



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL RUBRO SPA: CASO ADRIAN COIFFURE
& SPA DEL DISTRITO DE CALLERÍA, PUCALLPA, 2021

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

AUTORA

NOREÑA RUÍZ, ISAMAR

ORCID ID: 0000-0002-4587-9915

ASESORA

MGTR. ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE- PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Noreña Ruiz, Isamar

ORCID: 0000-0002-4587-9915

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú

ASESORA

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote

Facultad de Ciencias e Ingeniería

Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Mgtr. León Vigo, Maritza

ORCID 0000 0002 1003 0372

Mgtr. Patiño Niño, Víctor Helio

ORCID 0000-0002-4660-9490

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID 0000-0002-7575-3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. León Vigo, Maritza
ORCID 0000 0002 1003 0372

Presidente

Mgtr. Patiño Niño, Víctor Helio
ORCID 0000-0002-4660-9490

Miembro

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel
ORCID 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia
ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios todopoderoso por fortalecerme
y guiarme cada día.

A la Universidad Católica Los Ángeles
de Chimbote – ULADECH Filial
Pucallpa, por haberme brindado la
oportunidad de lograr ser un
profesional.

Al dueño y trabajadores del Salón & Spa
Adrian Coiffure, por las facilidades para
realizar la investigación.

DEDICATORIA

A mi madre por su apoyo y amor incondicional.

A mis hijos, que son el motor y motivo para seguir perseverando hacia lograr mis metas y objetivos.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Describir la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021. La metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental- transversal-descriptivo de propuesta. La población fue finita conformada por 9 colaboradores de la microempresa Adrian Coiffure & Spa y la muestra fue de tipo censal, no probabilística que tomó al 100,0% de la población. La técnica fue la encuesta y el uso de un cuestionario como instrumento de 17 preguntas. Como resultados se obtuvo que la mayoría del personal es joven 89,0% de ambos sexos, con estudios técnicos y con estancia menor a cinco años en la microempresa. En la dimensión logro, la mayoría (67,0%) se considera en capacidad y seguridad para desempeñar sus funciones y le genera (89,0%) satisfacción el cumplir con su trabajo. En la dimensión afiliación, el 56,0% se considera que está integrado con su organización y considera que hay una comunicación con la gerencia. Por otro lado, en la dimensión poder, la mayoría (78,0%) tiene la percepción de seguridad y posicionamiento como integrante de la empresa y lo demuestra con su orientación al cliente (89,0%). Se concluye que los colaboradores de la microempresa Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería experimentan motivación en su centro laboral, al orientar su desempeño en alineación a los atributos que valoran y son correspondidos por la gerencia de la empresa.

Palabras clave: colaborador, cliente, motivación laboral, salón & spa.

ABSTRACT

The general objective of the research was: To describe labor motivation in micro and small companies in the spa industry: Adrian Coiffure & Spa case in the district of Callería, Pucallpa, 2021. The methodology was quantitative, descriptive, non-experimental, cross-sectional-descriptive design. The population was finite and consisted of 9 employees of the microenterprise Adrian Coiffure & Spa and the sample was of census type, non-probabilistic, which took 100.0% of the population. The technique was the survey and the use of a questionnaire as an instrument of 17 questions. The results showed that the majority of the staff is young, 89.0% of both sexes, with technical studies and less than five years in the microenterprise. In the achievement dimension, the majority (67.0%) consider themselves capable and confident to carry out their functions and feel (89.0%) satisfied with their work. In the affiliation dimension, 56.0% feel that they are integrated with their organization and consider that there is communication with management. On the other hand, in the power dimension, the majority (78.0%) have the perception of security and positioning as a member of the company and demonstrate it with their customer orientation (89.0%). It is concluded that the employees of the Adrian Coiffure & Spa microenterprise in the district of Callería experience motivation in their workplace, by orienting their performance in alignment with the attributes that they value and are reciprocated by the company's management.

Key words: collaborator, client, work motivation, salon & spa.

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 dedicatoria	iv
5. Resumen y abstract	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras	x
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura	6
III. Hipótesis	28
IV. Metodología.....	29
4.1 Diseño de la investigación	29
4.2 Población y muestra	31
4.3 Definición y operacionalización de las variables.....	33
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
4.5 Plan de análisis.....	34
4.6 Matriz de consistencia.....	36
4.7 Principios éticos	38
V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
5.1. Resultados	40
5.2. Análisis de resultados.....	46
VI. Conclusiones.....	50
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59

ANEXOS	63
Anexo 1. Cronograma de actividades.....	63
Anexo 2. Presupuesto	64
Anexo 3. Instrumento	65
Anexo 4. Consentimiento informado	67
Anexo 5. Validación de instrumento	68
Anexo 6. Hoja de tabulación	74
Anexo 7. Figuras	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.	40
Tabla 2 Describir las características del logro en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.	41
Tabla 3 Determinar las características de afiliación en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.	42
Tabla 4 Identificar las características de poder en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.	43
Tabla 5 Características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.	46
Tabla 6 Describir las características del logro en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.	46

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Rango de edad del trabajador	77
Figura 2. Género del trabajador	77
Figura 3. Grado de instrucción.	78
Figura 4. Cargo que desempeña.....	78
Figura 5. Tiempo en el cargo	79
Figura 6. Considero que tengo la capacidad para realizar mi labor.....	79
Figura 7. Comprendo la meta que debo cumplir.	80
Figura 8. Comprendo que la meta establecida por la empresa debe cumplirse	80
Figura 9. Considero que al cumplir la meta me estoy desarrollando como persona .	81
Figura 10. Al realizar mi trabajo me siento integrado a la empresa	81
Figura 11. Siento satisfacción al realizar mi trabajo.....	82
Figura 12. Realizar y cumplir mi trabajo me da estabilidad.....	82
Figura 13. Existe una interrelación con mi superior y mis compañeros.....	83
Figura 14. Al realizar mi trabajo genero un mejor posicionamiento en la organización	83
Figura 15. Confío en mis superiores que crecemos empresarialmente.....	84
Figura 16. Mi trabajo contribuye al desarrollo de la empresa	84
Figura 17. Mi trabajo está orientado a la satisfacción del cliente.....	85

I. INTRODUCCIÓN

En el aspecto internacional, empresas de gran envergadura como las transnacionales Toyota, Airbus, tienen identificados mediante el área de recursos humanos que situaciones o aspectos motivan a sus trabajadores, situaciones que definitivamente siempre son cambiantes. Bajo el contexto actual, de la pandemia Covid 19 que ha cambiado la forma de trabajo a nivel global, las empresas deben liderar como motivar mejor a su equipo de trabajo, donde la distancia es una característica.

En el ámbito nacional, empresas como Unión de Cervecerías Peruanas Backus y Johnston SAA, manejan un enfoque muy moderno al considerar al recurso humano como el principal capital que tiene la empresa, motivando a sus colaboradores con importantes beneficios más allá del aspecto monetario, aquellos que no son monetarios que constituyen una estrategia de motivación labora. En consecuencia, referirnos a motivación, capacitación y otras estrategias de orden laboral, es referirnos a factores clave de la calidad que requieren de identificación de las características o atributos que el personal valor y que una gerencia debe conocer.

La presente tesis trata estas variables en un estudio de caso empresa del rubro Spa en el distrito de Callería: “El Spa es un establecimiento que brindan servicios de salud, estética y tratamientos de belleza como terapias o sistemas de relajación; la misión es brindar servicios en asesoría de belleza integral, bajo un nuevo concepto estando siempre a la vanguardia con las últimas tendencias internacionales de la moda, glamour y arte”, (López, 2019).

En el distrito de Callería, de la ciudad de Pucallpa, el mayor número de empresas son del tipo micro y pequeña empresa, cuyos emprendedores carecen de mecanismos para motivar a sus trabajadores y, por el contrario, la exigencia es el cumplimiento cabal de la ordenes prescritas sin capacitación o mayor orientación. En el caso preciso de la empresa caso en estudio, la problemática reside en que la gerencia tiene mínimo interés en conocer algún mecanismo de motivación laboral para sus trabajadores, pero esto no limita que en ocasiones busque mejorar el nivel de servicio para satisfacción de sus clientes, sin embargo, se han presentado eventos de rotación de personal. En el actual contexto que ha generado la pandemia Covid-19, el manejo del recurso humano requiere que la gerencia de las mypes tomen las mejores decisiones que beneficien tanto a la empresa como a los trabajadores.

De acuerdo a lo expuesto, la problemática de investigación se resume en el siguiente enunciado:

¿Cómo es la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021? Como problemas específicos se plantearon: ¿Cuáles son las características del logro en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021?; ¿Cuáles son las características de afiliación en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021? y ¿Cuáles son las características de poder en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021? Para dar respuesta la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general:

Describir la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos:

Describir las características del logro en las micro y pequeñas empresas del rubro Spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Determinar las características de afiliación en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Identificar las características de poder en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021. Elaborar una propuesta de mejora de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro Spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Acompañaron en el análisis de la investigación, antecedentes internacionales de los autores: Bermudez (2021) en su informe de tesis titulado: *La motivacion y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de las pequeñas empresas privadas en la provincia de Manabi-Ecuador, del distrito de Pimemel, 2021*, que concluyeron que existe un grado muy fuerte de correlación positiva entre las variables de investigación para el estudio realizado y Santamaría (2020) en su informe de tesis titulado: *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A, del distrito de Quito del año 2020*, que concluye que en todos los casos las condiciones causales internas pueden ser aspectos operativos, donde se puede señalar que la empresa, debido a la falta de una estructura organizativa organizada correspondiente a los conocimientos de todos los empleados de la organización, ha llevado a problemas de escasez. Como antecedentes nacionales: Cabrera (2022) en su trabajo de investigación *Propuesta de*

mejora de motivación del personal y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de Barranca, 2021, que concluye que los microempresarios no ven importante mejorar los conocimientos y habilidades de sus trabajadores, trayendo como consecuencia desmotivación y hasta accidentes laborales. Como antecedentes locales: Meza (2021) en su trabajo de investigación *Propuesta de mejora de motivación como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicio, rubro clínicas del distrito de Callería, Ucayali 2021*, que concluyeron la importancia de otorgar reconocimientos e incentivos para mejorar el desempeño del personal y Arévalo (2020) en su trabajo de investigación *Propuesta de mejora de motivación laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicios, rubro restaurantes del distrito de Juanjuí, provincia de Mariscal Cáceres, región San Martín, 2019*, que concluye que los microempresarios no promueven la motivación laboral por varios factores, situación que origina una rotación de personal muy frecuente. Como aspecto teórico, se citó teoría de la motivación laboral: como soporte teórico a lo indicado por Regalado (2019) que manifiesta que “la motivación laboral son las fuerzas que actúan sobre el trabajador, y origina que se comporte de una manera determinada, dirigida hacia las metas, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual” (Regalado, 2019), la misma que se ha comprobado en los resultados de campo de la presente investigación; los colaboradores son perceptibles de motivaciones que los impulsan a alcanzar los objetivos que la gerencia de proponga. Se evidencia la necesidad y habilidad de “negociación” de la gerencia.

Con relación a la justificación de la investigación, es importante porque se trató de un factor presente en las relaciones laborales en las micro y pequeñas empresas: la motivación laboral. Por otra parte, el código de ética de la Universidad Uladech Católica marca la pauta ética en las actividades de realización del informe.

La investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo- de propuesta. Para el recojo de información se utilizó una población finita compuesto por 9 trabajadores que conforman la microempresa Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería y una muestra tipo censal compuesta por el 100.0% de la población. Se utilizó la técnica de encuesta y un instrumento de 17 preguntas.

Como resultados se obtuvo que la mayoría del personal es joven 89,0% de ambos sexos, con estudios técnicos y con estancia menor a cinco años en la microempresa. En la dimensión logro, la mayoría (67,0%) se considera en capacidad y seguridad para desempeñar sus funciones y le genera (89,0%) satisfacción el cumplir con su trabajo. En la dimensión afiliación, el 56,0% se considera que está integrado con su organización y considera que hay una comunicación con la gerencia. Por otro lado, en la dimensión poder, la mayoría (78,0%) tiene la percepción de seguridad y posicionamiento como integrante de la empresa y lo demuestra con su orientación al cliente (89,0%).

Finalmente, la investigación concluye que los colaboradores de la microempresa Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería experimentan motivación en su centro laboral, al orientar su desempeño en alineación a los atributos que valoran y son correspondidos por la gerencia de la empresa.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Bermudez (2021) en su trabajo de investigación *La motivación dentro de la gestión administrativa de las Pequeñas empresas – Manabi, Ecuador* para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Tuvo como objetivo general determinar de qué manera la motivación incide en el desempeño laboral de los trabajadores de las pequeñas empresas de la provincia de Manabí – Ecuador. La investigación realizada es de tipo Cualitativa – Cuantitativa, y No Experimental; además la investigación tuvo un nivel descriptivo y exploratorio, por cuanto se analizan y explican los niveles de motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de las pequeñas empresas privadas de la provincia Manabí y algunas de sus posibles causas. Igualmente, la investigación realizada fue de tipo bibliográfico, por cuanto se acudió a la revisión de textos especializados en el tema para estructurar el marco teórico en el cual se sustenta el estudio. Se utilizó la estadística como técnica puesto que mediante una encuesta se recopiló información cualitativamente que se ponderó, para posteriormente en base a la misma establecer la relación que se presenta entre la motivación y el desempeño de los trabajadores. La investigación se efectuó en las pequeñas empresas de la provincia de Manabí, mismas que poseen características específicas señaladas en la norma legal societaria vigente en el Ecuador. La población está constituida por los trabajadores de las pequeñas empresas de la provincia de Manabí. El tamaño de la muestra de los trabajadores analizados fue de

200. Para la selección de la muestra se empleó el muestreo intencional considerando únicamente a los trabajadores que tienen funciones directamente vinculadas con el área de producción y que poseen 2 o más años en relación de dependencia con la empresa. Como resultado se obtuvo que aproximadamente un 70% de los trabajadores se encuentran satisfechos o muy satisfechos dentro de su empresa, y el restante 30% demuestra una insatisfacción dentro de las funciones que desempeña, asimismo, que el nivel de satisfacción de los trabajadores se relaciona de manera inversamente proporcional con el nivel de estudios que poseen, lo cual implica que entre más elevado sea el nivel de estudio del trabajador, menor es el nivel de satisfacción que posee, y viceversa. Se concluye que se encontró una correlación significativa y en sentido positivo entre rendimiento y el nivel de Ejecución de 3 de los motivos evaluados: Reconocimiento Social, Autoestima y Autodesarrollo, aunque los valores de dichas relaciones sean muy bajos.

González et al., (2020) en su trabajo de investigación *La motivación y el desempeño laboral en las PYMES del Gran Mendoza* presentado en la Universidad Nacional de Cuyo, Argentina. Tuvo como objetivo general indagar sobre la motivación y el desempeño laboral en las PyMEs del Gran Mendoza. Mediante un enfoque cualitativo, con diseño en investigación - acción, desde una perspectiva emancipatoria, se realizó una encuesta a un total de 44 trabajadores de PyMEs del Gran Mendoza. Dicho estudio parte de considerar el impacto que genera la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores pertenecientes a las PyMes del Gran Mendoza en la actualidad. Los resultados muestran que, del total de las personas encuestadas, en general mostraron estar de acuerdo respecto a la motivación y satisfacción laboral en las Pymes donde trabajan. Si bien es favorable para las

Pymes que sus empleados se sientan motivados y satisfechos no deben dejar de prestar atención a aquellas personas que muestran no sentirse motivados o satisfechas por el impacto que esto provocaría en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Se concluye que una organización sana es capaz de ser efectiva en sus resultados mientras vela simultáneamente por el bienestar de sus miembros y al mismo tiempo se requiere de velar por una gestión humana que permita una actitud permanente de reto e innovación en el empleado y que ahonde en un perfil adecuado de los directivos de la empresa. Debido a que el principal recurso de una organización es el capital humano por el hecho de estar vinculado directamente con la producción y con la obtención de resultados, consideramos como necesario mantener al mismo motivado, con el objetivo de alcanzar óptimo desempeño y, contribuir al crecimiento y desarrollo económico de la PyMe a la que pertenece.

Santamaría (2020) en su informe de tesis titulado: *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A*, del distrito de Quito del año 2020. Tuvo como objetivo determinar la variable clima organizacional si tendría un impacto de desempeño diferente en el trabajo o no, durante el período considerado, la metodología en este estudio es cuantitativo de diseño no experimental, transeccional y en la población y muestra fueron 106 todos los empleados que trabajan en la empresa en los diferentes niveles así obtener la información, diseño y aplicación de un cuestionario con validez y confiabilidad, con formación de 32 preguntas con 4 respuestas alternativas para el universo. Los resultados estadísticos descriptivos e inferenciales se describe y explica cómo el entorno empresarial y sus aspectos afecta el desempeño, se concluye en todos los casos las condiciones causales internas pueden ser aspectos operativos,

donde se puede señalar que la empresa, debido a la falta de una estructura organizativa organizada correspondiente a los conocimientos de todos los empleados de la organización, ha llevado a problemas de escasez. Por otro lado, existen factores relacionados con los comportamientos humanos, que inciden en el rendimiento laboral, entre ellos se encuentran otros factores como el despido, el compromiso personal, el respeto a los logros básicos, la falta de voluntad para trabajar juntos y el incumplimiento de los estándares de calidad.

Rivas (2018) en su trabajo de investigación *La motivación laboral como un detonante para el mejor desempeño en las pequeñas empresas de la ciudad de Puebla* para obtener el grado de Maestro en Administración por la Benemérita Universidad Autónoma De Puebla. Tuvo como objetivo general analizar a la motivación como un detonante para el mejor desempeño de las pequeñas empresas en la ciudad de Puebla, que ayuda a la implementación de un plan motivacional que beneficie el desarrollo de éstas. El instrumento utilizado fue cuestionario y se divide en dos partes; la primera contiene 10 preguntas abiertas dirigidas a los trabajadores de algunas PYMES que tiene la finalidad de conocer datos generales, el segundo cuestionario cuenta 23 preguntas, estructurado en 5 ejes basados en las teorías de motivación más relevantes; Higiénico, Reconocimiento, Poder, Afiliación y Logro, con el fin de conocer cuáles son las variables que motivan más a los trabajadores de las pequeñas empresas de la ciudad de Puebla. En el Estado de Puebla se tienen registradas 255 mil Unidades Económicas según el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) de las cuales, 215 mil 978 son unidades productivas PYMES. El objeto de estudio de esta investigación serán 564

pequeñas empresas dedicadas a brindar un servicio de la ciudad de Puebla. Se tuvo como resultados en relación con las leyes laborales que el mayor porcentaje se centra en la opción “de acuerdo” con un 35%, sin embargo si se suma el total del porcentaje que está “en desacuerdo” junto con el “totalmente en desacuerdo”, es mayor que el 47% que representa la suma de los que están “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” por lo que se puede inferir que las empresas no están brindando a sus empleados lo que la Ley Federal de Trabajo marca como derecho para el trabajador y en relación con sus pagos el mayor porcentaje representa la opción “en desacuerdo” con un 38%, lo cual es algo complejo de interpretar, debido a que el dinero es un tema que genera conflicto ya que para muchos nunca se gana lo suficiente, desde un punto de vista subjetivo; no se podrá ganar lo suficiente por su trabajo y mucho menos se podrá poner un precio a su esfuerzo. Como conclusiones se identificó que implementar la motivación en las empresas debe de ser un compromiso continuo debido a que representa una herramienta efectiva que ayuda al mejor desempeño de sus trabajadores, debido a su satisfacción y estímulo se encuentra directamente vinculada a su productividad. Por ello, invertir tiempo, recursos y elementos que impartan motivación en el equipo de trabajo genera muchos beneficios que ayudarán a crecer a la corporación.

Arauz et al., (2018) en su investigación *Evaluación y análisis de los indicadores de motivación laboral aplicada al personal operativo de restaurantes de comida rápida* presentado en Universidad Latina de Panamá. Tuvo como objetivo general: Analizar los indicadores de motivación laboral presentes en el personal operativo de una reconocida cadena de restaurantes de pizzas en relación con el clima laboral en las sucursales. La investigación fue de diseño descriptiva no

experimental de campo. Con una población 41 personas y una muestra de 41 personas. La técnica aplicada es la encuesta y muestreo con un cuestionario de preguntas de 7 preguntas. Se especifica la distribución de la muestra a la que se le realizó el cuestionario. El resultado obtenido es; dividido por sucursal y cargo que ocupa 34% son operarios. El personal de la empresa en este indicador tiene muy poco reconocimiento verbal, escrito y pocos bonos 9-12 el 10.29%. Hay una buena ponderación por parte del personal en cuanto al indicador salario 9.3-12 el 10.78%. La empresa se ocupa por el crecimiento de los empleados en la organización rango de 30-40 un valor de 35.37%. Los colaboradores tienen un alto rendimiento en los equipos de trabajo en un rango de 22-28 es de 25.61%. Apoyo entre individuos 9.3 – 12 en un 10.76%. Existe dentro de la empresa un gran compromiso con respecto a trabajo en equipo y logros obtenidos por el personal que demostrando que son sus puntos fuertes como empresa 9.33-12 es de 10.76%. La investigación concluye que se puede acotar que a pesar de ser una empresa con poco tiempo en el mercado panameño tiene buenos indicadores de clima laboral y cuentan con gran oportunidad de mejorar los resultados de baja ponderación en este estudio.

Antecedentes nacionales

Cabrera (2022) en su trabajo de investigación *Propuesta de mejora de motivación del personal y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de Barranca, 2021* para optar por el título profesional en Licenciada en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general determinar si la mejora de motivación del personal y gestión de calidad permite garantizar un adecuado funcionamiento en las micro y pequeñas

empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la Provincia de Barranca, 2021. La investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo-de propuesta. Se utilizó una población de 10 representantes de las micro y pequeñas empresas a quienes se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: el 60% muy pocas veces considera la importancia de ejecutar capacitaciones de seguridad al personal. El 100% muy pocas veces considera importante aplicar técnicas de motivación para el logro de un mejor ambiente laboral. El 100% nunca aplica estrategias de motivación. El 70% muy pocas veces considera posible capacitar al personal para evitar accidentes. El 90% muy pocas veces usan técnicas de gestión de calidad. Esta investigación concluye de la siguiente manera: los microempresarios no ven la importancia de ejecutar capacitaciones para evitar accidentes no aplica técnicas de gestión ni de motivación para un mejor ambiente laboral.

Gutiérrez (2022) en su trabajo de investigación *Propuesta de mejora de motivación laboral y atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos de avenida Antonio Raymondi, distrito de Huaraz, 2021* para optar por el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. La investigación tuvo como objetivo general determinar si la mejora de la motivación laboral y atención al cliente permite un óptimo funcionamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos de avenida Antonio Raymondi, distrito de Huaraz, 2021. La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo - de

propuesta. Para el recojo de información se utilizó una población muestral de 22 trabajadores de las 5 micro y pequeñas empresas a quienes se les aplicó un cuestionario de 14 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: El 36.36% de los trabajadores indicaron que algunas veces son informados y comprometidos con los objetivos empresariales, el 36.36% mencionaron que algunas veces consideran que la empatía es importante y la practican, 59.09% indicaron que algunas veces la empresa cumple con lo prometido a sus clientes, 50.00% indicaron algunas veces se enfocan en lograr una buena atención. La investigación concluye que: la minoría de los representantes informan a sus trabajadores los objetivos empresariales, esto se debe a que no conocen ejercer una buena gestión ni consideran sus experiencias para resolver problemas y muy pocas veces dejan expresar su incomodidad y punto de vista de los trabajadores. Así mismo, casi la mitad de los trabajadores y representantes toman acciones frente a los posibles problemas que se presentan en la atención al cliente y muchas veces pasan por alto que los clientes son fundamentales para las empresas.

Cossio (2020) en su trabajo de investigación *Caracterización de la motivación y satisfacción laboral de las mypes – Sector Restaurante Cevichería del distrito Tumbes, 2018 para optar el grado académico de Bachiller en Ciencias Administrativas* en Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general determinar la caracterización de la motivación y la satisfacción laboral de las Mypes del sector restaurante cevichería del distrito de Tumbes año 2018. Se aplicó un diseño, no experimental – transversal – descriptivo porque se va a medir y describir las características de las variables una sola vez en el tiempo sin ser manipuladas, contó una población de 40 trabajadores, como técnica de estudio se les

aplicó 2 encuestas cerradas dirigidas directamente a los trabajadores de los restaurantes con el propósito de dar respuesta a la formulación del problema: ¿Cuál es la motivación y la satisfacción laboral en las MYPEs del sector Restaurante Cevichería del distrito de Tumbes?. Se obtuvo como resultados que la motivación tuvo un índice de calificación del 0.57 y el resultado de satisfacción laboral se determinó un índice de calificación del 0.52. Se ha podido concluir que la motivación de los trabajadores de las cevicherías en el distrito de Tumbes es percibida como mala, lo que quiere decir que no los están motivando en las Mypes donde realizan sus labores, por lo tanto, recomienda mejorar en todos los aspectos; por otro lado, en la satisfacción es percibida de manera regular, así mismo se ha podido determinar que los factores que la componen no se están percibiendo de una manera adecuada.

De los Ríos et al. (2020), en su trabajo de investigación La motivación y su relación con la felicidad en la empresa Inka Constructores para optar el grado de magister en la Pontificia Universidad Católica del Perú. La investigación tuvo como objetivo general dar a conocer los niveles de felicidad y motivación laboral de los trabajadores de una empresa del sector construcción y la relación que existe entre las variables. El tipo de investigación fue del tipo cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, transversal. Como resultado se observó que el nivel de motivación laboral en general es de 78% y el nivel de felicidad indica un 81%. Asimismo, se realizó un análisis disgregado de los comportamientos por los criterios sociodemográficos como son sede y categoría laboral. Se analizó el nivel de felicidad distribuido por categoría laboral, donde los administrativos obtuvieron en promedio un 83% de cumplimiento y el personal operativo obtuvo un 78% en promedio; se observó que los trabajadores cuya categoría laboral es administrativa, tienen un

mayor nivel de felicidad con respecto a los trabajadores con categoría laboral de Operativos, siendo una diferencia de 5 puntos porcentuales. Como conclusión, la investigación determinó que los trabajadores encuestados tienen un nivel de felicidad de 81% y un nivel de motivación laboral de 78%. Finalmente, las pruebas aplicadas demostraron que no existe una relación significativa entre ambas.

Zevillano (2020) en su trabajo de investigación *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes económicos: caso Restaurant Sabor Huamanguino, distrito de Ayacucho, 2019*, para optar por el título profesional de Licenciado en Administración por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general describir las características de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes económicos: caso Restaurant Sabor Huamanguino, distrito de Ayacucho, 2019. La metodología fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 12 trabajadores del Restaurant Sabor Huamanguino, aplicándose la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario de 14 preguntas para la variable motivación laboral. Se obtuvo como resultado, referido a la motivación intrínseca de que el 58.33 % se siente ocasionalmente motivado con la realización de sus labores, mientras que extrínsecamente el 66.67 % ocasionalmente reconocen sus méritos y logros dentro de la empresa. Como conclusión se puede decir que, para los trabajadores del Restaurant Sabor Huamanguino, ambos tipos de motivación se presentan ocasionalmente con un porcentaje superior a la mitad de los trabajadores.

Antecedentes locales

Meza (2021) en su trabajo de investigación *Propuesta de mejora de motivación como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicio, rubro clínicas del distrito de Callería, Ucayali 2021* para optar por el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general determinar las mejoras de la motivación como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicio rubro, clínicas del distrito Callería, Ucayali 2021. El tipo de investigación fue cuantitativa, la población estuvo constituida por 15 clínicas que pertenecen al sector formal a las cuales se les aplicó un cuestionario de 16 preguntas sobre las variables motivación y sostenibilidad de los emprendimientos. En el presente trabajo de investigación se utilizó el programa Word para el diseño del informe de investigación y el programa Excel y SPSS para realizar las tablas y figuras estadísticas correspondientes. Los principales resultados de la investigación fueron en la variable motivación en la dimensión motivación intrínseca el 80% de los encuestados representantes de los microempresarios respondieron algunas veces la clínica gestiona la autonomía de los trabajadores, en la variable motivación extrínseca el 73.3% respondió muy pocas veces la clínica tiene establecido programa de bonos, el 66.7% algunas veces la clínica premia a los trabajadores en base a resultados, en la variable sostenibilidad de los emprendimientos el 86.7% respondió casi siempre y el 93.3% casi siempre la clínica cuenta con un plan de seguridad y salud ocupacional, y el 100% mencionó casi siempre la clínica aplica la metodología de conservación del medio ambiente. Se tuvo como conclusiones que las mejoras de la motivación en las clínicas que sirvieron como muestra de estudio, son un factor relevante para la sostenibilidad de

los emprendimientos ya que las organizaciones demostraron aplicar políticas de motivación dentro del aspecto interno como externo para mejorar el clima laboral y los incentivos que se puedan dar, pero que no se dan de la manera más justa en este rubro por lo que queda mejorar los incentivos laborales bonos y premios al personal para mejorar los resultados pero sobre todo en la atención a los clientes como empresa de servicios que son. Asimismo, se pudo identificar los factores relevantes por parte de la propuesta de mejora de motivación que fueron la motivación intrínseca y la motivación extrínseca como elementos para identificar las verdaderas políticas de incentivos que las empresas de este rubro aplican para su personal que esencialmente es especializado en la atención a los clientes o pacientes, pero también están los del personal administrativo tan importantes también porque si no las organizaciones no funcionan. En este aspecto todavía las organizaciones tienen mucho que trabajar por un buen clima laboral para el beneficio de los trabajadores y de los servicios que prestan todo ello orientado para lograr el estado de pleno bienestar tanto en el aspecto interno como externo. De igual manera la dimensión sostenibilidad de los emprendimientos respecto a sus dimensiones de valor económico, social y ambiental se determinó que efectivamente estas organizaciones tienen claro lo que es el desarrollo sostenible y la conservación del medio ambiente por lo que a juzgar por los resultados casi siempre en un 100% estas organizaciones trabajan por la aplicación de políticas que logren el desarrollo sostenible, el ecosistema y la conservación del medio ambiente.

Arévalo (2020) en su trabajo de investigación *Propuesta de mejora de motivación laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicios, rubro restaurantes del distrito de*

Juanjuí, provincia de Mariscal Cáceres, región San Martín, 2019 para optar por el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general proponer las mejoras de la motivación laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las MYPEs del sector servicios, rubro restaurantes del Distrito de Juanjuí, Provincia de Mariscal Cáceres. La metodología empleada en la investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal. Se tomó como muestra 16 Mypes de sector servicio, rubro restaurantes, se les aplicó un cuestionario de 26 preguntas que tienen relación con las variables en investigación: Motivación Laboral y Sostenibilidad de los emprendimientos. Siendo estos algunos de los resultados: el 50.00 % casi siempre promueve autonomía de los trabajadores para realizar sus labores, el 87.50 % la empresa casi siempre relaciona los propósitos de los trabajadores y el propósito de la organización, el 25.00 % casi siempre promueve la responsabilidad de los trabajadores de la organización, el 37.50 % algunas veces promueve la premiación a los trabajadores mediante bonos, el 50.00 % algunas veces premian a los trabajadores en base a resultados, el 25.00 % casi siempre otorga reconocimiento y felicitaciones a los trabajadores cuando logran las metas propuestas, por otro lado el 25.00 % siempre aplica estrategias para tener un buen ambiente laboral favorable. Concluyendo que estas dos dimensiones son descuidadas por los empresarios de este sector, asimismo, nunca promueven la premiación a los trabajadores en base a bonos, resultados, no se reconoce ni se felicita a los trabajadores, resultando valioso la elaboración de la propuesta de mejora de la motivación laboral.

Carpio & Gonzáles (2020), en su trabajo de tesis *sobre Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores del Proyecto Especial CORAH de la ciudad de Pucallpa, distrito de Callería, departamento de Ucayali, 2019*, para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Privada de Pucallpa. Se planteó como objetivo: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores del Proyecto Especial CORAH de la ciudad de Pucallpa, distrito de Callería, departamento de Ucayali, 2019. La metodología fue descriptivo-correlacional y se planteó cuatro dimensiones y diecinueve indicadores de la variable gestión administrativa y tres dimensiones y dieciocho indicadores de la variable desempeño laboral. Como principales resultados, el 25% de encuestados refieren que siempre se realiza gestión administrativa, seguido de 58,33% casi siempre, 10% a veces, 5% casi nunca y 1,67% nunca y respecto a la variable desempeño laboral el 41,67% de encuestados refieren que siempre se percibe el desempeño laboral, seguido de 30% casi siempre, 23,33% a veces, 3,33% casi nunca y 1,67% nunca. Finalmente, se concluye que existe una relación significativa entre gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores del Proyecto Especial CORAH de la ciudad de Pucallpa, distrito de Callería, departamento de Ucayali, 2019.

Morales et al., (2020) en su trabajo de investigación *Motivación y emprendimiento de los micro y pequeños empresarios de Pucallpa, 2019*, para optar por el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional de Ucayali. Tuvo como objetivo general conocer la relación entre la motivación y el emprendimiento de los micro y pequeños empresarios de Pucallpa, 2019. El instrumento fue el cuestionario que contuvieron 20 preguntas cada uno y se aplicaron

a 118 empresarios. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional. Se tuvo como resultado que la relación entre la motivación y el emprendimiento de los micro y pequeños empresarios de Pucallpa, 2019, es negativa baja y significativa, lo que significa que la forma en la que practican los empresarios de Pucallpa la motivación extrínseca e intrínseca y la motivación para el trabajo y personal no es suficiente para que logren una relación positiva, pero si estadísticamente significativa con el emprendimiento. Se concluye que la relación es negativa baja (-0.267) y significativa (0.004), entre la motivación y el emprendimiento de los micro y pequeños empresarios de Pucallpa, 2019, lo que significa de la forma como practican los empresarios de Pucallpa, la motivación extrínseca e intrínseca, la motivación por trabajo y personal, no es suficiente para que logren una relación positiva, pero si estadísticamente significativa con el emprendimiento. Asimismo, el grado de motivación de los micro y pequeños empresarios de Pucallpa, 2019, es el 11.02% moderado y el 88.98% alto, lo que significa que en su gran mayoría los micro y pequeños empresarios mantienen una motivación extrínseca, intrínseca, de condiciones de trabajo y personal, alto, lo que hace suponer que las ganas que le ponen a sus actividades son retribuidas con creces.

Gonzales & Wong (2019) en su trabajo de investigación *Motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018*, para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Privada de Pucallpa. El objetivo de la investigación fue: Determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa, 2018. Como metodología se aplicó del tipo cuantitativo, nivel descriptivo. Dentro de sus principales resultados se destaca que

del 100% de encuestados, el 48.91% de trabajadores están motivados al nivel casi siempre, seguido del 31.52% nivel siempre y 19.57% nivel a veces. Por otra parte, se halla que el 100% de encuestados, refiere que el 86.96% de trabajadores están satisfechos laboralmente al nivel casi siempre, seguido del 4.35% nivel siempre y 8.70% nivel a veces. Al aplicar la estadística Spearman se obtiene $r = 0.306$ es positiva moderada y $P \text{ valor} = 0.003 < 0.01$, es altamente significativo, es decir se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Finalmente, como conclusión se determina que existe una relación directa y significativa relación entre la motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Credivargas

2.2. Bases teóricas de la investigación

Variable: Motivación laboral.

En los años cincuenta del pasado siglo, surgieron las primeras teorías que empezaron a tratar el concepto de motivación y su relación con el rendimiento y desempeño del trabajador (García, 2012). Se concluyó por ejemplo que un trabajador es más eficaz si está motivado y contribuye a mantener un buen clima laboral.

En ese sentido, la motivación juega un papel importante en la empresa y este es el resultado de factores tanto internos como externos: aspectos personales, relaciones interpersonales (compañeros de trabajo), reconocimiento, comunicación con sus jefes.

La motivación facilita la gestión del talento porque se orienta mejor y favorece el logro de los objetivos de la empresa. Profundizando más el análisis, la gestión del talento debe ser capaz de identificar que necesidades requiere el trabajador para sentirse motivado, (De los Ríos et al., 2020).

Definición:

“La motivación laboral son las fuerzas que actúan sobre el trabajador, y origina que se comporte de una manera determinada, dirigida hacia las metas, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual” (Regalado, 2019).

Teorías de la motivación laboral.**Teoría de Jerarquía de las necesidades.**

Es la teoría más conocida y clásica, cuyo representante fue Abraham Maslow y sentencia cinco necesidades cuyo orden es:

1. Fisiológicas
2. De seguridad
3. Sociales
4. Estima
5. Autorrealización

Según el autor, las necesidades ascienden en jerarquía. Tan pronto una es satisfecha, la siguiente se vuelve dominante hasta que es satisfecha. El autor, de esta conclusión sugiere que para motivar a un individuo es importante determinar en qué parte de la jerarquía se encuentra y centrarse en satisfacerlas, (De los Ríos et al., 2020).

Teoría X y Teoría Y

Para Mc Gregor, los seres humanos, unos son negativo, denominado Teoría X y otros positivo Teoría Y.

De acuerdo con la naturaleza humana y las relaciones laborales entre superiores y personal subalterno, concluyó que:

Teoría X:

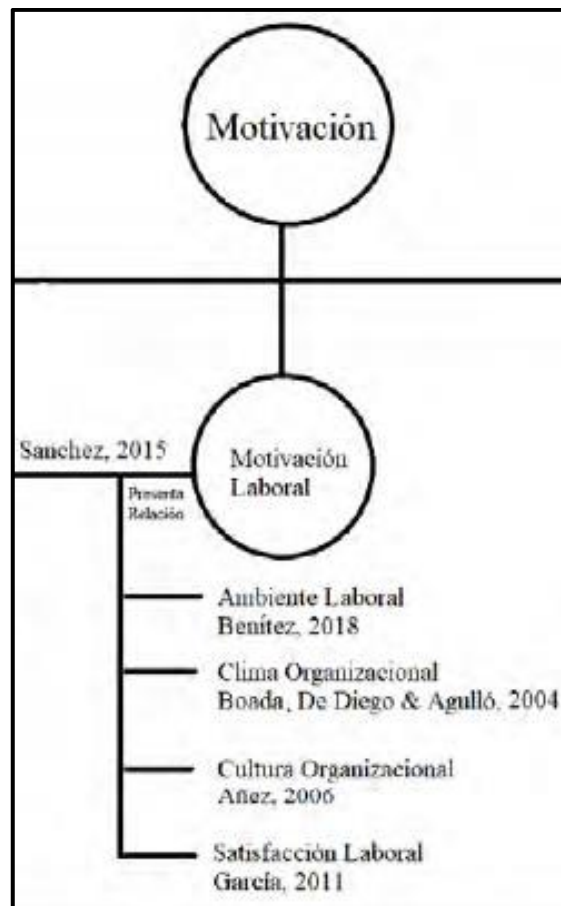
- A los trabajadores no les gusta el trabajo y siempre tratan de evitarlo
- Como no les gusta el trabajo, hay que obligarlos, controlarlos o amenazarlos con castigos para conseguir las metas.
- Los trabajadores evitarán las responsabilidades y pedirán instrucciones formales siempre que puedan
- Los trabajadores colocan su seguridad antes que los demás factores de trabajo y exhibirán pocas ambiciones.

Teoría Y:

En contraste, a las ideas negativas de la naturaleza humana, sentencia las siguientes premisas:

- Los trabajadores pueden considerar el trabajo tan natural como descansar o jugar.
- Las personas se dirigen y se controlan si están comprometidas con sus objetivos.
- La persona común puede aprender a aceptar y aún a solicitar responsabilidades.
- La capacidad de tomar decisiones innovadoras está muy difundida entre la población y no es propiedad exclusiva de los puestos administrativos.

Figura 1. Mapa conceptual de la motivación



Nota: Obtenido de Regalado (2019)

Teoría bifactorial de Herzberg.

De acuerdo con el investigador Herzberg, Mausnber y Bloch (2010) en esta teoría se señala que el trabajo en sí mismo contiene un valor motivacional.

Para sustentar esta posición señala cinco factores causantes de satisfacción en el trabajo:

- El logro
- El reconocimiento
- La atracción por el trabajo en sí mismo

- La responsabilidad
- El desarrollo

Por otra parte, este investigador indica que los factores de insatisfacción están relacionados a las necesidades de la propia naturaleza del individuo, a diferencia de los factores de satisfacción que realzan el potencial humano, son:

- Desarrollo
- Crecimiento
- Trascendencia

Dimensiones de la motivación laboral.

Teoría de Mc Clelland

Dentro de las teorías contemporáneas de la motivación, encontramos a David Mc Clelland (2018) quien fue un psicólogo norteamericano especialista en motivación humana y emprendimiento. En su teoría conocida como la Teoría de las tres necesidades, sentencia que existen tres dimensiones que en su estudio que representan las necesidades que explican la motivación en el centro laboral:

Dimensión 1: Logro

Representa el impulso de sobresalir. El individuo busca alcanzar realizaciones sobre un conjunto de normas, lucha por obtener éxito.

Dimensión 2: Afiliación

El trabajador o colaborador tiene el impulso de mantener relaciones amistosas y cercanas en su entorno laboral.

Dimensión: Poder

Es donde el individuo tiene la visión de que su equipo de trabajo, hagan las cosas o se conduzcan como no lo habrían hecho de otro modo.

Según el autor, las personas tienen un impulso interior por el éxito o triunfar. Dedicar sus esfuerzos a la realización personal, tienen el deseo de hacer las cosas mejor y lograr la eficiencia. Esto diferencia a los grandes realizadores y se evalúan constantemente para medir su desempeño y tomar acciones correctivas.

Marco conceptual de la investigación

- **Amotivación laboral:**

Se trata de la ausencia de motivación o falta de compromiso con el trabajo relacionada a una actividad.

- **Impulsos motivacionales:** Según McClelland (como se citó en Regalado 2019), existen tres tipos de impulsos motivacionales:

- **Motivación hacia el logro:**

Se refiere al impulso que tienen las personas para alcanzar sus objetivos.

- **Motivación hacia la afiliación:**

Es la orientación de las personas a relacionarse socialmente con amigos

- **Motivación hacia el poder:**

Las personas buscan cambiar a otras personas, y desean influir en la organización, asumiendo riesgos para tal efecto.

- **Motivación laboral:**

Las personas tienen necesidades y deseos por satisfacer. Es la motivación el mecanismo auto generador que permite llegar a satisfacer la necesidad. Además, puede lograr mantener ciertos comportamientos y poder cumplir los objetivos.

- **Motivación intrínseca:**

Está definida como el acto de ejecutar una actividad por sí misma, autogenerado por el interés.

- **Motivación para laborar:**

Es el impulso que experimenta todo individuo para satisfacer sus necesidades.

- **Productividad laboral**

En el sector empresarial, se manifiesta como un indicador para monitorear si existe buen desempeño o uso de los recursos de la empresa.

- **Satisfacción laboral:**

Está relacionada a las experiencias del individuo en el centro laboral. Dependerá del tipo de actividad que realiza, ambiente laboral y rutina del trabajo. También hay que citar los aspectos relacionados a la ejecución de la tarea: relación con sus jefes, trabajo en equipo, reconocimiento y otros.

III. HIPÓTESIS

Bernal (2016) sugiere que las investigaciones de tipo descriptivo refieren las propiedades de los fenómenos estudiados, en consecuencia, no es necesario establecer hipótesis, puesto que solo se trata de aludir las características de la situación problemática.

La investigación de título: “Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso salón & spa Adrian Coiffure del distrito de Callería, Pucallpa, 2021”, no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva-de propuesta.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

La investigación fue de diseño no experimental- transversal- descriptivo- de propuesta.

No experimental

Una investigación tiene carácter no experimental cuando se basa en conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador. Según Sánchez (2019), no se manipula las variables cuando se observa el estado existente de la investigación, no existe control en las variables ni se influyen en ellas (p.152).

La investigación fue no experimental, porque no se manipuló deliberadamente la variable motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso salón & spa Adrian Coiffure del distrito de Callería, Pucallpa, 2021. Solamente se observó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Transversal

La investigación siguió un diseño de corte transversal porque se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo determinado. Para Sánchez (2019) también se denomina transeccional y se trata de la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único. El propósito es describir la variable y analizar su comportamiento.

La investigación que se presenta fue transversal, porque el estudio de investigación titulado: Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso salón & spa Adrian Coiffure del distrito de Callería, Pucallpa, 2021, se desarrolló en un espacio de tiempo determinado con un inicio y fin, específicamente el año 2021.

Descriptivo

Según Sánchez (2019), las investigaciones de nivel descriptivo detallan situaciones y eventos, es decir, como es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, (p.155).

La investigación fue descriptiva porque solo se describieron las principales características de la variable Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso salón & spa Adrian Coiffure del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

De propuesta

Según Hernández et al., (2014) una investigación de propuesta está orientada a establecer e identificar detalles, características y perfiles de personas o grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, con el fin de establecer su estructura o comportamiento.

En la investigación que se presenta, se elaboró una propuesta y un plan de mejora respecto a los resultados encontrados en la investigación de la variable Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso salón & spa Adrian Coiffure del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

4.2 Población y muestra

Población

Para Sánchez (2019), una población es el conjunto de todos los casos que integran un grupo de especificaciones (características) predeterminadas, (p.66).

Para el estudio la población es finita. Estuvo conformada por 9 trabajadores de la micro y pequeña empresa del rubro spa, Adrian Coiffure del distrito de Callería, Pucallpa, 2021

Muestra

Sánchez (2019) que afirma que en las muestras todas las unidades, casos o elementos de la población tiene al inicio la misma posibilidad de ser escogidos para conformar la muestra y para Pino (2018): una muestra es siempre un grupo más pequeño o un subconjunto dentro de una población.

Para la investigación, la muestra fue de tipo censal, no probabilística que tomó a los 9 trabajadores de la micro y pequeña empresa salón & spa Adrian Coiffure del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Para el investigador le resulta más fácil examinar a todos los sujetos, por la proximidad geográfica, porque la población de este estudio es pequeña y a fin de tener informes certeros sobre el tema de estudio.

Criterio de inclusión:

Se consideró al administrador y ocho trabajadores, quienes están involucrados en la dirección y ejecución de las actividades de la microempresa Salon & Spa Adrian Coiffure del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Criterio de exclusión:

Bajo la misma premisa expuesta de Bernal (2016), se excluye de la investigación a proveedores y clientes.

4.3 Definición y operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
Motivación laboral	Las personas tienen un impulso interior por el éxito o triunfar. Dedican sus esfuerzos a la realización personal: Tres dimensiones: logro, afiliación y poder. Mc Clelland, (Robbins, 17 ed, 2017).	Logro	Capacidad	1.-Considero que tengo la capacidad para realizar mi labor	Trabajador	Likert
			Meta	2.-Comprendo la meta que debo cumplir		
			Cumplimiento	3.-Comprendo que la meta establecida por la empresa debe cumplirse		
			Desarrollo	4.-Considero que al cumplir la meta me estoy desarrollando como persona		
		Afiliación	Pertenencia	5.-Al realizar mi trabajo me siento integrado a la empresa.		
			Satisfacción	6.-Siento satisfacción al realizar mi trabajo		
			Estabilidad	7.-Realizar y cumplir mi trabajo me da estabilidad.		
			Interrelación	8.-Existe una interrelación con mi superior y mis compañeros.		
		Poder	Posicionamiento	9.-Al realizar mi trabajo genero un mejor posicionamiento en la organización		
			Confianza	10.-Confío en mis superiores que crecemos empresarialmente.		
			Contribución	11.-Mi trabajo contribuye al desarrollo de la empresa		
			Satisfacción al cliente	12.-Mi trabajo está orientado a la satisfacción del cliente.		

Nota: elaborado por Isamar Noreña Ruíz

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para Pino (2018) la técnica de encuesta permite obtener información intangible; es decir, conocer aspectos de la realidad que el investigador no puede observar directamente, (p.450).

Para la presente investigación se utilizó la técnica de encuesta en trabajadores para la variable Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso salón & spa Adrian Coiffure del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Instrumento

Para Sánchez (2019), un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, (p.322). En tal sentido, son los instrumentos los cuestionarios de preguntas que permitieron obtener la información necesaria de la variable. Como tipo de respuesta se utilizó la escala de medición Likert.

Se utilizó un solo cuestionario conformado por 17 preguntas.

4.5 Plan de análisis

Para el trabajo de investigación titulado: Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso salón & spa Adrian Coiffure del distrito de Callería, Pucallpa, 2021, se utilizaron los programas informáticos como: Microsoft Word donde se realizó la redacción del trabajo de investigación, también se hizo uso del Microsoft Excel para la tabulación de la información obtenida con el instrumento cuestionario, asimismo, nos ayudó para confeccionar las tablas y figuras. Seguidamente, se usaron los PDF para la presentación final del informe de investigación. Otro programa que se utilizó también es Microsoft Power Point para la

elaboración de la presentación en diapositivas y ser utilizadas en la exposición del trabajo de investigación, y por último se utilizó Mendeley ya que nos permitió realizar correctamente las citas y referencias bibliográficas, finalmente se hizo uso del Turnitin, este programa evidenció que similitud tiene respecto a otras investigaciones.

4.6 Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	PLAN DE ANÁLISIS
Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso salón & spa Adrian Coiffure del distrito de Callería, Pucallpa, 2021	Problema general	Objetivo general	Variable: Motivación laboral	El diseño de la investigación fue No experimental / transversal. / descriptivo de propuesta.	Población Finita, conformada por 9 trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021. Muestra Censal, no probabilística, se tomó a los 9 trabajadores de las micro y pequeñas	Técnica: Encuesta, aplicada a trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021. Instrumento: Cuestionario Para medir la variable motivación laboral, un cuestionario de 17 preguntas.	En la investigación se utilizaron los programas de Microsoft (Word, Excel, PPT), Pdf, Turnitin y SPSS y el análisis descriptivo.
	Problemas específicos	Objetivos específicos					
	PE1: ¿Cuáles son las características del logro en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021? PE2: ¿Cuáles son las características de afiliación en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021?	OE1: Describir las características del logro en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021. OE2: Determinar las características de afiliación en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.					

	<p>PE3: ¿Cuáles son las características de poder en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021?</p> <p>PE4: ¿Cómo implementar el plan de mejora de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021?</p>	<p>OE3: Identificar las características de poder en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.</p> <p>OE4: Elaborar el plan de mejora de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.</p>			<p>empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.</p>		
--	---	--	--	--	---	--	--

Nota: elaborado por Isamar Noreña Ruíz

4.7 Principios éticos

Basados en el Código de ética para la investigación versión 004, aprobado por acuerdo de Consejo Universitario con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, de fecha 13 de enero del 2021.

- **Principio de protección a las personas**

Para esta investigación se usó de principio de protección de personas ya que no se registraron sus datos, se tomaron información de sus respuestas obtenidas a las preguntas que se les señalo, del mismo modo fue de manera voluntaria a responderlas. Los resultados obtenidos fueron con fines de estudio y no se usó la información con malicia, ni para el beneficio propio o de otras personas ajenas al estudio.

- **Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad**

En señal de compromiso con el medio ambiente para la presente investigación se utilizó papeles reciclables con el fin de minimizar la contaminación. Asimismo, se hizo uso responsable de la energía eléctrica evitando la sobrecarga de equipos electrónicos.

- **Principio de libre participación y derecho a estar informado**

En la presente investigación antes del recojo de información se solicitó expresamente el consentimiento informado a cada participante, así mismo se solicitó hagan llegar todas sus dudas o consultas respecto a la investigación para ser absueltas oportunamente y evitar cualquier contratiempo durante o después de la investigación.

- **Principio de beneficencia y no maleficencia**

En la presente investigación por su naturaleza no representó riesgo alguno ni para los participantes de la investigación ni para el investigador. Durante el recojo de información se informó de ello a los integrantes de la muestra. En todo momento se busca maximizar los beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos de los participantes.

- **Principio de justicia,**

En la presente investigación fue fundamental el principio de justicia pues e trabajó en total respeto hacia este principio, ya que se tomaron las debidas precauciones para que cualquier indicio de injusticia se erradique de la investigación.

- **Principio de integridad científica**

Así mismo la presente investigación fue íntegra y honesta, ya que no se usaron datos modificados por conveniencia, ni se falsificaron la información redactada. Este principio ético nos permitió ser mejores profesionales y ser personas honestas, responsables y empáticos respecto a los demás estudiantes y la sociedad en sí.

V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Resultados

Tabla 1.

Características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

<i>Características de los representantes de la microempresa</i>	N	%
Edad		
Rango: 18 a 25 años	5	56.00
Rango: 29 a 50 años	3	33.00
Rango: 51 a más años	1	11.00
Total	9	100.00
Género		
Femenino	6	67.00
Masculino	3	33.00
Total	9	100.00
Grado de instrucción		
Estudios básicos	2	22.00
Técnico	6	67.00
Superior	1	11.00
Total	9	100.00
Cargo que desempeña		
Gerente	1	11.00
Administrador	1	11.00
Empleado	7	78.00
Total	9	100.00
Tiempo en el cargo		
Rango de 0 a 5 años	6	67.00
Rango de 6 a 10 años	2	22.00
Rango de 11 a más años	1	11.00
Total	9	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Tabla 2.

Características del logro en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Características del logro	N	%
Capacidad de desempeñar una función.		
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	2	22.00
Casi siempre	1	11.00
Siempre	6	67.00
Total	9	100.00
Establecimiento de objetivo alcanzable.		
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	2	22.00
Casi siempre	2	22.00
Siempre	5	56.00
Total	9	100.00
Efecto de cumplir con funciones.		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	1	11.00
Siempre	8	89.00
Total	9	100.00
Evolución personal.		
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	1	11.00
Casi siempre	2	22.00
Siempre	6	67.50
Total	9	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Tabla 3.

Características de afiliación en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Características de afiliación	N	%
Sentido de integración a organización.		
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	1	11.00
Casi siempre	3	33.00
Siempre	5	56.00
Total	9	100.00
Sentido de realización de éxito.		
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	2	22.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	7	78.00
Total	9	100.00
Relacionado a estabilidad económica		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	2	22.00
Casi siempre	1	11.00
Siempre	6	67.00
Total	9	100.00
Correspondencia entre nivel jerárquico-trabajador		
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	3	33.00
Casi siempre	1	11.00
Siempre	5	56.00
Total	9	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Tabla 4.

Características de poder en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

<i>Características de poder</i>	N	%
Efecto de posición, seguridad.		
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	1	11.00
Casi siempre	1	11.00
Siempre	7	78.00
Total	9	100.00
Seguridad del accionar.		
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	1	11.00
Casi siempre	1	11.00
Siempre	7	78.00
Total	9	100.00
Tributo al desarrollo de la empresa.		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	9	0.00
Total	9	100.00
Orientación a satisfacción del cliente interno o externo.		
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	1	11.00
Siempre	8	89.00
Total	9	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Tabla 5.

Elaborar el plan de mejora de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Indicadores	Problemas encontrados	Causas del problema	Consecuencia del problema	Acciones de mejora	Responsable
Evolución personal.	<ul style="list-style-type: none"> - Personal no se involucra en sus funciones. - Falta de sentido de dirección y propósito empresarial. 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de supervisión. - Personal sin contrato. - Falta de organigrama. 	<ul style="list-style-type: none"> - Desempeño por debajo de lo esperado. - Rotación de personal frecuente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración e inducción de misión y visión y organigrama. - Elaboración de línea de carrera. 	<ul style="list-style-type: none"> - Propietario - Administrador
Sentido de integración a organización.	<ul style="list-style-type: none"> - Personal no se siente considerado. - Ausentismo laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> - Baja calidad de comunicación de gerencia. - Personal sin inducción y seguimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> - Desempeño por debajo de lo esperado. - Rotura de relación laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar nivel de comunicación gerencial. - Rotación de puestos de trabajo. - Evaluar compromisos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Propietario - Administrador - Trabajadores

<p>Correspondencia entre nivel jerárquico-trabajador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Personal no se relaciona adecuadamente. - Bajo nivel de comunicación de la gerencia. - Dificultades de liderazgo gerencial. 	<ul style="list-style-type: none"> - No se motiva un adecuado nivel de comunicación organizacional. - Falta de liderazgo gerencial. 	<ul style="list-style-type: none"> - No se brinda solución a los problemas. - Sobrecostos de operación - Impacto en el nivel de atención al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar nivel de comunicación gerencial. - Involucrar en comités de gerencia representante del personal. - Cultivar el liderazgo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Propietario - Administrador - Trabajadores
---	---	---	---	---	--

Nota: elaborado por Isamar Noreña Ruíz

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1 Características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

De acuerdo con las preguntas relacionadas al perfil de los colaboradores de la microempresa Adrian Coiffure & Spa, estos se caracterizan por su juventud: el 56% está en el rango de edad de 18 a 25 años; existe la participación de ambos sexos; el 60% tiene nivel de instrucción técnico y la mayoría (67%) tiene poco tiempo de permanencia en la empresa. Estos resultados nos permiten tener una apreciación de que los recursos humanos con que cuenta esta empresa pertenecen al grupo de los “milleneal”, que son jóvenes nacidos ya en la época de la tecnología y que requieren ser motivados de manera especial para buscar la mayor permanencia y compromiso hacia la empresa. Estos resultados guardan relación con la investigación de Zevillano (2020) que utilizó una población joven para conocer el nivel de motivación y las oportunidades de mejora.

Tabla 2 Describir las características del logro en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Empoderamiento para realizar su trabajo. Quiere decir que se logra motivar al colaborador cuando este efectiva un resultado o desempeño positivo. El resultado se relaciona a la investigación de Arauz et al., (2018) en el que se destaca la importancia de que los trabajadores sean capacitados para que cumplan sus

expectativas, pero también brindarles un adecuado ambiente de trabajo y contrasta con la investigación de Cabrera (2022) que identifica un total desentendimiento de los microempresarios respecto al desarrollo de sus colaboradores.

Establecimiento de objetivo alcanzable, en la Tabla 2 de la investigación podemos observar que el 56% de los empleados consideran que “siempre” comprenden la meta que deben cumplir. Esto representa que existe un adecuado nivel de comunicación como medio de llegada al colaborador y lograr un 100% de mensaje claro. Lo cual se relaciona con la investigación de De los Ríos et al. (2020) en cuyos resultados determina que el trabajador asume como propia la meta de la empresa y genera una mejor entrega y desempeño. Por otro lado, contrasta con la investigación de Gutiérrez (2022) en la cual la gerencia de la empresa no comunica a sus trabajadores, se improvisa y genera desmotivación porque el colaborador se desubica de las prioridades de la empresa y en consecuencia esto tiene un impacto en el cliente.

Efecto de cumplir con funciones, como resultados se determinó que el 89% de los empleados “siempre” comprende la meta que la empresa les ha encargado, lo cual representa un buen nivel de comunicación. Este resultado positivo coincide con la investigación de Bermudez (2021) que en su investigación, determina que el 70,0% de los trabajadores están satisfechos con su lugar de trabajo y se siente en sintonía con los objetivos de la empresa.

Evolución personal. En la investigación se determinó que el 67% del personal se siente que al cumplir con sus metas también se desarrolla como persona. Es resultado tiene coincidencia con la investigación de González et al., (2020) en la cual se concluyo

que cuando una organización es sana, sus trabajadores son capaces de alcanzar importantes desempeños y en consecuencia los objetivos de la empresa y satisfacción de los clientes. Por otro lado, contrasta con la investigación de Rivas (2018) que concluye que, a la falta de compromiso desde la gerencia de la empresa, cualquier propósito por motivar no logra tener éxito en los trabajadores.

Tabla 3 Determinar las características de afiliación en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Sentido de integración a organización. Se observa que el 56% de los empleados tiene la percepción de sentirse más integrado a la empresa y lo demuestra con un mejor desempeño laboral. Resulta esencial para mantener la motivación dentro de la organización, sin embargo, queda por identificar que limita a determinado empleados no alcanzar afiliación hacia su empresa. Este resultado coincide con la investigación González et al., (2020), porque los trabajadores forman parte de una organización que comprende que la motivación es el activador del desempeño laboral.

Sentido de realización de éxito. se observa que el 78% de los trabajadores tienen la percepción de satisfacción al realizar bien su labor. Este resultado contrasta con Santamaría (2020) porque los trabajadores no conocen como está organizada la empresa al carecer de un organigrama y ante eventos de desorganización que terminan con despidos, falta de compromiso personal y renuncias.

Relacionado a estabilidad económica. podemos observar que para el 67% de los empleados asegura que “siempre” percibe más estabilidad al cumplir su trabajo. El

resultado demuestra que se necesita consolidar más los equipos de trabajo y brindar las facilidades para que cumplir con su trabajo constituya también una motivación. Este resultado contrasta con los resultados de Cossio (2020), porque obtiene índices de sus indicadores que el personal está insatisfecho, baja satisfacción laboral y finalmente la motivación mala, lo que genera una inestabilidad que origina que los trabajadores se retiren de la empresa.

Tabla 4. Identificar las características de poder en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Efecto de posición, seguridad. Logra identificar que para el 78% de los trabajadores encuestados, realizar bien su trabajo lo beneficia a él y a su empresa.

Seguridad del accionar. En la investigación, Tabla 4 se determina que el 78,0%, de los trabajadores siempre tiene la percepción de seguridad para realizar sus labores, experimentan un empoderamiento en sus funciones que se traduce en toma de decisiones para satisfacer a sus clientes. La naturaleza de un Spa y Centro de Belleza es la rapidez de atención, situación que motiva a los trabajadores a estar conectados con el cliente y necesitan brindar respuestas rápidas. Este resultado coincide con la investigación de De los Ríos et al. (2020), donde el 78,0% de los trabajadores de la empresa estudiada también experimenta motivación laboral lo que permite haber alcanzado un 83,0% de cumplimiento de metas establecidas.

VI. Conclusiones

Como resultados de la investigación se concluye:

- En virtud del primer objetivo específico sobre características del logro, la mayoría de los colaboradores se motivan al percibir que “logran” realizarse cuando cumplen los objetivos de la empresa, situación que se traduce en altos desempeños que se soportan en alineación a los objetivos personales de los trabajadores.

- En virtud del segundo objetivo específico sobre características de la afiliación, la mayoría de los colaboradores se sienten más integrados a su centro laboral (Adrian Coiffure & Spa) cuando son reconocidos por la gerencia y compañeros de trabajo, lo que les permite perciben estabilidad y seguridad.

- En virtud del tercer objetivo específico sobre características de poder, la mayoría de los colaboradores tienen una fuerte motivación cuando perciben que su participación, empoderamiento y desempeño satisfacen las necesidades de sus clientes y favorece el reconocimiento de su centro laboral.

Conclusión general: se determinó que los colaboradores de la micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería experimentan motivación en su centro laboral, al orientar su desempeño en alineación a los atributos que valoran y son correspondidos por la gerencia de la empresa.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

- Identificar qué aspectos limitan motivarse a aquellos trabajadores que tienen bajo desempeño.
- Buscar integrar aquellos colaboradores que consideran que no contribuyen con su desempeño a la empresa e identificar qué aspectos valoran.
- Identificar oportunidades de mejora que motive alcanzar desempeños sobresalientes de los colaboradores.

Aporte de investigador

La motivación laboral es permanente en la empresa, es el calor que abriga el mejor desempeño.

Beneficio al cliente

La motivación favorece la relación con el cliente, quien obtiene en consecuencia la motivación para concretar la compra del bien o servicio.

PLAN DE MEJORA MICROEMPRESA ADRIAN COIFFURE & SPA DEL DISTRITO DE CALLERÍA, PUCALLPA, 2021.

1. Datos generales:

Salón & spa Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

2. Historia

Salón & spa Adrian Coiffure & Spa nació como una microempresa en el distrito de Callería de la ciudad de Pucallpa en los años 90, con un espíritu innovador de la moda y realización personal de sus clientes.

Actualmente, cuenta el local dedicado a la belleza femenina más amplio de la ciudad de Pucallpa y ha logrado en todos estos años posicionarse en el mercado de novias y quinceañeras.

Es también, cuna de los mejores estilistas de la ciudad que empezaron muy jóvenes en esta iniciativa empresarial y que hoy han logrado también iniciar un emprendimiento del rubro belleza.

3. Misión

Brindar nuestros servicios con valor agregado proporcionando el mejor cuidado a nuestros clientes quienes encontrarán bienestar y satisfacción de la mejora de su apariencia personal.

4. Visión

Crear y mantener un ambiente agradable con un enfoque holístico que genere salud y belleza a nuestros clientes y ser una empresa referente en la región de

Ucayali.

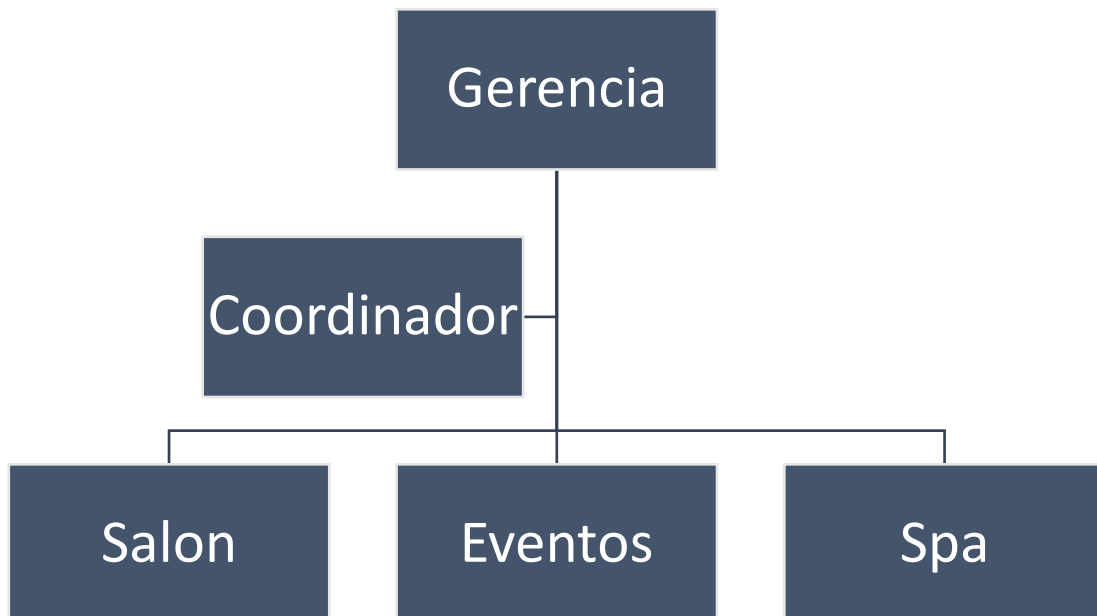
5. Objetivos

Como objetivos del plan de mejora se citan lo siguiente:

- Mejorar el nivel de integración del personal.
- Mejorar la dirección y propósito empresarial.
- Reducir el ausentismo laboral
- Personal el nivel de comunicación interno.

6. Organigrama

Microempresa Salón & spa Adrian Coiffure & Spa



7. Diagnostico General

<p style="text-align: center;">FACTOR INTERNO</p> <p style="text-align: center;">FACTOR EXTERNO</p>	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buena atención a los clientes 2. Experiencia en el rubro de belleza 3. Importante cartera de clientes 4. Personal capacitado e innovador en la moda. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alza constante de precios por inestabilidad política y económica. 2. Escasez de productos por problemas de importación. 3. Falta de dirección estratégica en la microempresa
OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ampliación de nuevos productos y servicios. 2. Aumento de la cartera de clientes. 3. Crecimiento del prestigio del negocio. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar un plan continuo de capacitación y actualización a personal y clientes. (F2, O3) 2. Contar con una página web donde se dé a conocer los servicios de la empresa. (F3, F4, O3) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar nuevos servicios a partir de información recogida de clientes. (D1, D2, O1, O2) 2. Plan de inversiones para ampliar nuevos servicios de la microempresa. (D3, O3)
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Afectación de nivel de ingresos de clientes. 2. Incremento de precios por subida de precio de insumos y proveedores. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer estrategias con proveedores de productos de marcas reconocidas. (F1, F2, A1) 2. Organizar eventos de belleza. (F3, F4, A2) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Generar estrategias de diferenciación para salvar la competencia de precios (D1, A2)

Nota: elaborado por Isamar Noreña Ruíz

8. Problemas

Indicadores	Problemas encontrados	Causas del problema
- Evolución personal.	<ul style="list-style-type: none"> - Personal no se involucra en sus funciones. - Falta de sentido de dirección y propósito empresarial. 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de supervisión. - Personal sin contrato. - Falta de organigrama.
- Sentido de integración a organización.	<ul style="list-style-type: none"> - Personal no se siente considerado. - Ausentismo laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> - Baja calidad de comunicación de gerencia. - Personal sin inducción y seguimiento.
Correspondencia entre nivel jerárquico-trabajador.	<ul style="list-style-type: none"> - Personal no se relaciona adecuadamente. - Bajo nivel de comunicación de la gerencia. - Dificultades de liderazgo gerencial. 	<ul style="list-style-type: none"> - No se motiva un adecuado nivel de comunicación organizacional. - Falta de liderazgo gerencial.

Nota: elaborado por Isamar Noreña Ruíz

9. Establecer soluciones

Indicadores	Problemas encontrados	Acciones de mejora
Evolución personal.	<ul style="list-style-type: none"> - Personal no se involucra en sus funciones. Falta de sentido de dirección y propósito empresarial. 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración e inducción de misión y visión y organigrama. Elaboración de línea de carrera.
- Sentido de integración a organización.	<ul style="list-style-type: none"> - Personal no se siente considerado. Ausentismo laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar nivel de comunicación gerencial. - Rotación de puestos de trabajo. - Evaluar compromisos. -
Correspondencia entre nivel jerárquico-trabajador.	<ul style="list-style-type: none"> - Personal no se relaciona adecuadamente. - Bajo nivel de comunicación de la gerencia. - Dificultades de liderazgo gerencial. - 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar nivel de comunicación gerencial. - Involucrar en comités de gerencia representante del personal. - Cultivar el liderazgo.

Nota: elaborado por Isamar Noreña Ruíz

10. Recursos para la implementación de las estrategias

Estrategias	Recursos humanos	Recursos económicos	Recursos tecnológicos	Tiempo
<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración e inducción de misión y visión y organigrama. - Elaboración de línea de carrera. 	<ul style="list-style-type: none"> - Propietario - Administrador - Trabajadores 	<p style="text-align: center;">S/. 2,500.00</p> <p style="text-align: center;">S/.1,000.00</p>	<ul style="list-style-type: none"> Internet Proyector Instructor Equipo de computo 	4 meses
<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar nivel de comunicación gerencial. - Rotación de puestos de trabajo. - Evaluar compromisos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Propietario - Administrador - Trabajadores 	<p style="text-align: center;">S/.1000.00</p> <p style="text-align: center;">S/.1000.00</p>	<ul style="list-style-type: none"> Internet Proyector Instructor 	4 meses
<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar nivel de comunicación gerencial. - Involucrar en comités de gerencia representante del personal. - Cultivar el liderazgo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Propietario - Administrador - Trabajadores - Propietario - Administrador - Trabajadores 	<p style="text-align: center;">S/.1000.00</p> <p style="text-align: center;">S/.1000.00</p> <p style="text-align: center;">S/.1000.00</p>	<ul style="list-style-type: none"> Internet Proyector Instructor Equipo de computo 	4 meses

Nota: elaborado por Isamar Noreña Ruíz

11. Cronograma de actividades

	Estrategias	Inicio Término	Setiembre 2022				Octubre 2022				Noviembre 2022				Diciembre 2022			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
			1	- Elaboración e inducción de misión y visión y organigrama. - Elaboración de línea de carrera.	01/09/2022 30/11/2022	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Mejorar nivel de comunicación gerencial. Rotación de puestos de trabajo. Evaluar compromisos.	01/09/2022 30/11/2022	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	Mejorar nivel de comunicación gerencial. Involucrar en comités de gerencia representant e del personal. Cultivar el liderazgo.	01/09/2022 30/11/2022	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Nota: elaborado por Isamar Noreña Ruíz

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araúz, A.; Díaz, M.; González, M.; Vásquez, Y. (2018) *Evaluación y análisis de los indicadores de motivación laboral aplicado al personal operativo de restaurantes de comida rápida*. Universidad Latina de Panamá. <http://revistas.ulatina.edu.pa/index.php/genteclave/article/view/43>
- Arévalo, L. (2020). Propuesta de mejora de motivación laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicios, rubro restaurantes del distrito de juanjuí, provincia de mariscal CÁCERES, región san martín, 2019. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/22737>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Cuarta edición. Pearson: Colombia.
- Bermudez, R. (2021) La motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de las pequeñas empresas privadas en la Provincia de Manabí – Ecuador. Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima-Peru. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16875/Bermudez_tr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabrera, M. (2022). Propuesta de mejora de motivación del personal y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del litoral de la provincia de barranca, 2021. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/26067>
- Carpio, F.; Gonzáles, Y. (2020). Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores del Proyecto Especial CORAH de la ciudad de Pucallpa, distrito de Callería, departamento de Ucayali, 2019. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Privada de Pucallpa. <http://repositorio.upp.edu.pe/handle/UPP/199>
- Código de Ética Uladech v004 de 2021. Código de ética para la investigación versión

004 de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, de fecha 13 de enero del 2021(Perú).

Cossio, M. (2020). Caracterización de la motivación y satisfacción laboral de las mypes – sector restaurante cevichería del distrito tumbes, 2018. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/21735?show=full>

De los Ríos, S.; Toledo, C.; Vallenás, A.; Vegas, M. (2020). La motivación y su relación con la felicidad en la empresa Inka Constructores. (Tesis inédita de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16176/RIOS_TOLEDO_MOTIVACION_INKA.pdf?sequence=5&isAllowed=y

García, V. (2012). La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas variables. Valladolid: Universidad de Valladolid.

González, E.; Wong, L. (2019). Motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Privada de Pucallpa. <http://repositorio.upp.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UPP/150/INFORME%20DE%20TESIS%20LORENA%20Y%20KAROL%202019-FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

González, M.; Michalik, V.; Simionato, C.; Vacas, R. (2020). La motivación y el desempeño laboral en las pymes del Gran Mendoza. Universidad Nacional de Cuyo. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15744/lamotivacionyeldesempeolaboralenlapymesdelgranmendoza.pdf

Gutierrez, N. (2022). Propuesta de mejora de motivación laboral y atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos de avenida antonio raymondi, distrito de huaraz, 2021. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25845>

Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*, 6ª edición, Edit.

Mc Graw Hill, México, pp. 850, p. 205.

Herzberg F. The Motivation-Hygiene Concept and Psychotherapy. Personnel Administration. 1964

Ley N° 28015 de 2003. Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. D.O. Nro. 247377.

Martínez, R. y Ramírez, M. (2010). La motivación y el Clima Organizacional en la Facultad de Contaduría Pública de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Revista Internacional Administración y Finanzas, 3(1), 39-48. Recuperado de <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=80073d42-a507-488b-813a7472615829cf%40sessionmgr113&vid=5&hid=122>

Meza, M. (2021). Propuesta de mejora de motivación como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicio, rubro clínicas del distrito de Callería, Ucayali 2021. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/26377>

Morales, B., Raymundo, M.; Simon, X. (2020). Motivación y emprendimiento de los micro y pequeños empresarios de pucallpa, 2019. Universidad Nacional de Ucayali. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5082>

Pino R. (2018). *Metodología de investigación*. Editorial San Marcos

Regalado (2019). Motivación laboral en una empresa molinera de la provincia de Lambayeque - 2015 Recuperado de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USAT_df5aa958ef69f5d0a736f670adb44e99/Details

Rivas, A. (2018). La motivación laboral como un detonante para el mejor desempeño en las pequeñas empresas de la ciudad de Puebla. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/925>

Sánchez, F. (2019). Tesis. *Desarrollo metodológico de la investigación*. Normas

Jurídicas Ediciones.

Santamaria, J. (2020). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. Universidad Andina Simon Bolivar , Quito.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>

Stephen P. Robbins (2017). Comportamiento Organizacional. 17 Edición. Pearson.
https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187&codigo_libro=6869

Zevillano, F. (2020). Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes económicos: caso Restaurant Sabor Huamanguino, distrito de Ayacucho, 2019. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/16071?show=full>

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
		2022															
N°	ACTIVIDADES	JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto		X	X	X	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								
6	Redacción de la revisión de literatura									X							
7	Elaboración de consentimiento informado (*)										X						
8	Ejecución de la metodología										X						
9	Resultados de la investigación											X					
10	Conclusiones y recomendaciones												X				
11	Redacción del preinforme 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	

Nota: elaborado por Isamar Noreña Ruíz

Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable			
Categoría	Base	Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
· Folder - docena	6	1	6.00
· Fotocopias	0.1	60	6.00
· Papel bond A-4 (500 hojas)	13	1	13.00
· Lapiceros	2	4	8.00
· USB	26	1	26.00
Servicios			
· Internet (horas)	1	128	128.00
· Uso de Turnitin	100	1	100.00
Sub total			287.00
Gastos de viaje			
			0.00
Sub total			0.00
Total de presupuesto desembolsable			287.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	Número	Total (S/.)
Servicios			
· Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	120.00
· Búsqueda de información en base de datos	35	2	70.00
· Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University)	40	4	160.00
· Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			939.00

Nota: elaborado por Isamar Noreña Ruíz

Anexo 3. Instrumento



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA

Instrucciones:

La información obtenida en el presente cuestionario tiene como objetivo ser utilizada en la realización de la investigación sobre “Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021”, la información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y conservados con absoluta confidencialidad, por lo que se agradece su valiosa colaboración.

Instrucciones: Estimado participante, las preguntas que a continuación formulamos forman parte de una investigación encaminada a recoger información para desarrollar el tema “Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021”.

INFORMACIÓN GENERAL	
1. Rango de edad a) 18–25 años b) 26–50 años c) 51 a más años	4. Cargo que desempeña a) Gerente b) Administrador c) Empleado
2. Género a) Femenino b) Masculino	5. Tiempo en el cargo a) 0 a 5 años b) 6 a 10 años c) 11 a más años
3. Grado de instrucción a) Primaria b) Secundaria c) Técnica y/o Superior universitaria	

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

N°	Ítems					
D1: Logro						
6	¿Considero que tengo la capacidad para realizar mi labor?					
7	¿Comprendo la meta que debo cumplir?					
8	¿Comprendo que la meta establecida por la empresa debe cumplirse?					
9	¿Considero que al cumplir la meta me estoy desarrollando como persona?					
D2: Afiliación						
10	¿Al realizar mi trabajo me siento integrado a la empresa?					
11	¿Siento satisfacción al realizar mi trabajo?					
12	¿Realizar y cumplir mi trabajo me da estabilidad?					
13	¿Existe una interrelación con mi superior y mis compañeros?					
D3: Poder						
14	¿Al realizar mi trabajo genero un mejor posicionamiento en la organización?					
15	¿Confío en mis superiores que crecemos empresarialmente?					
16	¿Mi trabajo contribuye al desarrollo de la empresa?					
17	¿Mi trabajo está orientado a la satisfacción del cliente?					

Nota: elaborado por Isamar Noreña Ruíz

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: Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso salón & spa Adrian Coiffure del distrito de Callería, Pucallpa, 2021 y es dirigido por la Srta. Isamar Noreña Ruiz estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información respecto a la variable: motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso salón & spa Adrian Coiffure del distrito de Callería, Pucallpa, 2021, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. 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 medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 1811172077@uladech.pe 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: Adriano de Jesús Venancino Galán

Fecha: 13 de febrero 2021

Correo electrónico: adrianovb@hotmail.com

Firma del participante: [Firma manuscrita]

Firma del investigador: [Firma manuscrita]

Anexo 5. Validación de instrumento

Validación 1:

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

1.2. **Grado Académico:** Magister en Administración - MBA

1.3. **Profesión:** Licenciado en Administración

1.4. **Institución donde labora:** Universidad Nacional de Ucayali

1.5. **Cargo que desempeña:** Docente - Investigador

1.6. **Denominación del instrumento:** Motivación laboral.

1.7. **Autor del instrumento:** Noreña Ruíz, Isamar

1.8. **Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1, Motivación laboral

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: LOGRO							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
Dimensión 2: FILIACIÓN							
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
Dimensión 3: PODER							
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		

12	X		X		X		
----	---	--	---	--	---	--	--

Otras observaciones generales:

Otras observaciones generales:



Firma

Apellidos y Nombres del experto

DNI N° 00097128

CLAP 11296

Firma

Mba. Crysber Valdiviezo Saravia

DNI N°00097128

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

Validación 2:

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Ortiz García, Sergio ~~Ortiz~~
- 1.2. Grado Académico: Doctor en Administración
- 1.3. Profesión: Licenciado en Administración
- 1.4. Institución donde labora: ESSALUD
- 1.5. Cargo que desempeña: Coordinador de Rehabilitación
- 1.6. Denominación del instrumento: Motivación laboral
- 1.7. Autor del instrumento: Noreña Ruíz, Isamar
- 1.8. Carrera: Administración

I. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1, Motivación laboral

Nº de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: LOGRO							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
Dimensión 2: FILIACIÓN							
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
Dimensión 3: PODER							
9	X		X		X		

10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		

Otras observaciones generales:

| 
 Sergio Osvaldo Ortiz Gomez
 DR. ADMINISTRADOR
 CLAD N° 82384

Validación 3:

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Mori Arancibia, Kevin

1.2. Grado Académico: Magister en Administración

1.3. Profesión: Licenciado en Administración

1.4. Institución donde labora: OEFA - Pucallpa

1.5. Cargo que desempeña: Administrador

1.6. Denominación del instrumento: Motivación laboral

1.7. Autor del instrumento: Noreña Ruiz, Isamar

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1, Motivación laboral

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: LOGRO							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
Dimensión 2: FILIACIÓN							
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
Dimensión 3: PODER							
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		

12	X		X		X		
----	---	--	---	--	---	--	--

Otras observaciones generales:

Otras observaciones generales:



Firmado digitalmente por:
MORI ARANCIBIA Kevin FAU
20521288769 soft

Anexo 6. Hoja de tabulación

Describir las características del logro en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Capacidad de desempeñar una función.	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces		2	22.00
	Casi siempre		1	11.00
	Siempre	-	6	67.00
	Total	-	9	100.00
Establecimiento de objetivo alcanzable.	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces		2	22.00
	Casi siempre		2	22.00
	Siempre		5	56.00
	Total	-	9	100.00
Efecto de cumplir con funciones.	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre		1	11.00
	Siempre	-	8	89.00
	Total	-	9	100.00
Evolución personal.	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces		1	11.00
	Casi siempre		2	22.00
	Siempre	-	6	67.50
	Total	-	9	100.00

Determinar las características de afiliación en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Sentido de integración a organización.	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces		1	11.00
	Casi siempre		3	33.00
	Siempre		5	56.00
	Total	-	9	100.00
Sentido de realización de éxito.	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces		2	22.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	-	7	78.00
	Total	-	9	100.00
Relacionado a estabilidad económica	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces		2	22.00
	Casi siempre		1	11.00
	Siempre	-	6	67.00
	Total	-	9	100.00
Correspondencia entre nivel jerárquico-trabajador	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces		3	33.00
	Casi siempre		1	11.00
	Siempre		5	56.00
	Total	-	9	100.00

Identificar las características de poder en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Efecto de posición, seguridad.	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces		1	11.00
	Casi siempre		1	11.00
	Siempre	-	7	78.00
	Total	-	9	100.00
Seguridad del accionar.	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces		1	11.00
	Casi siempre		1	11.00
	Siempre	-	7	78.00
	Total	-	9	100.00
Tributo al desarrollo de la empresa.	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	-	9	0.00
	Total	-	9	100.00
Orientación a satisfacción del cliente interno o externo.	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre		1	11.00
	Siempre	-	8	89.00
	Total	-	9	100.00

Anexo 7. Figuras

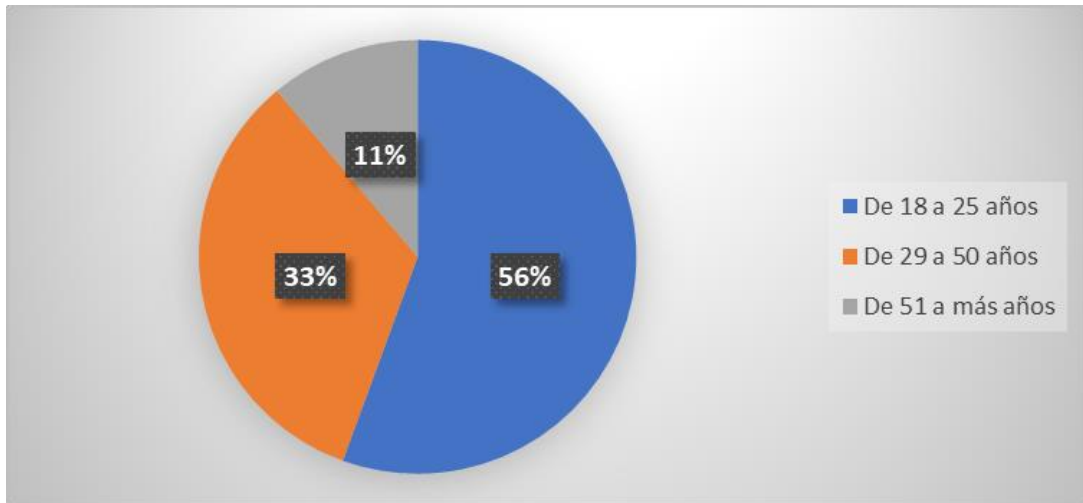


Figura 2. Rango de edad del trabajador

Fuente: Tabla 1.

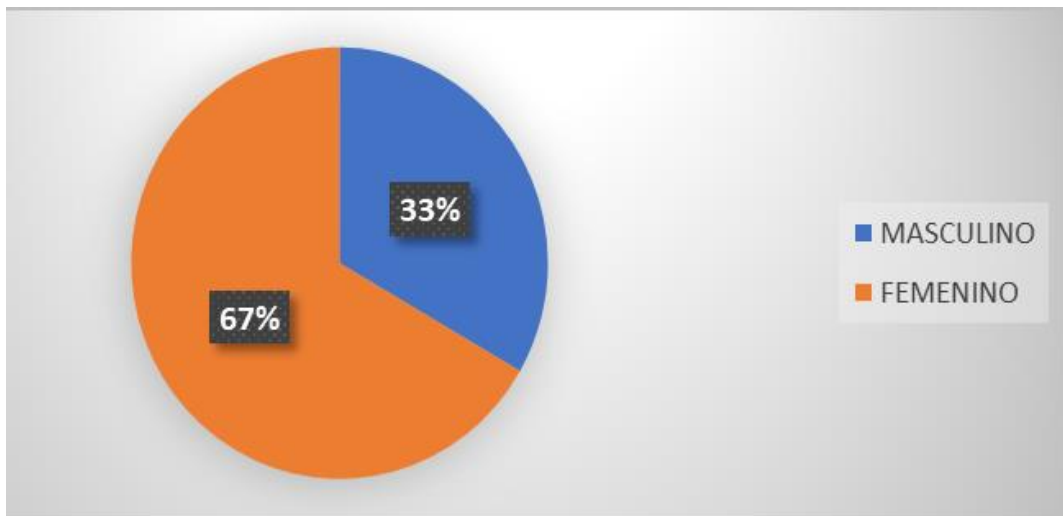


Figura 3. Género del trabajador

Fuente: Tabla 2.

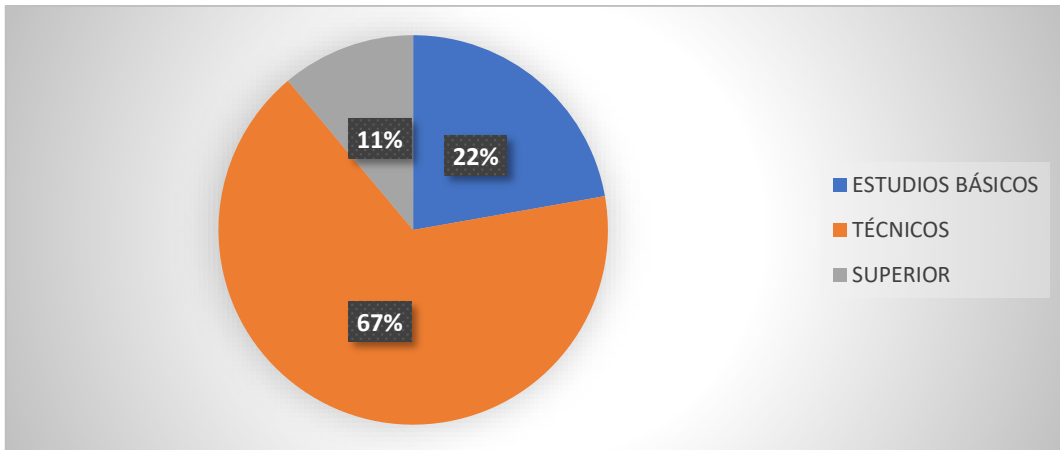


Figura 4. Grado de instrucción.

Fuente: Tabla 3.

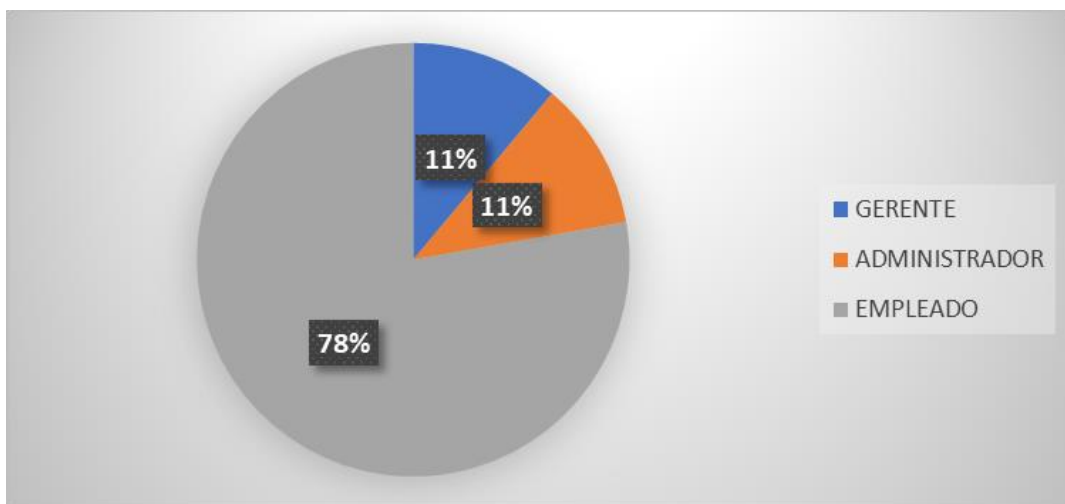


Figura 5. Cargo que desempeña

Fuente: Tabla 4.

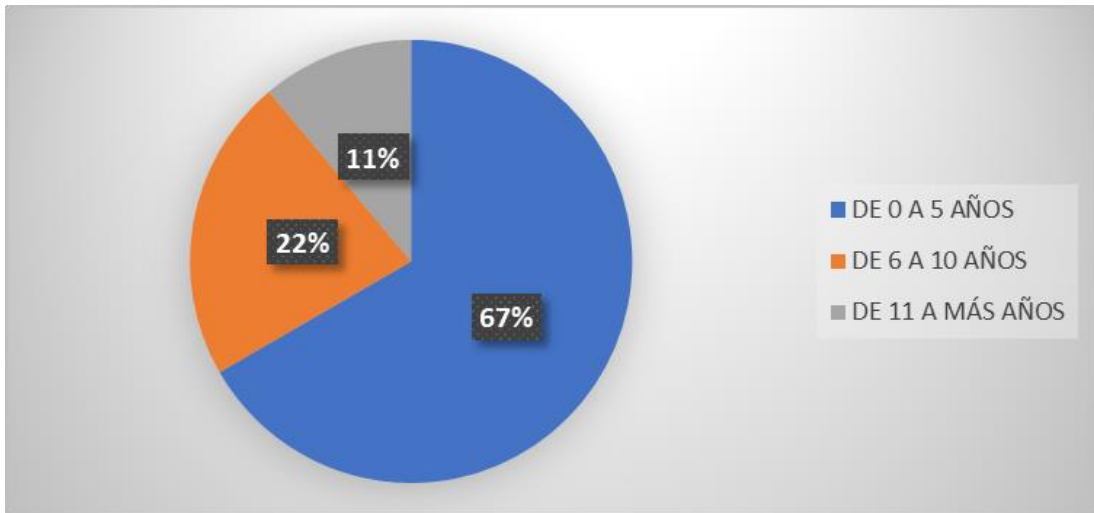


Figura 6. *Tiempo en el cargo*

Fuente: Tabla 5.

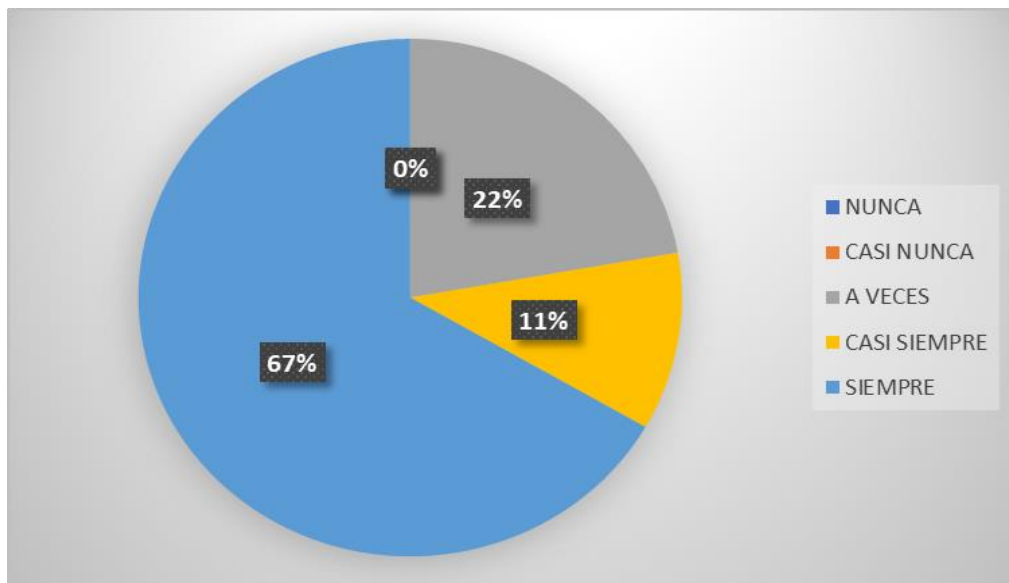


Figura 7. *Considero que tengo la capacidad para realizar mi labor.*

Fuente: Tabla 6.

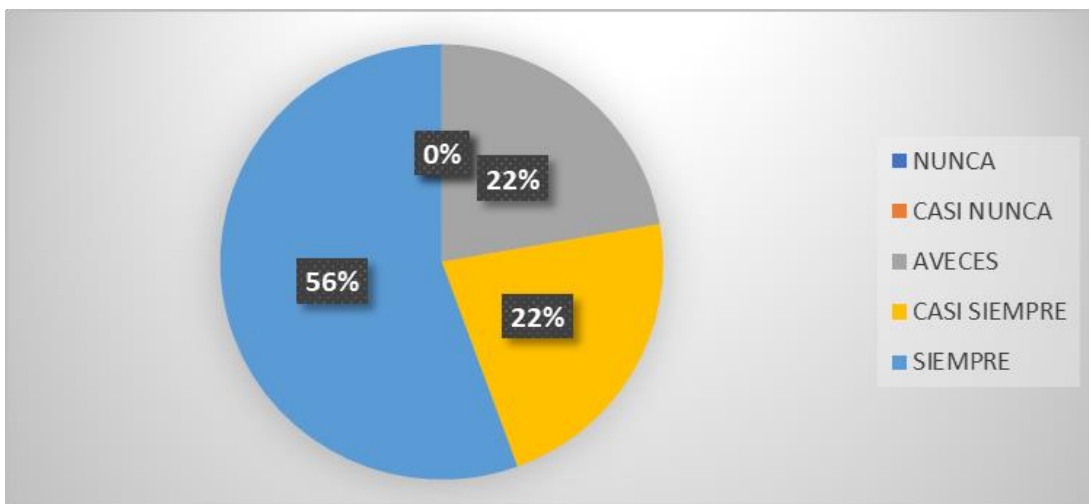


Figura 8. Comprendo la meta que debo cumplir.

Fuente: Tabla 7.

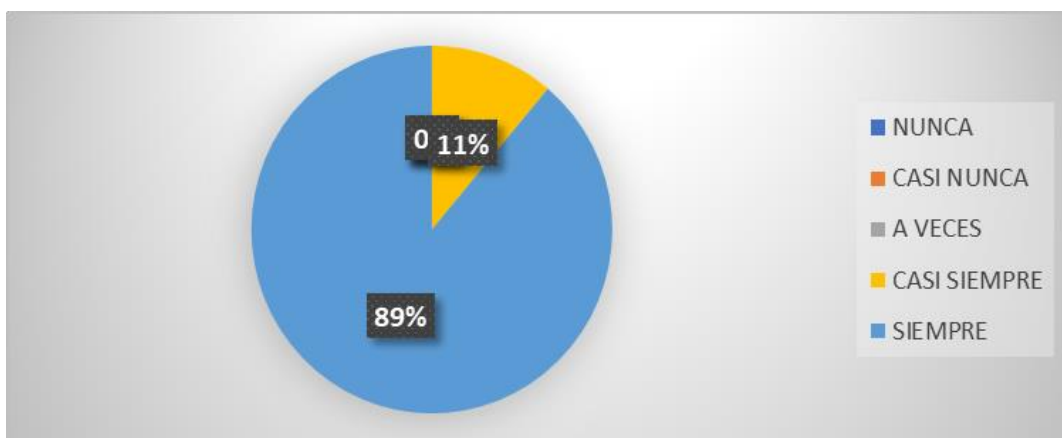


Figura 9. Comprendo que la meta establecida por la empresa debe cumplirse

Fuente: Tabla 8.

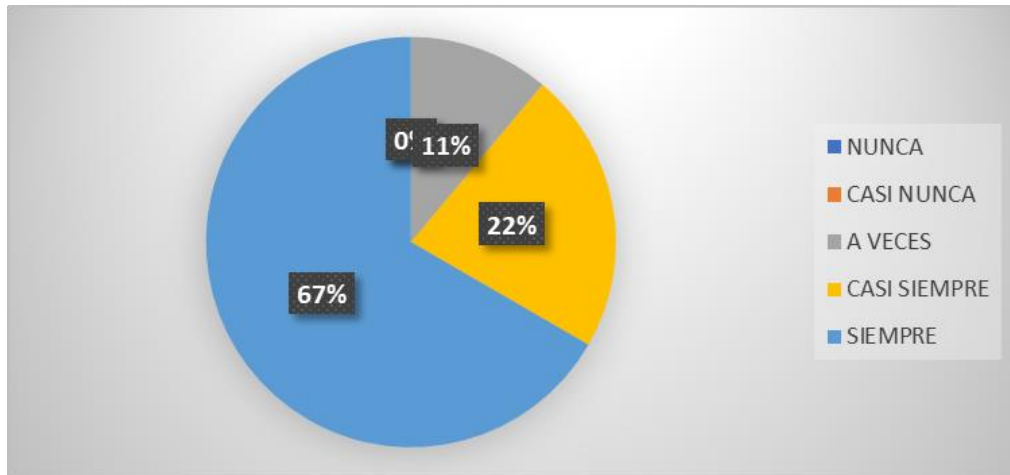


Figura 10. Considero que al cumplir la meta me estoy desarrollando como persona

Fuente: Tabla 9.

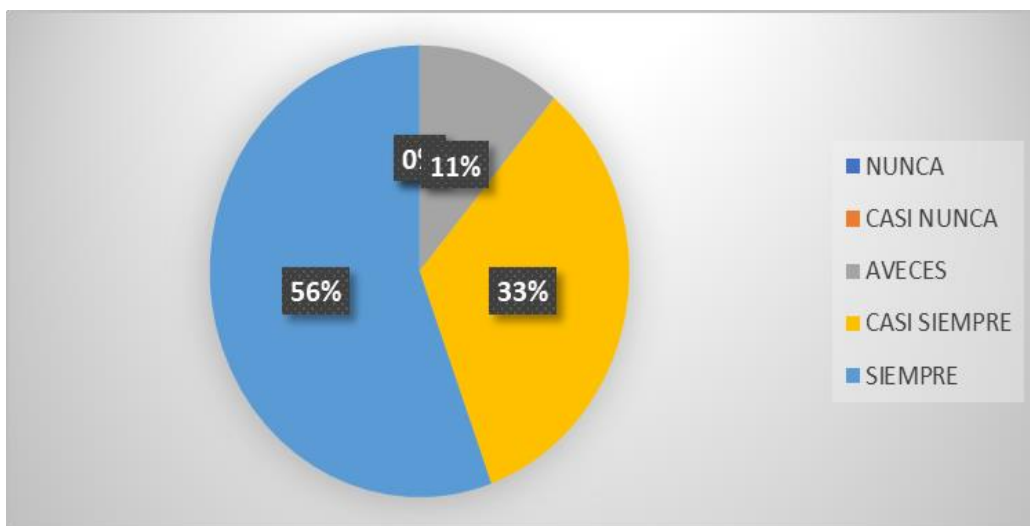


Figura 11. Al realizar mi trabajo me siento integrado a la empresa

Fuente: Tabla10.

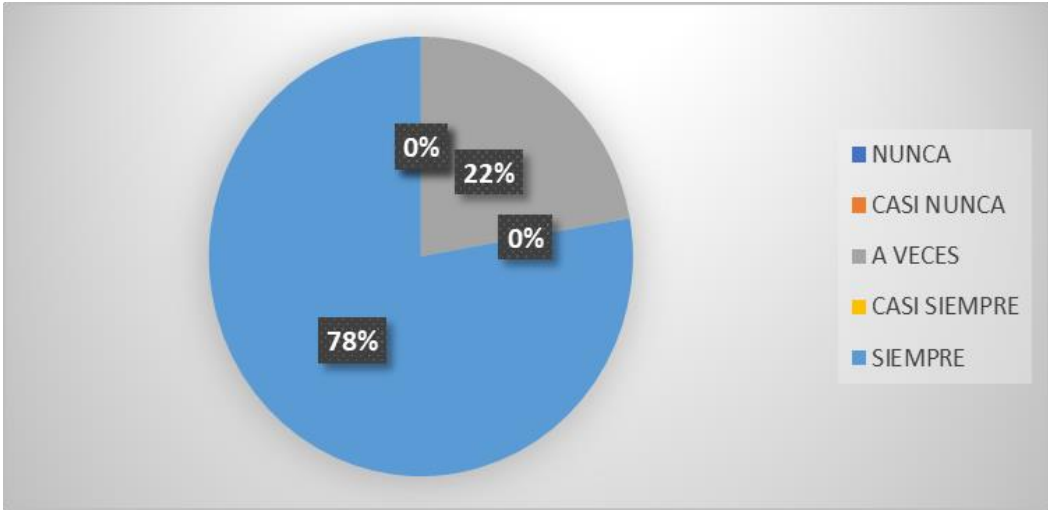


Figura 12. Siento satisfacción al realizar mi trabajo

Fuente: Tabla 11.

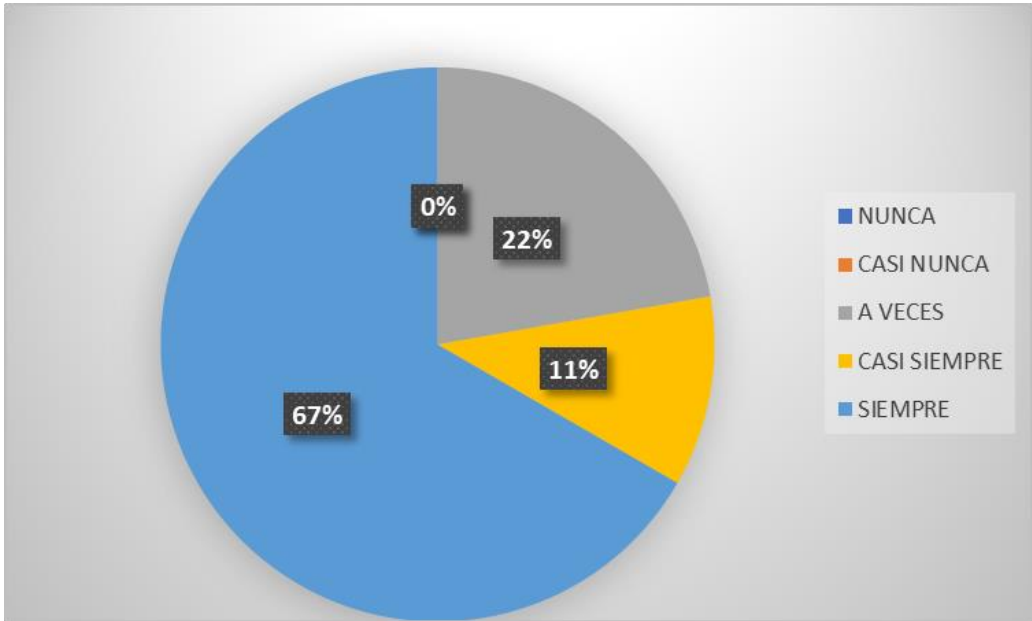


Figura 13. Realizar y cumplir mi trabajo me da estabilidad

Fuente: Tabla 12.

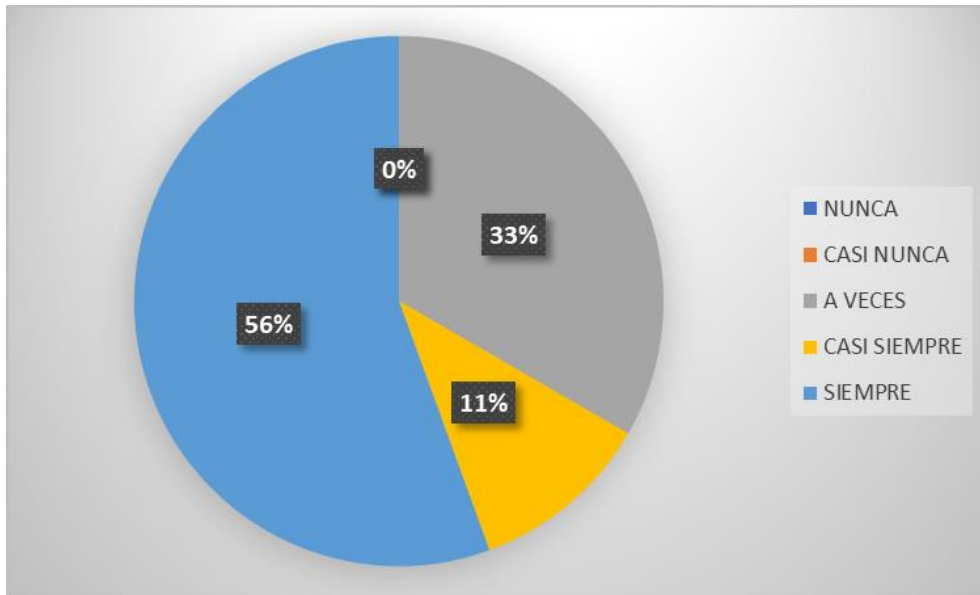


Figura 14. Existe una interrelación con mi superior y mis compañeros

Fuente: Tabla 13.

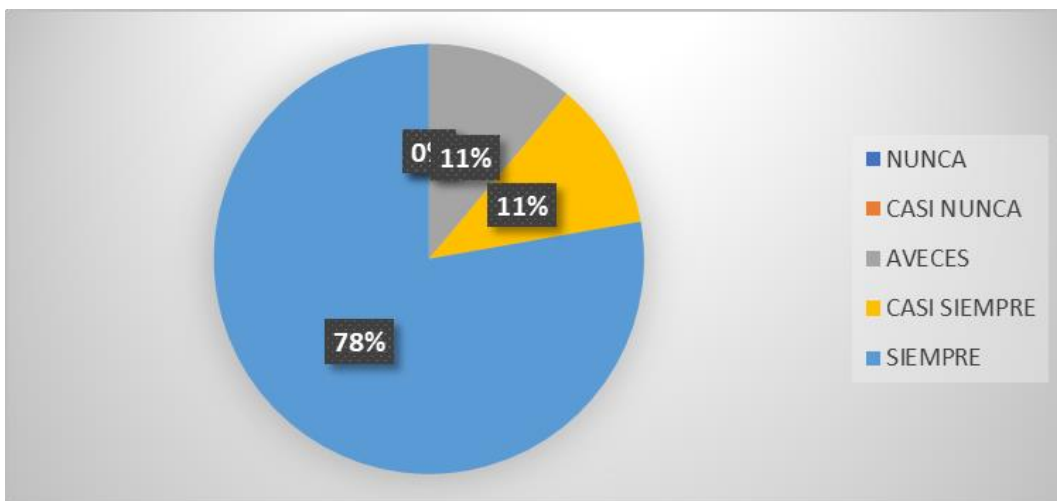


Figura 15. Al realizar mi trabajo genero un mejor posicionamiento en la organización

Fuente: Tabla 14.

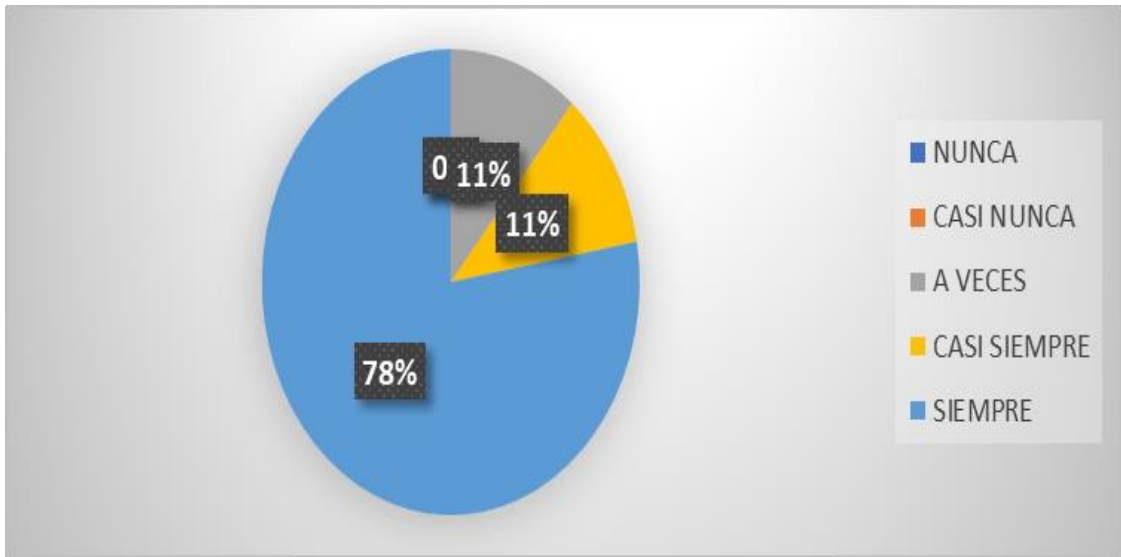


Figura 16. Confío en mis superiores que crecemos empresarialmente

Fuente: Tabla 15.

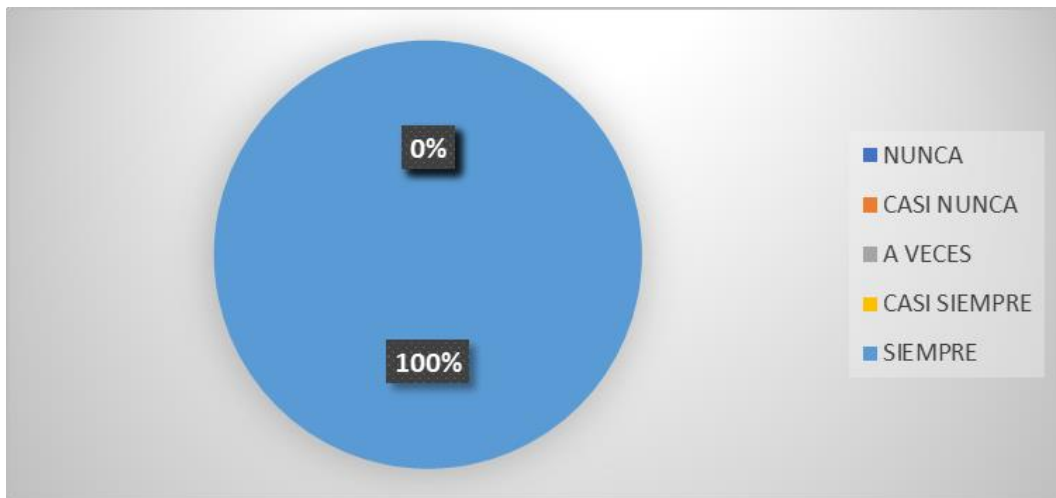


Figura 17. Mi trabajo contribuye al desarrollo de la empresa

Fuente: Tabla 16.

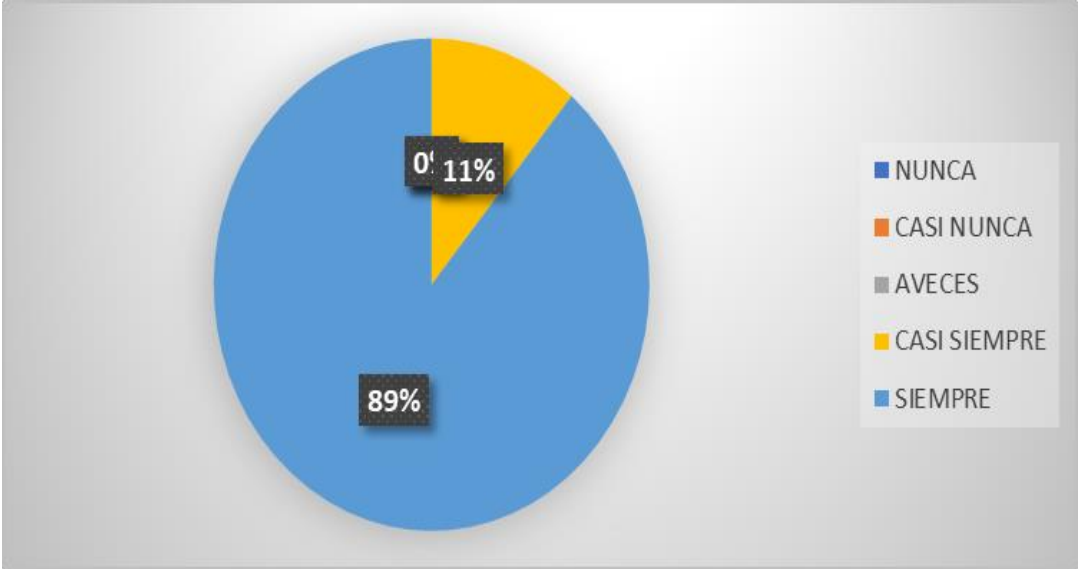


Figura 18. Mi trabajo está orientado a la satisfacción del cliente

Fuente: Tabla 17.