golpe de fortuna” o “suerte”, necesita que la o las personas apliquen diferentes acciones, acordadas de

manera previa, de modo que sean tendientes a facilitar el alcance de la meta. Por esto es muy importante que las personas, en el caso de que se trata de un grupo o de un equipo, conozcan cual es la meta que se busca alcanzar, las acciones que se concretaran para su alcance, que rol o que acciones tendrá que realizar esa persona en particular y de qué manera favorecerá al resto del grupo. (Editorial Definición MX, 2015)

- Progreso

Se considera que el progreso conduce a mejorar la vida del hombre mediante el aumento de los bienes y servicios puestos a su disposición, Así el progreso se mide por la capacidad para dominar la energía y por el grado de desarrollo tecnológico. Se cree que avances en los aspectos materiales de la vida se relacionan con mejoras en la cultura, la ética y la moral. Por lo tanto, el concepto de progreso se confunde con los valores de la sociedad. Pero el verdadero progreso de una sociedad tiene que ver más el conocimiento, con la capacidad intelectual de su población puestos al servicio de la comunidad con el objetivo de mejorar la calidad de vida de todos sus integrantes (satisfacer sus necesidades básicas, sus proyectos de vida, etc.). (Scafati, 2019)

- Metas

Una meta o fin es el resultado esperado o imaginado de un sistema, una acción o trayectoria, es decir, aquello que esperamos obtener o alcanzar mediante un procedimiento específico. Las organizaciones, los personas todos se trazan metas y procedimientos para tornarlas realidad. La palabra meta proviene del latín, y designaba a una serie de objetos cónicos que se colocaban en los extremos de la pista de carreras del circo romano, marcando el inicio y el fin de la trayectoria. De allí se tomó como metáfora para el fin, el objetivo, y por tanto también la utilidad de un proceso determinado. No debe confundirse, no obstante, con el prefijo meta, proveniente en

cambio del griego y que significa “más allá”. (Raffino, 2019)

- **Clima laboral**

El clima laboral es de suma importancia y conocimiento que se basa en la influencia que este ejerce sobre cada comportamiento de los colaboradores, siendo esencial y específico en recursos humanos y seguridad del trabajo constituyen dos actividades relacionadas, orientadas a garantizar condiciones personales y materiales de trabajo capaces de mantener un nivel de salud de los colaboradores, cuando hablamos de clima laboral, hablamos sobre como es el vínculo entre las personas que laboran en una organización, los recursos que ofrece y sobre el aire que se respira en el entorno, la satisfacción del colaborador, también es sumamente esencial y un gran causante del clima laboral es la falta de comunicación, es por eso que se debe tomar en cuenta y crear un buen entorno agradable e impulsar el compromiso social. (Linares, 2016)

- **Comunicación**

La comunicación es una parte esencial en una organización, ya con ella se puede llegar a tener un gran y buen equipo de trabajo, si no hay comunicación ocurren demasiados problemas, y en una organización trae consecuencias graves y es porque la información no llega a todos los colaboradores por igual, el equipo no está motivado, los que tienen talento huyen y si se produce conflictos y problemas en todos los niveles organizacionales, por esto las organizaciones tienen que madurar y comenzar a implementar medidas al respecto, siendo la innovación la clave del éxito en la comunicación interna. (Valdés, 2015)

- Relaciones interpersonales

Cuando se trata la temática sobre las relaciones interpersonales, casi siempre se asocia a las habilidades sociales para con los otros y en pocas ocasiones se tiene en cuenta que los tipos de relaciones interpersonales que se establecen entre las persona surgen en el contexto familiar que tiene su base primordial en la cultura, la cual ha legitimado ciertas conductas que se han naturalizado históricamente para perpetuarse de generación en generación sin reflexión, y que se asumen como si fueran grandes verdades. (Quintero, 2018)

- Competitividad

La competitividad empresarial es un término que se define como a la capacidad de un negocio para producir y vender productos y/o servicios que cumplan con la calidad de los mercados, al mismo precio o con precios más bajos y maximizando los rendimientos de los recursos consumidos para producirlos en relación con sus competidores, una empresa competitiva ostentaría una superioridad comprobable en cuanto al rendimiento económico y que podría crecer más rápido con el tiempo. La competitividad empresarial está relacionada con la efectividad organizacional y su capacidad para cumplir con los requisitos de desarrollo del desempeño fijado. También tiene que ver con las políticas y factores, integrados en redes de innovación y emprendimiento, capaces de determinar el nivel de productividad del negocio, su potencial generador de valor, su potencial de creación de empleo y el retorno de la inversión de sus estrategias. (Retos directivos, 2020)

- Eficiencia

La palabra eficiencia puede ser definido como la facultad de orientar algo o a alguien con el objetivo de alcanzar una determinada meta con el uso más racional de

recursos. En el ámbito económico se hace referencia al sector productivo de una empresa, Se entiende que un proceso productivo es más eficiente que otro cuando sus beneficios económicos son superiores a los demás, la forma de expresar la eficiencia es mediante los valores económicos y no según la cantidad de artículos producido, para ello se requiere utilizar la menor cantidad de recursos y también disminuir los costos de uso. (Raffino, 2019)

- Servicio

Cuando hablamos de calidad en servicio, inmediatamente se nos viene a la mente el concepto cliente. Hoy en día, como clientes, todos buscamos calidad, queremos productos que satisfagan nuestras necesidades, a un menor costo, que sea durable y que exista una gran variedad de opciones en el mercado, por otro lado, esperamos servicios que se encuentren orientados a la satisfacción de nuestras necesidades, en donde nos entreguen una buena atención en términos de amabilidad, información, por mencionar algunas. Desde este punto de vista, la calidad en servicio es uno de los aspectos más importantes para asegurar la permanencia de las empresas en el mercado, sin embargo, hoy nos encontramos con gran número de clientes disconformes principalmente con los servicios que se le entregan. (Moya, 2016)

- Rentabilidad

La rentabilidad hace referencia a los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión. Tanto en el ámbito de las inversiones como en el ámbito empresarial es un concepto muy importante porque es un buen indicador del desarrollo de una inversión y de la capacidad de la empresa para remunerar los recursos financieros utilizados. La rentabilidad económica compara el resultado que hemos obtenido con el desarrollo de la actividad de la empresa con las inversiones que hemos

realizado para obtener dicho resultado. Obtenemos un resultado al que todavía no hemos restado los intereses, gastos ni impuestos. (Sevilla, 2015)

- Productividad

La productividad es una medida económica que calcula cuantos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, etc.) durante un periodo determinado. El objetivo de la productividad es medir la eficiencia de producción por cada factor o recurso utilizado, entendiendo por eficiencia el hecho de obtener el mejor o máximo rendimiento utilizando un mínimo de recursos. Es decir, cuantos menos recursos sean necesarios para producir una misma cantidad, mayor será la productividad y por ende mayor será la eficiencia. (Sevilla, 2015)

Marco conceptual

Micro y pequeñas empresas

Son negocios que se llevan a cabo por emprendedores que buscan la manera de surgir en el mercado económico, con el fin de encontrar estabilidad y sustento diario, y son constituidas por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Aunque tienen características y tamaños diferentes, ya que la micro empresa abarca de 1 a 10 trabajadores y una pequeña empresa abarca hasta 50 trabajadores.

Gestión de calidad

La gestión de calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos a través de él. Se debe enfatizar que no desea

identificar los errores cuando ya han ocurrido, aunque si podemos evitarlos antes de que ocurran, de ahí su importancia dentro del sistema de gestión de una organización. Es inútil corregir errores seguidamente, si no se trabaja para tratar de anticiparnos su aparición. La gestión de calidad reúne un conjunto de acciones y procedimientos que buscan garantizar la calidad, no de los productos en sí, sino del proceso para el cual se obtienen estos productos.

Motivación laboral

La motivación es un proceso interno que se ve influenciado por su entorno, ya que siempre determina en parte las decisiones de cada persona. Proporcionado esto, las empresa u organizaciones pueden realizar estrategia para aumentar el desempeño de sus colaboradores, proporcionando condiciones óptimas para cada uno de ellos y los evalúe en función a los beneficios que van a obtener. La motivación surge del estudio científico humano que se da a través de la curiosidad e inquietud del ser humano, por dar a explicar y entender su propia existencia. En conclusión, la motivación es el motor que ayuda a realizar las labores diarias en una organización, se puede motivar mediante el reconocimiento, clima laboral y la eficiencia.

III. HIPÓTESIS

En el presente trabajo de investigación titulada Caracterización de la motivación laboral como factor relevante de la gestión de calidad de la pequeña empresa, minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, provincia de Huánuco, 2019., no se planteó hipótesis por tratarse de una investigación descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la Investigación

En el presente trabajo de investigación titulada Caracterización de la motivación laboral como factor relevante de la gestión de calidad de la pequeña empresa, minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, Provincia de Huánuco, 2019, se utilizó un diseño no experimental - transversal - descriptivo.

- Fue no experimental, porque no se manipulo deliberadamente a la variable motivación laboral como factor relevante de la gestión de calidad, se presentó conforme a la realidad, sin sufrir ningún tipo de modificación.
- Fue Transversal porque el estudio de la Caracterización de la motivación laboral como factor relevante de la gestión de calidad de la pequeña empresa, minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca Provincia de Huánuco, 2019, se realizó en un espacio de tiempo determinado, teniendo un inicio y un fin, específicamente el año 2019.
- Fue descriptivo porque se describió las principales características de la motivación laboral como factor relevante de la pequeña empresa, minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, Provincia de Huánuco 2019.

4.2 Población y muestra

La población y muestra del presente trabajo de investigación está conformada por los trabajadores del Minimarket Daivis, del distrito de Pillcomarca, constituido por 5 trabajadores, se aplicó encuestas a fin de tener un resultado más exacto de la variable en estudio, se detectaron cuáles fueron las inquietudes de los trabajadores con respecto al tema y cuáles fueron los aspectos a mejorar en la pequeña empresa.

4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
MOTIVACION LABORAL COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTION DE CALIDAD	<p>Es un proceso interno que se ve influenciado por su entorno, ya que siempre determina en parte las decisiones de cada persona. Proporcionado esto, las empresa u organizaciones pueden realizar estrategias para aumentar el desempeño de sus colaboradores, proporcionando condiciones óptimas para cada uno de ellos y los evalúe en función a los beneficios que van a obtener.</p> <p>La motivación surge del estudio científico humano que se da a través de la curiosidad e inquietud del ser humano, por dar a explicar y entender su propia existencia. En conclusión, la motivación es el motor que ayuda a realizar las labores diarias en una organización, se puede motivar mediante el reconocimiento, clima laboral y la eficiencia.</p>	<p>La motivación laboral es muy importante, ya que establece una decisión en cada persona, para poder continuar en su lugar de trabajo, es por ello que algunas empresas, para poder establecer un plan de motivación para sus trabajadores, dan ciertos beneficios para que así el personal se sienta motivado y cumplan con sus respectivas labores eficazmente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Reconocimiento 	<ul style="list-style-type: none"> · Logro · Progreso · Metas <p>(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre</p>	Nominal
			<ul style="list-style-type: none"> · Clima laboral 	<ul style="list-style-type: none"> · Comunicación · Relaciones interpersonales · Competitividad <p>(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre</p>	Nominal
			<ul style="list-style-type: none"> · Eficiencia 	<ul style="list-style-type: none"> · Servicio · Rentabilidad · Productividad <p>(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre</p>	Nominal

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para la investigación fue la encuesta, el cual ayudó para conseguir la información al detalle de lo que se necesitó saber sobre la realidad problemática y sus dimensiones. El instrumento que se utilizó para el recojo y registro de la información fue el cuestionario, estructurado por 9 preguntas en escala de Likert, que estuvieron direccionadas a la motivación laboral como factor relevante de la gestión de calidad.

4.5 Plan de Análisis

Para el análisis, primero se recopiló información en diferentes fuentes de investigación sobre la motivación laboral como factor relevante de la gestión de calidad , en el programa Microsoft Word se comenzó a digitar cada parte sobre el trabajo de investigación, el programa Excel fue utilizado para realizar la tabulación de la información obtenida con el cuestionario como instrumento, también para la elaboración de tablas y figuras, el Mendeley para la recepción de todos los documentos y gestionar las referencias bibliográficas, el programa Turnitin fue utilizado para poder medir el grado de similitud del trabajo de investigación, el programa Power Point se usó para realizar las diapositivas para la ponencia del trabajo de investigación y por último se utilizó el PDF para la presentación final del trabajo de investigación.

4.6 Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Metodología	Técnica e instrumento	Plan de análisis
<p>¿Cuáles son las principales características de la motivación laboral como factor relevante de la gestión de calidad de la pequeña empresa, minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, provincia de Huánuco, 2019?</p>	<p>Objetivo general: Determinar las principales características de la motivación laboral como factor relevante de la gestión de calidad de la pequeña empresa, minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, provincia de Huánuco, 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar las principales características del reconocimiento de los trabajadores del minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, provincia de Huánuco, 2019. - Describir las principales características del clima laboral de los trabajadores del minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, provincia de Huánuco, 2019. - Establecer las principales características de la eficiencia de los trabajadores del minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, provincia de Huánuco, 2019. 	<p>Motivación Laboral como factor relevante de la gestión de calidad.</p>	<p>La población y muestra del presente trabajo de investigación está conformada por los trabajadores del Minimarket Daivis, del distrito de Pillcomarca, constituido por 5 trabajadores, se aplicó encuestas a fin de tener un resultado más exacto de la variable en estudio, se detectaron cuáles fueron las inquietudes de los trabajadores con respecto al tema y cuáles fueron los aspectos a mejorar en la pequeña empresa.</p>	<p>En el presente trabajo de investigación titulada Caracterización de la motivación laboral como factor relevante de la gestión de calidad de la pequeña empresa, minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, Provincia de Huánuco, 2019, se utilizó un diseño no experimental - transversal - descriptivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fue no experimental, porque no se manipulo deliberadamente a la variable motivación laboral como factor relevante de la gestión de calidad, se presentó conforme a la realidad, sin sufrir ningún tipo de modificación. - Fue Transversal porque el estudio de la Caracterización de la motivación laboral como factor relevante de la gestión de calidad de la pequeña empresa, minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca Provincia de Huánuco, 2019, se realizó en un espacio de tiempo determinado, teniendo un inicio y un fin, específicamente el año 2019. - Fue descriptivo porque se describió las principales características de la motivación laboral como factor relevante de la pequeña empresa, minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, Provincia de Huánuco 2019. 	<p>La técnica que se utilizó para la investigación fue la encuesta, el cual ayudó para conseguir la información al detalle de lo que se necesitó saber sobre la realidad problemática y sus dimensiones. El instrumento que se utilizó para el recojo y registro de la información fue el cuestionario, estructurado por 9 preguntas en escala de Likert, que estuvieron direccionadas a la motivación laboral como factor relevante de la gestión de calidad.</p>	<p>Para el análisis, primero se recopiló información en diferentes fuentes de investigación sobre la motivación laboral como factor relevante de la gestión de calidad, en el programa Microsoft Word se comenzó a digitar cada parte sobre el trabajo de investigación, el programa Excel fue utilizado para realizar la tabulación de la información obtenida con el cuestionario como instrumento, también para la elaboración de tablas y figuras, el Mendeley para la recepción de todos los documentos y gestionar las referencias bibliográficas, el programa Turnitin fue utilizado para poder medir el grado de similitud del trabajo de investigación, el programa Power Point se usó para realizar las diapositivas para la ponencia del trabajo de investigación y por último se utilizó el PDF para la presentación final del trabajo de investigación.</p>

4.7 Principios éticos

En el presente trabajo de investigación se han utilizado los siguientes principios éticos:

Protección a las personas

La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello se protegió a las personas partícipes de la investigación, respetando su privacidad y como lo solicitaron no se colocaron datos personales como números telefónicos ni dirección del domicilio en el consentimiento informado y cuestionario. Así mismo solo se tomó fotografías de la encuesta mas no de su imagen porque no otorgaron la autorización respectiva. Se comunicó a cada trabajador que los datos proporcionados solo tendrían fines investigativos; finalmente se les explico que, si deseaban ya no otorgar la información requerida, podrían hacerlo sin ningún tipo de inconveniente.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad

Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños, y como forma de contribución al medio ambiente, preservación de la naturaleza y evitar la tala excesiva de árboles, se aplicó el cuestionario utilizando papeles reciclados, los cuales contenían las preguntas a realizar. Además, se utilizó la energía eléctrica moderadamente y se evitó que la laptop de uso para el trabajo de investigación quede cargando por largas horas.

Libre participación y derecho de 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, por ese motivo el cuestionario se aplicó después de dar a conocer el

propósito de la investigación, contemplado en el consentimiento informado. Además de la petición de participación hacia el trabajador, lectura del documento, su aceptación y firma en dicho consentimiento. También se aclararon las dudas de los trabajadores relacionada a la información brindada con el fin de otorgarles mayor seguridad en su intervención.

Beneficencia no maleficencia

Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido se aclaró a los trabajadores que su participación a través de la información brindada no les ocasionara daño alguno y se respetó sus peticiones como la anonimidad de sus respuestas en el cuestionario. Además, no se interrumpió en horas de labor, se esperó a que estuvieran libres y no estén atendiendo a algún cliente, así se evitó causarles algún tipo de malestar.

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 practicas injustas, por ese motivo se otorgó un trato cordial a todos los participantes de la investigación, indicándoles la causa e importancia de la encuesta y su colaboración, además se entregó un modelo de consentimiento igual para todos y se les aplicaron las mismas preguntas. También se les indico que si deseaban conocer los resultados de la investigación se les haría llegar una copia de la información.

Integridad científica

La integridad o rectitud deben regir no solo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio

profesional. En ese sentido se informó a cada participante de la investigación que los datos proporcionados como el nombre y apellido solo se contemplarían en el consentimiento informado, también se les comunico que las respuestas brindadas se utilizarían solo para el desarrollo de la investigación. Finalmente se pidió permiso al dueño para tomar fotografías interna y externamente del establecimiento.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características del Reconocimiento de los trabajadores del minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, Provincia de Huánuco, 2019.

Reconocimiento	N	%
Es recompensado al lograr las metas de la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	40.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	3	60.00
Total	5	100.00
Tiene algún progreso al laborar en esta empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	40.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	3	60.00
Total	5	100.00
Alcanza las metas establecidas de la empresa		
Nunca	2	40.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	3	60.00
Total	5	100.00

Fuente. *Cuestionario aplicado a los trabajadores del minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, Provincia de Huánuco, 2019.*

Tabla 2

Características del Clima Laboral de los trabajadores del minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, Provincia de Huánuco, 2019.

Clima Laboral	N	%
La comunicación entre compañeros es importante		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	5	100.00
Total	5	100.00
Las Relaciones interpersonales son importantes en el trabajo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	2	40.00
Siempre	3	60.00
Total	5	100.00
Es competitivo en las labores diarias		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	60.00
Casi siempre	2	40.00
Siempre	0	0.00
Total	5	100.00

Fuente. *Cuestionario aplicado a los trabajadores del minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, Provincia de Huánuco, 2019.*

Tabla 3

Características de la eficiencia de los trabajadores del minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, Provincia de Huánuco, 2019.

Eficiencia	N	%
Brinda un servicio de calidad		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	2	40.00
Siempre	3	60.00
Total	5	100.00
La empresa tiene Rentabilidad		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	5	100.00
Total	5	100.00
Tiene todas las herramientas necesarias para mejorar su productividad		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	40.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	3	60.00
Total	5	100.00

Fuente. *Cuestionario aplicado a los trabajadores del minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, Provincia de Huánuco, 2019.*

5.2 Análisis de Resultado

Tabla 1.

Características del Reconocimiento de los trabajadores del minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, provincia de Huánuco, 2019.

Es recompensado al lograr las metas de la empresa: el 60% de los trabajadores mencionaron que siempre son recompensados al lograr las metas establecidas (tabla 1). Estos resultados coinciden con lo obtenido por Espejo (2020) el cual indicó que el 73% están totalmente de acuerdo en que cumplen con las metas planteadas por la empresa. Esto demuestra que los trabajadores de la pequeña empresa Daivis del distrito de Pillcomarca, mencionan que siempre son recompensados al lograr las metas establecidas, las recompensas son muy importantes y es por eso que la empresa debería seguir mejorando en ese aspecto para poder tener feliz y motivado a todo su personal

Tiene algún progreso al laborar en esta empresa: el 60% de los trabajadores mencionaron que siempre tienen progreso al laborar en dicha empresa (tabla 1). Estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Ríos (2018) el cual manifestó que el 86% de los trabajadores indican que en la empresa donde trabajan les permite aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas habilidades, también con el estudio de Espejo (2020) quien indicó que el 64% están de acuerdo en que la buena labor de la empresa es reconocida con los asensos correspondientes. Esto demuestra que los trabajadores de la pequeña empresa Daivis del distrito de Pillcomarca, mencionan que siempre tienen algún progreso al laborar en dicha empresa, la empresa debería seguir mejorando en el progreso de cada uno de sus trabajadores ya que los buenos resultados de la empresa benefician a ambas partes.

Alcanza las metas establecidas de la empresa: el 60% de los trabajadores mencionaron que siempre alcanzan las metas establecidas de la empresa (tabla 1). Estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Espejo (2020) el cual manifestó que el 73% de trabajadores está totalmente de acuerdo en que cumplen con las metas planteadas por la empresa, en el tiempo requerido. Esto demuestra que los trabajadores de la pequeña empresa Daivis del distrito de Pillcomarca, mencionan que siempre alcanzan las metas establecidas de la empresa, es por eso que la empresa debería seguir motivándolos con reconocimientos para que sigan logrando las metas que se establezca.

Tabla 2.

Características del Clima laboral de los trabajadores del minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, provincia de Huánuco, 2019.

La comunicación entre compañeros es importante: el 100% de los trabajadores mencionaron que siempre la comunicación es importante entre compañeros (tabla 2). Estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Barrientos (2018) el cual manifestó que el 75% consideran que entender a su personal le permitirá mayores beneficios y satisfacción en el trabajo, también con el estudio de Espejo (2020) el cual indicó que el 82% están totalmente de acuerdo en que la buena comunicación contribuye a un mejor desempeño laboral. Esto demuestra que los trabajadores de la pequeña empresa Daivis del distrito de Pillcomarca, mencionan que siempre la comunicación entre compañeros es importante, por ese motivo la empresa debe seguir con esa metodología para el bienestar de todos.

Las relaciones interpersonales son importantes en el trabajo: el 60% de los trabajadores mencionaron que siempre las relaciones interpersonales son importantes

en el trabajo (tabla 2). Estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Espejo (2020) el cual manifestó que el 64% están de acuerdo con respecto que existe un clima laboral de compañerismo y amistad entre todos los trabajadores, también con el estudio de Ríos (2018) quien indicó que el 63% de los trabajadores indicaron que en el ambiente donde trabajan existe buena camaradería. Esto demuestra que los trabajadores de la pequeña empresa Daivis del distrito de Pillcomarca, mencionan que siempre las relaciones personales son importantes en el trabajo, ya que las relaciones personales son muy importantes porque establece el clima social y emocional en el trabajo.

Es competitivo en las labores diarias: el 60% de los trabajadores mencionaron que a veces es competitivo en las labores diarias (tabla 2). Estos resultados contrastan con los resultados encontrados en la investigación de Espejo (2020) quien mencionó que el 64% de los trabajadores están totalmente de acuerdo en que los resultados de su trabajo superan lo esperado por la empresa, esto demuestra que los trabajadores de la pequeña empresa Daivis del distrito de Pillcomarca, mencionan que a veces es competitivo en la labores diarias, por ende no hay competitividad en sus trabajadores; por eso la empresa debe premiar por las habilidades, conocimientos, y atributos a cada trabajador, para el bienestar de la misma.

Tabla 3.

Características de la Eficiencia de los trabajadores del minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, provincia de Huánuco, 2019.

Brinda un servicio de calidad: el 60% de los trabajadores mencionaron que a siempre brindan un servicio de calidad (tabla 3). Estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Barrientos (2018) el cual indicó que el 55% consideran que

sus trabajadores realizan un trabajo de calidad. Esto demuestra que los trabajadores de la pequeña empresa Daivis del distrito de Pillcomarca, mencionan que siempre brindan un servicio de calidad; por eso la empresa debe seguir satisfaciendo a sus clientes con un buen servicio, esta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo sus productos o servicio que les ofrece.

La empresa tiene rentabilidad: el 100% de los trabajadores mencionaron que siempre la empresa genera rentabilidad (tabla 3). Estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Avencer (2015) el cual indicó que el 74% de los vendedores afirman que están satisfechos con la remuneración que reciben, esto demuestra que los trabajadores de la pequeña empresa Daivis del distrito de Pillcomarca, mencionan que siempre la empresa genera rentabilidad ya que aprovecha los recursos que tiene para generar ganancias, por eso la empresa debe seguir incentivando a sus trabajadores para que así pongan mayor esfuerzo y sigan generando rentabilidad.

Tiene todas las herramientas necesarias para mejorar su productividad: el 60% de los trabajadores mencionaron que siempre tienen todas las herramientas necesarias para mejorar su productividad (tabla 3). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados en la investigación de Espejo (2020) quien mencionó que el 46% están totalmente de acuerdo con respecto a los espacios y las instalaciones del local donde laboran. Esto demuestra que los trabajadores de la pequeña empresa Daivis del distrito de Pillcomarca, mencionan que siempre tienen todas las herramientas necesarias para mejorar su productividad, por ende, la empresa tiene que seguir buscando nuevas herramientas para que sus trabajadores sigan mejorando su productividad y esto será beneficioso para ambos.

VI. CONCLUSIONES

La mayoría de los trabajadores consideran que siempre son recompensados al lograr las metas establecidas, mencionan que siempre tienen algún progreso al laborar en esta empresa, asimismo indican que siempre alcanzan las metas establecidas de la empresa. La empresa hace el reconocimiento necesario a sus trabajadores, ya que saben que es una herramienta que tiene mucha influencia y es efectivo cuando se vuelve parte de los valores y prácticas de los trabajadores, el reconocimiento es fundamental para todos los colaboradores para que se sientan muy motivados y así mejorar su compromiso laboral.

La totalidad de trabajadores consideran que siempre la comunicación entre compañeros es importante, la mayoría consideran que siempre las relaciones interpersonales son importantes en el trabajo y además consideran que a veces son competitivos en las labores diarias. La empresa da a conocer los conceptos sobre comunicación y relaciones personales a sus trabajadores, pero no sobre la competitividad, tiene que incidir más en eso ya que esa parte también es un factor muy importante para seguir logrando los objetivos.

La totalidad considera que siempre la empresa tiene rentabilidad, la mayoría de los trabajadores consideran que siempre brindan un servicio de calidad y además consideran que tiene todas las herramientas necesarias para mejorar su productividad. La empresa influye mucho en esos temas, ya que sus trabajadores brindan un servicio de calidad, porque tienen las herramientas necesarias y así generen rentabilidad.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Impulsar el reconocimiento grupal, teniendo reuniones grupales al inicio de cada mes, para que así cada colaborador exponga los logros y metas que alcanzo el mes pasado, también ofrecer una retroalimentación y colaboración positivas que sirvan de motivación a cada colaborador y así sigan mejorando su desempeño laboral y puedan seguir logrando las metas establecidas.

Mejorar la competitividad de los trabajadores, definiendo objetivos a corto, mediano y largo plazo, mostrando la confianza que se tiene hacia cada colaborador, valorarlos mucho, capacitándolos no solo con conocimientos sino también con habilidades claves para ser más productivos y así esté motivado para trabajar en equipo y lograr un buen clima laboral.

Invertir en la preparación del personal para que así todos puedan brindar un servicio de calidad a sus clientes, también buscar nuevas herramientas para mejorar la productividad, ya que estamos en la era de la tecnología; priorizar las tareas delegando responsabilidades, de esa forma trabajaran eficientemente y obtendrán los resultados planeados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, J. (2016). *Economía del emprendimiento y las pequeñas empresas en México*. Editorial Miguel Ángel Porrúa. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/40092?page=5>
- Avenecer, Y. (2015). *Liderazgo y Motivación (Estudio realizado con los supervisores y vendedores ruteros de distribuidora mariposa C.B.C. de la ciudad de Quetzaltenango, Zona 8)*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cano-Yeiny.pdf>
- Ayensa, A. (2017). *Operaciones administrativas de compraventa (Edición 2017)*. Ediciones Paraninfo S.A. obtenido de [https://books.google.com.co/books?id=iAMoDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=La+factura+\(Operaciones+administrativas+de+compraventa\)&hl=es-](https://books.google.com.co/books?id=iAMoDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=La+factura+(Operaciones+administrativas+de+compraventa)&hl=es-).
- Banco Central Europeo. (2015). *Las pymes consideran un problema mucho mayor encontrar clientes que financiación*. Emprendedores-Pymes. <https://www.eleconomista.es/emprendedores-pymes/noticias/7191994/12/15/Las-pymes-europeas-consideran-un-problema-mucho-mayor-encontrar-clientes-que-prestamos-segun-BCE.html>
- Barrientos, E. (2018). *Caracterización del liderazgo y la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro venta de ropa femenina, distrito de Ayacucho, 2018*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9171>.
- Bernilla, M. (2018). *Micro y pequeña empresa MYPE. Oportunidad de crecimiento*. Editorial Edigraber obtenido de http://www.sancristoballibros.com/libro/micro-y-pequena-empresa-mype-oportunidad-de-crecimiento_15537.
- Castro, P. (2016). *El papel de los valores hacia el trabajo en la Motivación laboral y el desempeño de trabajadores de Pymes Potosinas*. Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México. Obtenido de <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/handle/i/4070>.
- Daza, M. & Pérez, A. (2016). *Servicio al cliente: una estrategia gerencial para incrementar la competitividad organizacional en empresas de Valledupar*

- (Colombia). Aibi revista de investigación, administración e ingeniería, obtenido de https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/425/pdf_1
- Duran, L. & Romero, R. (2019). *Plan de motivación laboral para el incremento de la productividad de los trabajadores de la tienda Topi Top – Huancayo*. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7029/2/IV_FCE_308_Durand_Alvarez_2019.pdf
- Editorial Definición MX (2015). *Definición de logro*. Obtenido de <https://definicion.mx/logro/>.
- Espejo, G. (2020). *La motivación y el desempeño laboral, en la empresa: Belén Motor's, Huánuco, 2020*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19041>.
- Gomero, N. (2015). *Concentración de las MYPES y su impacto en el crecimiento económico*. Quipukamayoc, 23(43), 29-39. <https://doi.org/10.15381/quipu.v23i43.11597>
- Graciano, L. (22 de enero de 2017). *Microempresa y productividad: lecciones francesas*. El País. Obtenido de https://elpais.com/economia/2017/01/19/actualidad/1484845445_720469.html
- Espinoza, C. (2019). *La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa café San Luis de la ciudad de Huánuco, 2019*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16855>.
- Linarez, L. (20 de julio de 2016). *Clima laboral*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/clima-laboral/>
- Martínez, E. (2018). *Iniciación en la economía y gestión de empresas*. Universidad Politécnica de Cartagena, Colombia. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/44015?page=32>
- Mondragón, K. (2018) en su trabajo de *Caracterización de la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de las Mypes del sector comercio – rubro ferreterías en el distrito de Tumbes, 2018*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/21717/>

- Montag, M. (junio de 2016). *La motivación de los empleados en un entorno internacional*. Obtenido de http://globalizacion-estudios.blogspot.com/2006/03/la-motivacin-de-los-emplea_114160656154424817.html
- Montenegro, R. (11 de junio de 2018). *Recompensa y reconocimiento en los recursos humanos*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/recompensa-y-reconocimiento-en-los-recursos-humanos/>
- Moreno, M. (2016). *La Motivación y su influencia en el ámbito laboral*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/la-motivacion-y-su-influencia-en-el-ambito-laboral>.
- Moya, M. (21 de abril de 2016). *Estrategia: calidad de servicio*. Obtenido de <https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>
- Quintero, Y. (2018). *Relaciones interpersonales y desarrollo humano y valores*. Obtenido de <https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/C>
- Raffino, M. (11 de diciembre de 2019) *Concepto de Meta*. Obtenido en <https://concepto.de/meta>.
- Retos directivos (21 de mayo de 2020). *Competitividad empresarial*. Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/cuatro-decisiones-para-mejorar-la-competitividad-empresarial/>.
- Ríos, L. (2018). *Caracterización de la motivación laboral y el volumen de ventas de las Mypes del sector comercio. rubro abarrotes en el distrito de Tumbes, 2018*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/21761>
- Roca, E. (2017). *Micro y Pequeñas Empresas en el Perú (MYPES)*. Perú, Revistas PUCP, recuperado el, 10.
- Salinas, O. (20 de octubre de 2017). *Clima laboral a través de la motivación*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/felicidad-laboral-a-traves-motivacion/>
- Sánchez, R. (2016). *Gestión y psicología en empresas y organizaciones*. Editorial ESIC. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/119617?page=179>
- Scafati, L. (2019) *Progreso, la acción de ir hacia adelante*. Obtenido de

[https://www.mendoza.conicet.gov.ar/portal/enciclopedia/terminos/Progreso.htm#:~:text=Progreso%20significa%2C%20etimol%C3%B3gicamente%20\(del%20lat%C3%ADn,servicios%20puestos%20a%20su%20disposici%C3%B3n.](https://www.mendoza.conicet.gov.ar/portal/enciclopedia/terminos/Progreso.htm#:~:text=Progreso%20significa%2C%20etimol%C3%B3gicamente%20(del%20lat%C3%ADn,servicios%20puestos%20a%20su%20disposici%C3%B3n.)

Sevilla, A. (04 de noviembre de 2015). *Rentabilidad*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>

Solana, G. (2018). *Perú: firme vocación internacional*. McGraw - Hill España. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/50345>

Sodexo (2019). *Motivación laboral: nuevas tendencias globales* obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/motivacion-laboral-nuevas-tendencias-globales/>

Terranova, R. (2017). *Propuesta de acción para mejorar la motivación laboral en el mini market “Luis Enrique” en el periodo 2017*. Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, Ecuador Obtenido de <https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/320/1>.

Valdés, C. (3 de diciembre de 2015). *La comunicación en las organizaciones*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/la-comunicacion-en-las-organizaciones/>

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2019				Año 2020				Año 2021							
		Semestre II				Semestre I				Semestre II				Semestre I			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				X												
5	Mejora del marco teórico					X	X	X	X								
6	Redacción de la revisión de la literatura.									X							
7	Elaboración del consentimiento informado									X							
8	Ejecución de la metodología										X						
9	Resultados de la investigación											X					
10	Conclusiones y recomendaciones											X					
11	Redacción del pre informe de Investigación.												X				
12	Redacción del informe final													X			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X	
15	Redacción de artículo científico																X

Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Numero	Total (S/.)
Suministros (*)			
* Impresiones	0.20	10	2.00
* Fotocopias	0.10	20	2.00
* Empastado	15.00	2	30.00
* Papel bond A-4 (500 hojas)	12.00	1	12.00
* Lapiceros	1.00	2	2.00
Servicios			
* Uso de turnitin	50.00	4	200.00
Sub total			248.00
Gastos de viaje			
* Pasajes para recolectar informacion	3.00	10	30.00
Sub total			30.00
Total de presupuesto desembolsable			278.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Numero	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
Gastos de viaje			
* Pasajes para recolectar informacion	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto desembolsable			652.00
Total (S/.)			930.00

Anexo 3. Documento con datos de la empresa

SUNAT - Consulta RUC

Consulta RUC

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	10040469252 - VARGAS CAPCHA ANA ROSA		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 04046925 - VARGAS CAPCHA, ANA ROSA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	27/05/2011	Fecha de Inicio de Actividades:	01/06/2011
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	-		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4721 - VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	BOLETA DE VENTA		
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 27/12/2017		
Emisor electrónico desde:	27/12/2017		
Comprobantes Electrónicos:	FACTURA (desde 27/12/2017)		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones:	NINGUNO		
Fecha consulta: 22/05/2021 17:13			

© 1997 - 2021 SUNAT Derechos Reservados

Anexo 4. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **Caracterización de la motivación laboral como factor relevante de la gestión de calidad de la pequeña empresa, minimarket Dávis, distrito de Pillcomarca, provincia de Huánuco, 2019**, y es dirigido por Julio César ISIDRO MEZA, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar las principales características de la motivación laboral como factor relevante de la pequeña empresa, minimarket Dávis, distrito de Pillcomarca, provincia de Huánuco, 2019**. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo cisidro.meza@gmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

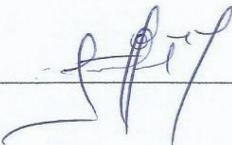
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Aldo VARGAS GARCIA

Fecha: 18-05-2021

Correo electrónico: _____

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

CIEI VERSION 001

Aprobado 24-07-2020



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

**PROTOKOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **Caracterización de la motivación laboral como factor relevante de la gestión de calidad de la pequeña empresa, minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, provincia de Huánuco, 2019**, y es dirigido por Julio César ISIDRO MEZA, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar las principales características de la motivación laboral como factor relevante de la pequeña empresa, minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, provincia de Huánuco, 2019**. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

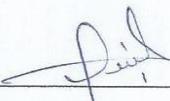
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo cisidro.meza@gmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Flor VARGAS CAPCHA

Fecha: 18-05-21

Correo electrónico: _____

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **Caracterización de la motivación laboral como factor relevante de la gestión de calidad de la pequeña empresa, minimarket Dávis, distrito de Pillcomarca, provincia de Huánuco, 2019**, y es dirigido por Julio César ISIDRO MEZA, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar las principales características de la motivación laboral como factor relevante de la pequeña empresa, minimarket Dávis, distrito de Pillcomarca, provincia de Huánuco, 2019**. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo cisidro.meza@gmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Anhyi Vargas Oscategui

Fecha: 18-05-2021

Correo electrónico: _____

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **Caracterización de la motivación laboral como factor relevante de la gestión de calidad de la pequeña empresa, minimarket Dávis, distrito de Pillcomarca, provincia de Huánuco, 2019**, y es dirigido por Julio César ISIDRO MEZA, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar las principales características de la motivación laboral como factor relevante de la pequeña empresa, minimarket Dávis, distrito de Pillcomarca, provincia de Huánuco, 2019**. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo cisidro.meza@gmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

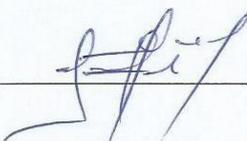
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Zenaida Pucuhayla Bartolo

Fecha: 18-05-21

Correo electrónico: _____

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **Caracterización de la motivación laboral como factor relevante de la gestión de calidad de la pequeña empresa, minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, provincia de Huánuco, 2019**, y es dirigido por Julio César ISIDRO MEZA, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar las principales características de la motivación laboral como factor relevante de la pequeña empresa, minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, provincia de Huánuco, 2019**. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

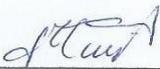
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo cisidro.meza@gmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

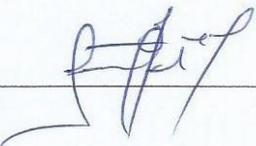
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

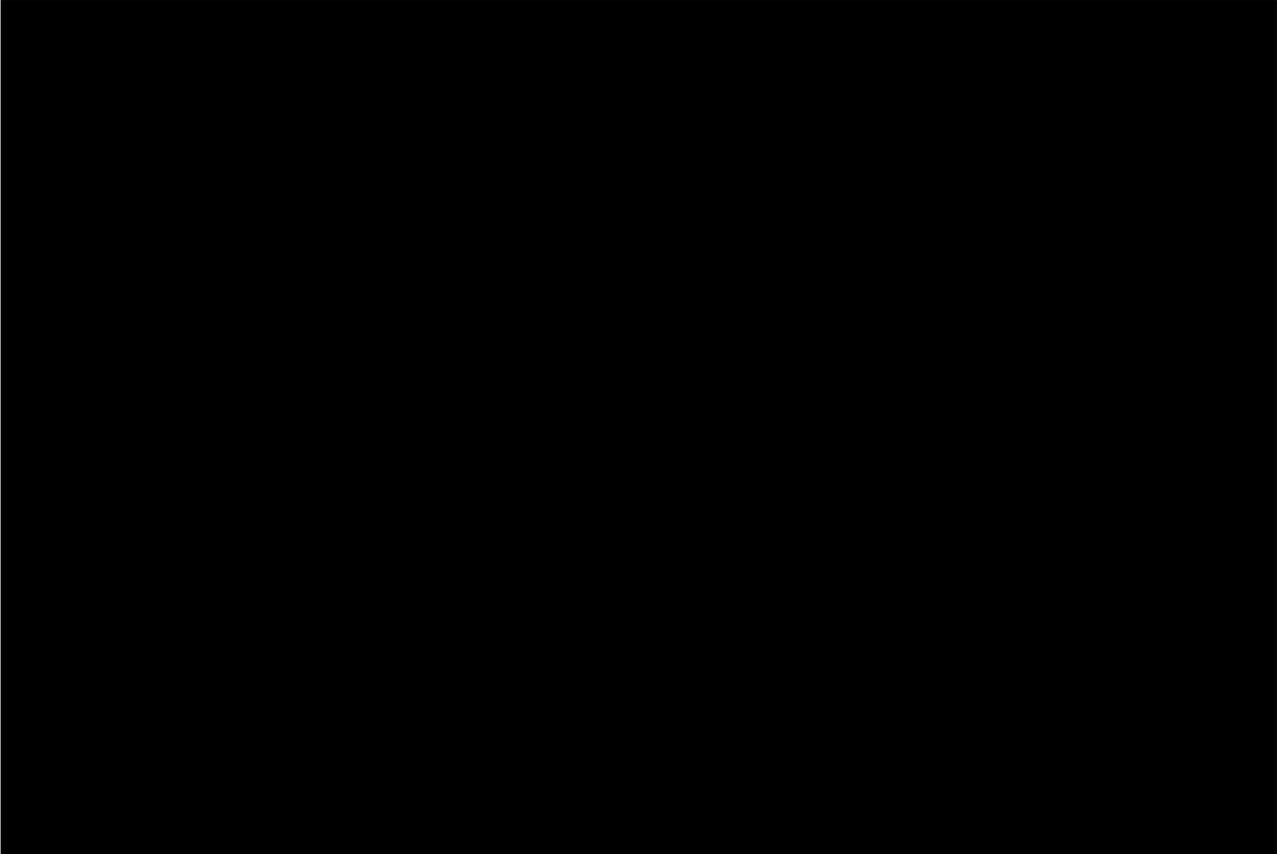
Nombre: Noemí Osategui Aguilar

Fecha: 18/05/2021

Correo electrónico: _____

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 



Anexo 5. Instrumento de recolección de datos



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, que lleva por título la **“caracterización de la motivación laboral como factor relevante de la gestión de calidad de la pequeña empresa, minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, provincia de Huánuco, 2019”**, para optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas, cuyos resultados serán confidenciales, sea tan amable de leer las preguntas y marcar con una x la alternativa de su preferencia. Se le agradece anticipadamente por la información que usted proporcione.

Escala de Valoración				
Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)

N°	Ítems	Alternativas				
V: MOTIVACION LABORAL						
D1: Reconocimientos						
1	Es recompensado al lograr las metas de la empresa	1	2	3	4	5
2	Tiene algún progreso al laborar en esta empresa	1	2	3	4	5
3	Alcanza las metas establecidas de la empresa	1	2	3	4	5
D2: Clima laboral						
4	La comunicación entre compañeros es importante	1	2	3	4	5
5	Las Relaciones Interpersonales son importantes en el trabajo	1	2	3	4	5
6	Es competitivo en las labores diarias	1	2	3	4	5
D3: Eficacia						
7	Brinda un servicio de calidad	1	2	3	4	5
8	La empresa tiene Rentabilidad	1	2	3	4	5
9	Tiene todas las herramientas necesarias para mejorar su productividad	1	2	3	4	5

Anexo 6. Hoja de tabulación

Características del Reconocimiento de los trabajadores del minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, provincia de Huánuco, 2019.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Es recompensado al lograr las metas de la empresa	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	II	2	40.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	III	3	60.00
	Total	IIII	5	100.00
Tiene algún progreso al laborar en esta empresa	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	II	2	40.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	III	3	60.00
	Total	IIII	5	100.00
Alcanza las metas establecidas de la empresa	Nunca	II	2	40.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	III	3	60.00
	Total	IIII	5	100.00

Características del Clima Laboral de los trabajadores del minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, provincia de Huánuco, 2019.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
La comunicación entre compañeros es importante	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	IIII	5	100.00
	Total	IIII	5	100.00
Las relaciones interpersonales son importantes en el trabajo	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	II	2	40.00
	Siempre	III	3	60.00
	Total	IIII	5	100.00
Es competitivo en las labores diarias	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	III	3	60.00
	Casi siempre	II	2	40.00
	Siempre	-	0	0.00
	Total	IIII	5	100.00

Características de la eficiencia de los trabajadores del minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, provincia de Huánuco, 2019.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Brinda un servicio de calidad	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	II	2	40.00
	Siempre	III	3	60.00
	Total	IIII	5	100.00
La empresa tiene Rentabilidad	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	IIII	5	100.00
	Total	IIII	5	100.00
Tiene todas las herramientas necesarias para mejorar su productividad	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	II	2	40.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	III	3	60.00
	Total	IIII	5	100.00

Anexo 7.

FIGURAS

Características del Reconocimiento de los trabajadores del minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, provincia de Huánuco, 2019.

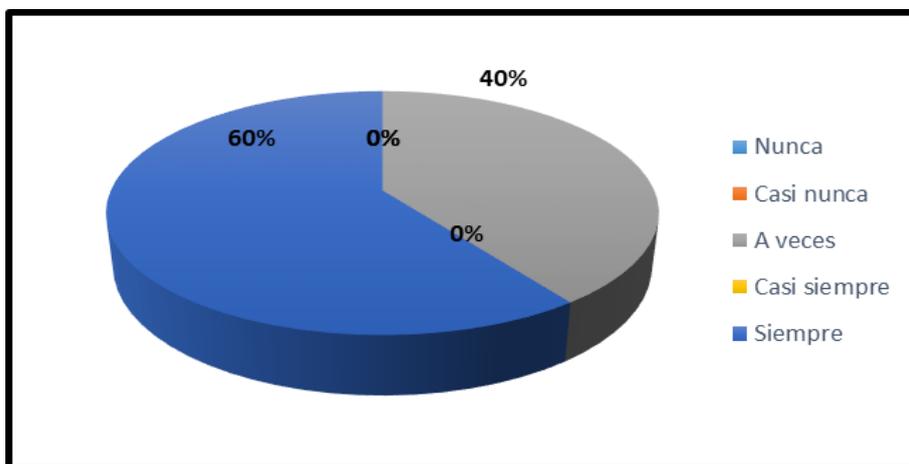


Figura 1. Es recompensado al lograr las metas de la empresa

Fuente: Tabla 1

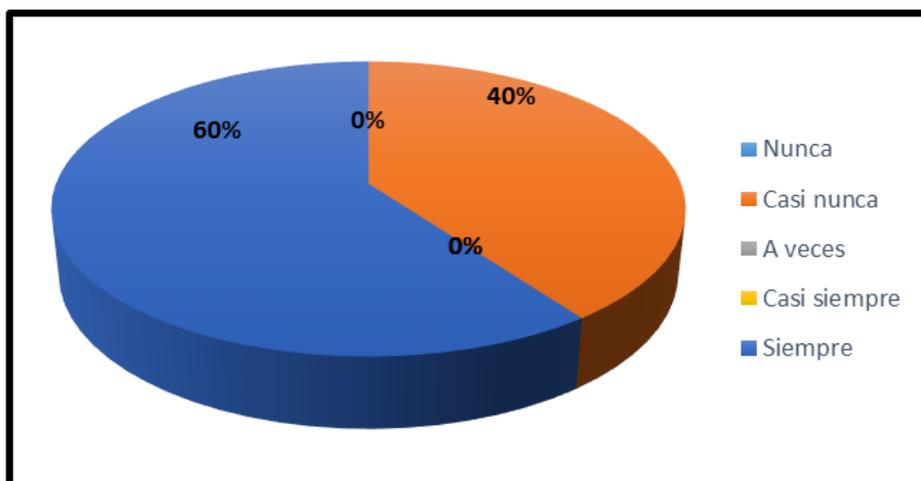


Figura 2. Tiene algún progreso al laborar en esta empresa

Fuente: Tabla 1

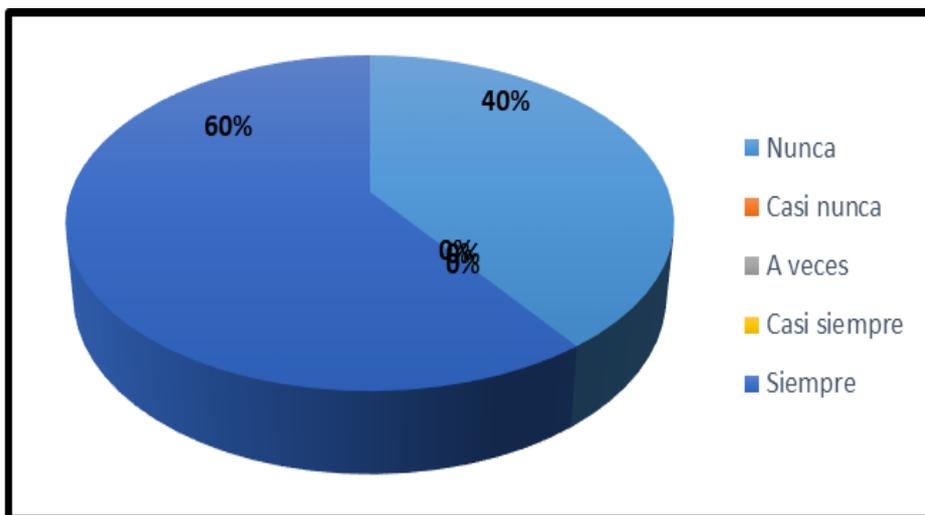


Figura 3. Alcanza las metas establecidas de la empresa

Fuente: Tabla 1

Características del Clima Laboral de los trabajadores del minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, provincia de Huánuco, 2019.

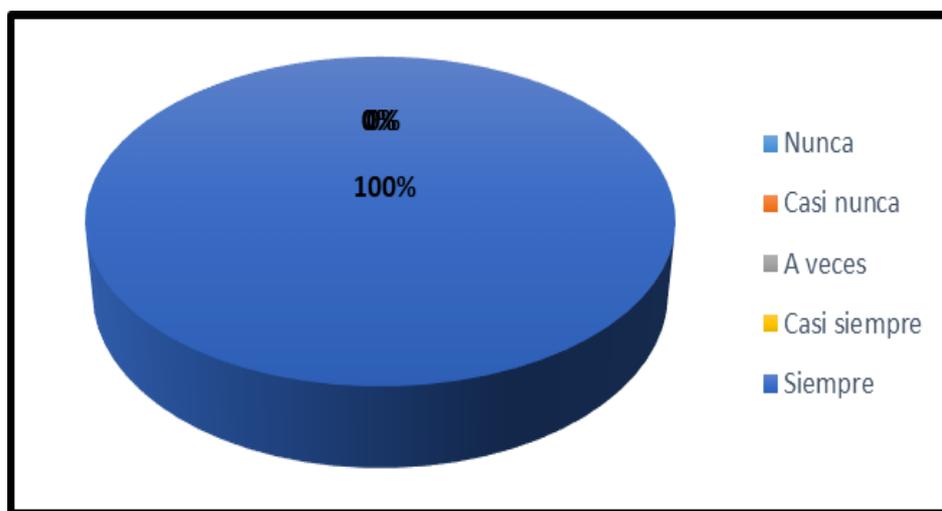


Figura 4. La comunicación entre compañeros es importante

Fuente: Tabla 2

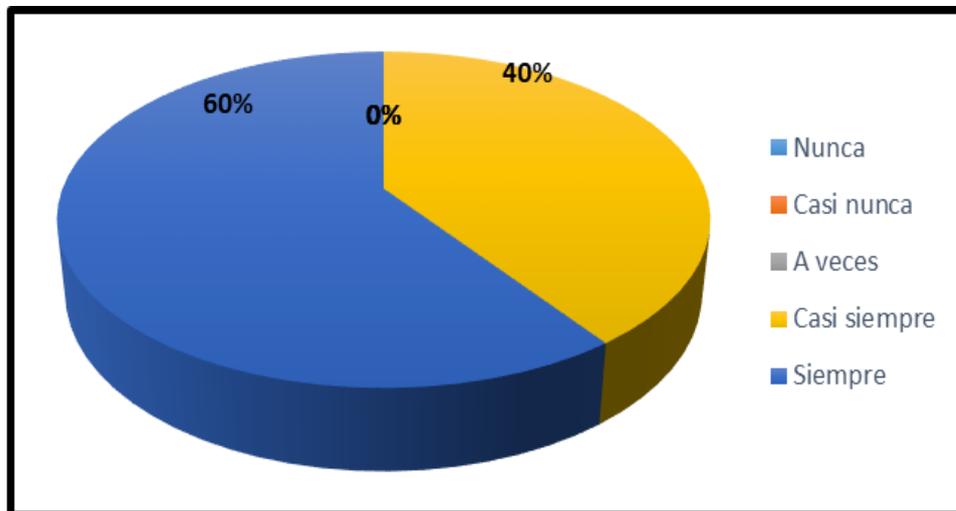


Figura 5. Las Relaciones Personales son importantes en el trabajo

Fuente: Tabla 2

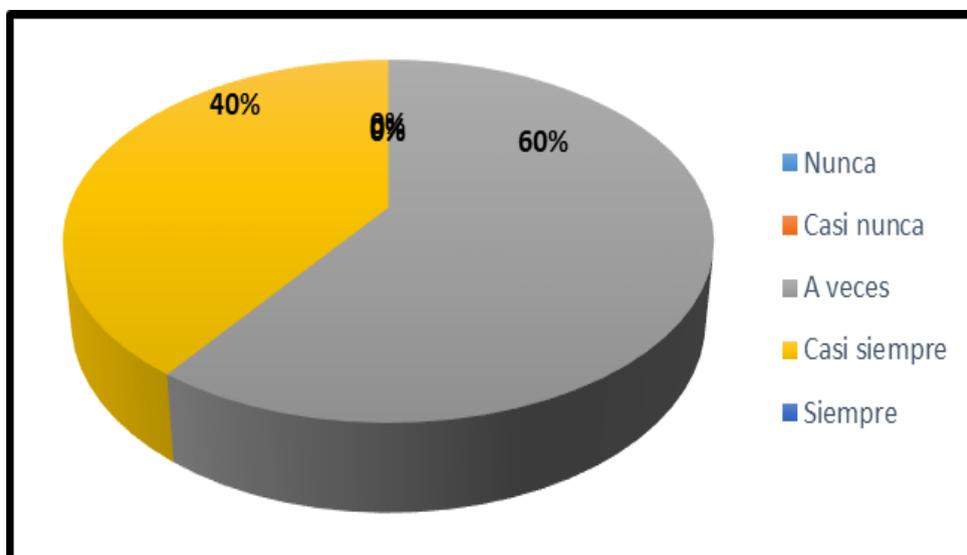


Figura 6. Es competitivo en las labores diarias

Fuente: Tabla 2

Características de la eficiencia de los trabajadores del minimarket Daivis, distrito de Pillcomarca, provincia de Huánuco, 2019.

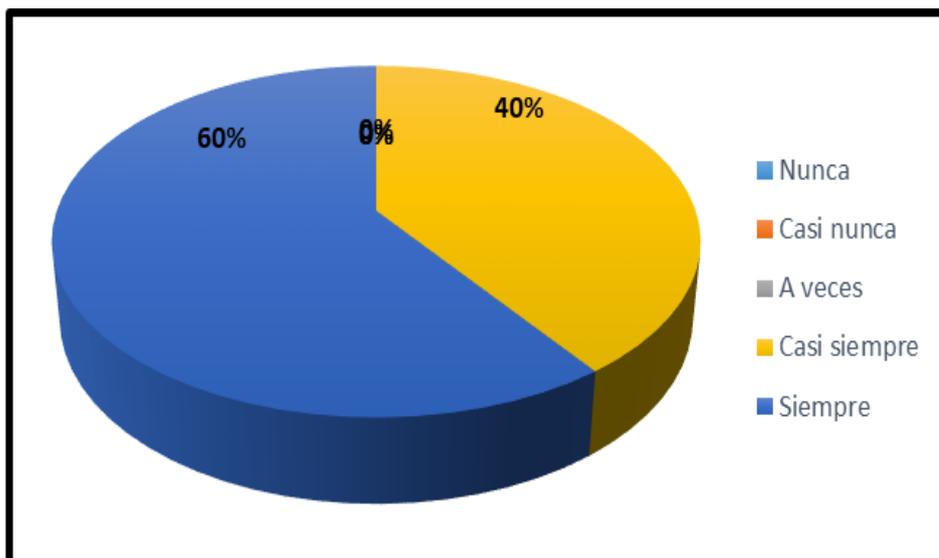


Figura 7. Brinda un servicio de calidad

Fuente: Tabla 3

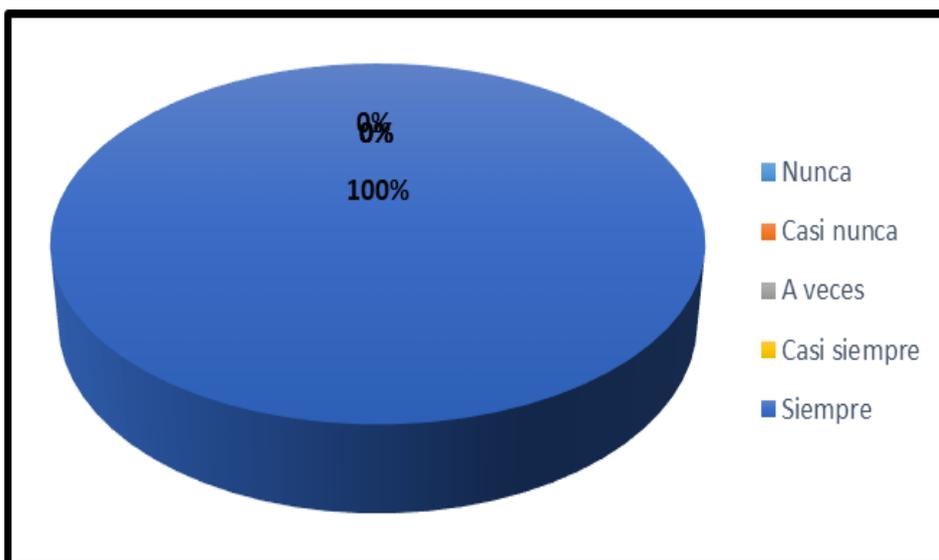


Figura 8. La empresa tiene Rentabilidad

Fuente: Tabla 3

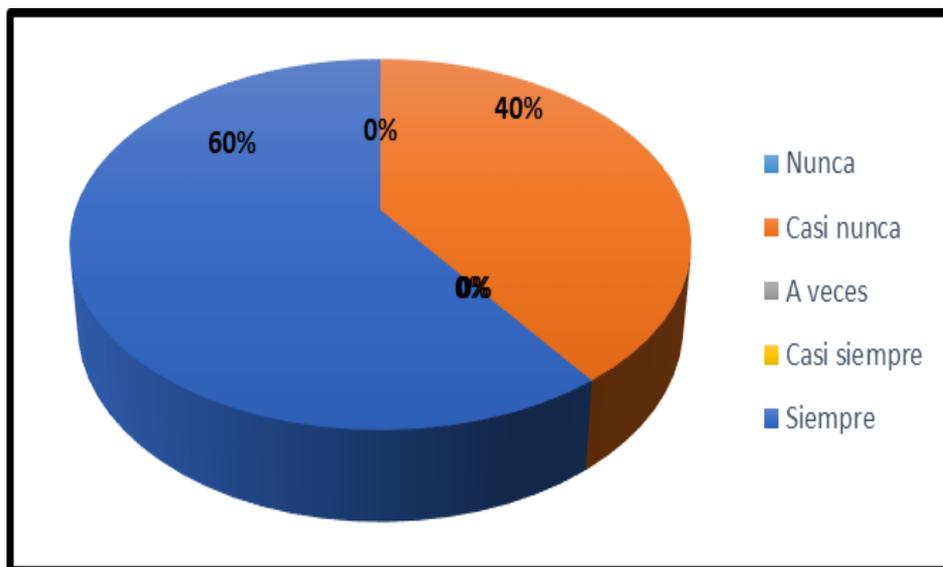


Figura 9. Tiene todas las herramientas necesarias para mejorar su productividad

Fuente: Tabla 3