



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL RUBRO CEVICHERÍAS: CASO
CEVICHERÍA MI BARRUNTO DEL DISTRITO
AYACUCHO, 2020**

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

AUTOR

BR. ZEVALLOS CONDE, LITMAN

ORCID:0000-0002-8391-4187

ASESOR

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

AYACUCHO – PERÚ

2020

Equipo de Trabajo

AUTOR

BR. ZEVALLOS CONDE, LITMAN

ORCID:0000-0002-8391-4187

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, estudiante de pregrado Ayacucho – Perú.

ASESOR

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

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

JURADO

MGTR. BERROCAL CHILLCE, JUDITH (PRESIDENTA)

ORCID: 0000-0002-9569-9824

MGTR. JAUREGUI PRADO, ALCIDES (MIEMBRO)

ORCID: 0000-0002-6611-9480

MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO (MIEMBRO)

ORCID: 0000-0003-4439-1448

Hoja de firma del jurado y asesor

MGTR. BERROCAL CHILLCCE JUDITH
ORCID: 0000-0002-9569-9824
PRESIDENTA

MGTR. JAUREGUI PRADO ALCIDES
ORCID: 0000-00002-6611-9480
MIEMBRO

MGTR. TIPE HERRERA CARLOS CELSO
ORCID: 0000-0003-4439-1448
MIEMBRO

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

Agradecimiento

En primera instancia agradecer a Dios por haberme dado la salud y la vida para poder continuar con mis estudios.

A los docentes de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote por el apoyo constante para la culminación de mi carrera.

Dedicatoria

A mis padres y hermanos que son el motor y motivo para seguir adelante, por apoyarme a conseguir mis objetivos y metas.

Resumen

La presente investigación pertenece a la línea de investigación gestión de calidad de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, denominado “Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería Mi Barrunto del distrito de Ayacucho, 2020”. Para el tema de investigación se ha identificado el siguiente problema: ¿Cómo es la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería Mi Barrunto del distrito de Ayacucho, 2020?, el objetivo general es describir como es la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería Mi Barrunto del distrito de Ayacucho, 2020. La metodología empleada fue el tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 10 trabajadores de la cevichería Mi Barrunto. Se aplicó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario de 17 preguntas, obteniendo el siguiente resultado, el 10% (1 trabajador) menciona que nunca el ambiente físico en el cual labora es agradable, el 20% (2 trabajadores) manifiestan que casi nunca el ambiente físico en el cual laboran es agradable. Se concluye luego de obtener los resultados obtenidos que la motivación laboral en la cevichería Mi Barrunto el personal no se siente motivado haciendo hincapié que no obtienen trabajando en dicha empresa oportunidades de desarrollo, liderazgo, incentivos y responsabilidad, las mismas que deberían ser mejoradas.

Palabras clave: Incentivos, liderazgo y motivación laboral.

Abstract

This research belongs to the quality management research line of the Professional School of Administration of the Los Angeles Catholic University of Chimbote, called "Work motivation in micro and small companies in the cevicherías category: cevichería Mi Barrunto case of the Ayacucho district, 2020 ". For the research topic, the following problem has been identified: How is the work motivation in the micro and small companies of the cevicherías category: cevichería Mi Barrunto case of the Ayacucho district, 2020 ?, The general objective is to describe how the work motivation is in micro and small companies in the cevicherías category: Mi Barrunto cevichería case from the Ayacucho district, 2020. The methodology used was the type applied with a quantitative approach, descriptive level and non-experimental cross-sectional design. The study population consisted of 10 workers from the Mi Barrunto cevichería. The survey technique was applied, using as a tool a questionnaire of 17 questions, obtaining the following result, 10% (1 worker) mentions that the physical environment in which they work is never pleasant, 20% (2 workers) manifest that the physical environment in which they work is almost never pleasant. It is concluded after obtaining the results obtained that the work motivation in the cevichería Mi Barrunto, the staff is not motivated, emphasizing that they do not obtain opportunities for development, leadership, incentives and responsibility while working in said company, which should be improved.

Key words: Incentives, leadership and work motivation.

Índice

Equipo de Trabajo.....	ii
Hoja de firma del jurado y asesor	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice de tablas y figuras	x
Índice de tablas	x
Índice de figuras.....	xi
I. Introducción.....	12
II. Revisión de literatura.....	18
2.1. Antecedentes	18
2.2. Bases teóricas de la investigación	24
III. Hipótesis	35
IV. Metodología.....	35
4.1. El tipo de investigación	35
4.2. Nivel de la Investigación.....	35
4.3. Diseño de la investigación.....	36
4.4. El universo y muestra.....	36
4.5. Definición y operacionalización de variables	38
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39

4.7. Plan de análisis	39
4.8. Matriz de consistencias	40
4.9. Principios éticos	41
V. Resultados.....	42
5.1. Resultados.....	42
5.2. Análisis de resultado	59
VI. Conclusiones.....	66
Aspectos complementarios	68
Recomendaciones	68
Referencias Bibliográficas	69
Anexos	73

Índice de tablas y figuras

Índice de tablas

Tabla 1. Edad	42
Tabla 2. Género.....	43
Tabla 3. Grado de instrucción.....	44
Tabla 4. Cargo que desempeña	45
Tabla 5. Tiempo que desempeña en el cargo	46
Tabla 6. ¿El ambiente físico en el cual labora es agradable?.....	47
Tabla 7. ¿Ud. siente que el salario que percibe es de acuerdo a leyes laborales?.....	48
Tabla 8. ¿Recibe capacitación por parte de la empresa para mejorar su desempeño a sus actividades?.....	49
Tabla 9. ¿Su jefe propone a los grupos de trabajo instrucciones para el logro de los objetivos?	50
Tabla 10. ¿Siente que la comunicación que tiene con su jefe es clara, fluida y precisa?	51
Tabla 11. ¿Ud. tiene la plena libertad para tomar decisiones en su puesto de trabajo?.....	52
Tabla 12. ¿Su jefe inmediato incita el trabajo en equipo?	53
Tabla 13. ¿Considera que recibe un justo reconocimiento a sus logros por parte de la empresa?	54
Tabla 14. ¿La empresa le otorga bonificaciones por el desempeño de sus actividades?.....	55
Tabla 15. ¿Se siente motivado para continuar con su trabajo?	56
Tabla 16. ¿Su comportamiento está en función a las reglas de la cevichería?	57
Tabla 17. ¿Tiene Ud. la formación adecuada para el puesto que desempeña?.....	58

Índice de figuras

Figura 1. Edad.....	42
Figura 2. Género	43
Figura 3. Grado de instrucción.....	44
Figura 4. Cargo que desempeña.....	45
Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo.....	46
Figura 6. ¿El ambiente físico en el cual labora es agradable?	47
Figura 7. ¿Ud. siente que el salario que percibe es de acuerdo a leyes laborales?	48
Figura 8. ¿Recibe capacitación por parte de la empresa para mejorar su desempeño a sus actividades?.....	49
Figura 9. ¿Su jefe propone a los grupos de trabajo instrucciones para el logro de los objetivos?	50
Figura 10. ¿Siente que la comunicación que tiene con su jefe es clara, fluida y precisa?.....	51
Figura 11. ¿Ud. tiene la plena libertad para tomar decisiones en su puesto de trabajo?.....	52
Figura 12. ¿Su jefe inmediato incita el trabajo en equipo?.....	53
Figura 13. ¿Considera que recibe un justo reconocimiento a sus logros por parte de la empresa?	54
Figura 14. ¿La empresa le otorga bonificaciones por el desempeño de sus actividades?	55
Figura 15. ¿Se siente motivado para continuar con su trabajo?.....	56
Figura 16. ¿Su comportamiento está en función a las reglas de la cevichería?.....	57
Figura 17. ¿Tiene Ud. la formación adecuada para el puesto que desempeña?.....	58

I. Introducción

El tema de investigación denominado: **“Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería Mi Barrunto del distrito de Ayacucho, 2020”**, en las organizaciones actualmente es importante la motivación, es un elemento fundamental, para que los colaboradores de todas las empresas tengan un buen desempeño, un factor primordial en el rendimiento de sus actividades para poder lograr los objetivos, la motivación se puede realizar de diferentes formas en una organización, esto con el fin de que ellos rindan y den al máximo su desempeño en el área de trabajo.

Para el tema de investigación se ha identificado el siguiente problema: **¿Cómo es la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería Mi Barrunto del distrito de Ayacucho, 2020?**

Por tanto, para efectuar la relación al problema identificado se ha propuesto el siguiente objetivo general:

Describir como es la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería Mi Barrunto del distrito de Ayacucho, 2020

Para demostrar el objetivo general se ha propuesto los siguientes objetivos específicos:

OE.1. Describir las características de las oportunidades de desarrollo en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería Mi Barrunto del distrito de Ayacucho. 2020.

OE.2. Describir las características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería Mi Barrunto del distrito de Ayacucho, 2020.

OE.3. Describir las características de los incentivos en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería Mi Barrunto del distrito de Ayacucho, 2020.

OE.4. Describir las características de la responsabilidad en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería Mi Barrunto del distrito de Ayacucho, 2020.

Según (Sánchez Barraza, 2014) en la actualidad de las micro y pequeñas empresas en el Perú son de vital importancia para la economía de nuestro país. Según el ministerio de trabajo y promoción de empleo, tienen una gran significación por que aportan con 40% al PBI, y con un 80% de la oferta laboral, sin contar con el autoempleo que genera, sin embargo, el desarrollo de dichas empresas se encuentra estacado, por la falta de un sistema tributario estable y simplificado que permita superar problemas de formalidad de estas empresas y que motiven el crecimiento sostenido.

Según (Mares, 2013) En el año 2005, las MYPES representaban, en términos cuantitativos, el 98.35% del total de empresas en el Perú; mientras que tan solo un 1.65% eran grandes y medianas empresas. Este porcentaje se traducía en 2.5 millones de pequeñas y microempresas, de las cuales únicamente 648,147 MYPES eran formales.

Se han generado diferentes programas para motivas al personal, esto con el fin de que ellos sientan que los encargados de las organizaciones se preocupen por sus

actividades para alcanzar los objetivos establecidos de su puesto de trabajo, considerando el desempeño que ellos realizan.

La motivación también puede determinarse como el señalamiento o énfasis que se revela en un individuo hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad de su interés, en el aspecto laboral en los colaboradores de una organización es de suma importancia debido a que ellos darán todo de si para llegar a alcanzar un objetivo personal u organizacional.

(Castillo C., 2012), “Define la motivación como el proceso por el cual una necesidad personal insatisfecha genera energía y dirección hacia cierto objetivo, cuyo logro se supone habrá de satisfacer la necesidad. En el ámbito de las organizaciones es habitual plantearse si determinada persona está o no motivada y se llega a observar que tal definición puede resultar incompleta, por que la persona puede estar motivada pero sus necesidades y el consecuente esfuerzo para satisfacerlas, no tienen nada que ver con las necesidades de la organización (pág. 23)

Actualmente la motivación es un punto clave para todas las organizaciones, tanto públicas como privadas, ya que el personal es importante para alcanzar las metas establecidas por dichas organizaciones.

La motivación laboral siempre ha sido un tema importante para los directivos, y uno de los principales problemas dentro de las organizaciones, ya que la falta de motivación provoca que la gente no se esfuerce por hacer un buen trabajo.

Es importante destacar, que las motivaciones no son aspectos estáticos, sino que se presentan cambiantes, fluctuantes y lábiles, lo cual dificulta en alguna medida su evaluación y que no sólo existen diferencias individuales en la naturaleza de los

motivos que impulsa a la acción, sino que cambiarán y se aprenderán nuevas formas de conducta a lo largo del ciclo vital.

Frecuentemente encontramos que los propietarios, gerentes de los diferentes departamentos fracasan en el intento de motivar a los trabajadores, debido probablemente a que desconocen los conceptos básicos de la motivación.

Comúnmente se tiene presente la idea de que motivar es provocar el interés de los trabajadores al iniciar las labores cotidianas y de que sólo en ese momento es necesaria, incluso durante la preparación como profesionistas se hace un hincapié en que la motivación es solamente un inicio para llevar a cabo el desarrollo en un trabajo, sin tener en cuenta que el término motivación encierra un significado más amplio y más profundo.

En el pasado la principal preocupación de las empresas fue el capital económico para volverse exitoso, pero actualmente es el capital humano uno de los principales elementos para conseguir su éxito, por eso las organizaciones deben prestarles especial atención.

Razón por la cual, es de gran importancia para todas las empresas sin diferencia de rama o actividad, que el trabajador se sienta motivado, entusiasmado y realmente satisfecho con su labor, situación que depende de la comunicación efectiva, la práctica de la calidad y la integración grupal.

A nivel mundial en el mercado laboral trata de señalar que los seres humanos estamos siempre preocupados por equiparnos con respecto a nuestros semejantes. En estudios de remuneraciones indican a la motivación como fuerza impulsora y un elemento de importancia en cualquier ámbito de la actividad humana. Pero es en el trabajo en el que se manifiesta como una necesidad principal. Parte de las satisfacciones obtenidas

mediante el trabajo son si el colaborador considere que su trabajo digno es así que se contribuye al bienestar general de cada persona y así su sentimiento de valor personal.

La nueva generación de empleados parece tener otras expectativas y necesidades más profundas, las formas de reconocimiento no económicas, en general, son más efectivas que las económicas, incluido el dinero en efectivo. Cabe resaltar que los incentivos que más motivan a los empleados son los que proceden de los directivos y no de la empresa, y que se basan en rendimiento y no en la imagen de la empresa, esto porque la motivación que el personal tiene para cumplir con sus labores va más allá del ámbito remunerativo, puesto que existen dos tipos de salarios, el monetario y el no monetario o emocional, el cual se refiere a dar a los trabajadores todos los beneficios necesarios para que desarrollen su vida en forma integral.

(Gestión, 2017), en la actualidad la orientación de las empresas ha cambiado. No solo se enfocan en alcanzar los objetivos propuestos, sino también en la inteligencia emocional. Y es que un colaborador motivado y comprendido en su entorno laboral puede llegar a ser 80% más productivo.

La inteligencia emocional es hacer liderazgo de manera inteligente. Tomar las decisiones adecuadas, no solo considerando las metas y objetivos de la empresa, pero también comprendiendo a los trabajadores.

Frente a ello, se encuentra la posición del trabajador, quien para poder realizar un trabajo eficiente debe no solo de contar con las herramientas adecuadas para ello, sino también con otros factores que le permitan sentirse motivado para realizar un trabajo de calidad. Para garantizar la permanencia de los empleados, se debe brindar el entrenamiento necesario, tener horarios de trabajo razonable, dar reconocimiento a su

trabajo, brindar un buen rango salarial, entre otros beneficios, que sirven como factores motivacionales dentro de la empresa.

La investigación se justifica de manera práctica ya que mediante la investigación pretendo aportar algo de conocimiento sobre la temática propuesta contribuyendo al sector de la situación que se encuentra delimitado la investigación, creo que será de utilidad practica para el dueño y/o administrador de la cevichería Mi Barrunto, como se sabe en el campo mejor dicho en la práctica se desarrolla todo tipo de enfoques teóricos relacionados al tema.

El propósito de este trabajo es entonces, describir las características de la propuesta del manejo de la motivación laboral. Los resultados que se obtendrán en este estudio podrán orientar a la dirección acerca de una mejor toma de decisiones sobre como motivar mejor a sus empleados; ya sea intrínseca o extrínsecamente, para que estos estén satisfechos con su trabajo y haya un mejor desenvolvimiento por parte del personal en las organizaciones.

La metodología empleada fue el tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 10 trabajadores de la cevichería Mi Barrunto. Se aplico la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario de 17 preguntas, obteniendo el siguiente resultado, el 10% (1 trabajador) menciona que nunca el ambiente físico en el cual labora es agradable, el 20% (2 trabajadores) manifiestan que casi nunca el ambiente físico en el cual laboran es agradable, el 60% (6 trabajadores) indicaron que a veces el ambiente físico en el cual laboran es agradable y el 10% (1 trabajador) menciona que casi siempre el ambiente físico en el cual labora es agradable.

En relación al objetivo general se concluye luego de obtener los resultados obtenidos que la motivación laboral en la cevichería Mi Barrunto el personal no se siente motivado haciendo hincapié que no obtienen trabajando en dicha empresa oportunidades de desarrollo, liderazgo, incentivos y responsabilidad, las mismas que deberían ser mejoradas, ya que éstas permitirán mejorar la imagen de la empresa, mayor compromiso y mayor rendimiento. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Internacional

(Sterkel Reiche, 2016), en su tesis “Diagnóstico de motivación del servicio al cliente en el restaurante el Peñasal, Cobán, Alta Verapaz”, para optar el título psicóloga industrial, organizacional en el grado académico de licenciada, de la Universidad Rafael Landívar. El tipo de investigación que se utilizó en el presente estudio, fue de tipo descriptivo ya que lo que se busca hacer un diagnóstico de motivación. De establecido el siguiente objetivo general: Identificar el perfil de motivación de los colaboradores, en el servicio al cliente, que ellos brindan en el restaurante el Peñasal, Cobán Alta Verapaz. Llegando a las siguientes conclusiones:

1. El perfil de motivación que caracteriza a los colaboradores en cuanto al servicio que brinda, se marca principalmente en proponerse metas y objetivos claros con el fin de alcanzarlos de una manera eficiente, poniendo así, mucho empeño en mejorar la calidad de su trabajo y principalmente la calidad de su servicio, asimismo les resulta importante establecer una relación amable y cordial con los clientes, mostrando un interés sincero en atender a sus necesidades.

2. El factor logro en el servicio que brindan los colaboradores se encuentran en un nivel alto, siendo este el factor sobresaliente en el perfil motivacional, ya que, según la escala establecida por este estudio, con 19.24, cabe resaltar que en este factor, la mayoría de meseros indico que nos le agrada mucho los restos con los clientes difíciles.

(Maldonado Mazariegos, 2013), en su tesis “Motivación para mejorar la productividad en las imprentas de la ciudad de Quetzaltenango”, para optar el grado académico de licenciado en administración de empresas, de la Universidad Rafael Landívar. Establece las siguientes conclusiones:

1. Al finalizar la investigación se concluye en cuanto a que la mayoría de los trabajadores de las imprentas de la ciudad de Quetzaltenango indicaron contar con una motivación media, y de acuerdo a las hipótesis planteadas, se aprueba la hipótesis alternativa que indica que: la motivación de los trabajadores de las imprentas de la ciudad de Quetzaltenango tiene un efecto positivo en la productividad.
2. En conclusión, la mayoría de los trabajadores de las imprentas de la ciudad de Quetzaltenango indicaron que los factores que les causa motivación son: relaciones interpersonales e incentivos económicos respectivamente.
3. En conclusión, la mayoría de los trabajadores de las imprentas de la ciudad de Quetzaltenango indicaron que los factores que les causa motivación son: relaciones interpersonales e incentivos económicos respectivamente

(Padilla L., 2013), en su tesis “Propuesta de un programa de motivación, dirigido al personal del hotel Ventear Valencia para mejorar la calidad del servicio”, para

optar el título profesional de Licenciada en Administración, de la Universidad Republicana Bolivariana de Venezuela. Establece la siguiente conclusión:

1. La importante formación que implementa el Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos, es excelente desde la perspectiva de oportunidades que ofrece dicha institución, en los procesos de instrucción académica de las pasantías operativas y administrativas. Podríamos recapitular el periodo de pasantías en el departamento de Gerencia General del Hotel Ventear Valencia, como una oportunidad de retroalimentación, brindando la congruencia de adquirir conocimientos en el ámbito hotelero.

Nacional

(Gomero Beltrán, 2018), en su tesis “Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías Leña y Carbón en San Juan de Lurigancho, 2018” para optar el título profesional de licenciado en Administración, de la Universidad César Vallejo. Establece las siguientes conclusiones:

1. Se destaca los resultados para el objetivo general por lo cual de los resultados obtenidos concluimos que la motivación tiene relación directa con el desempeño laboral de los personales conviniendo procurar especial atención a las necesidades y conductas de los integrantes de la pollería para un mejor desempeño.
2. Con respecto a los objetivos específicos 1, concluyendo que manteniendo los factores higiénicos adecuados el desempeño laboral será beneficioso para la entidad.

(Sirlopú Flores, 2017), en su tesis “ Gestión administrativa y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecer”, para optar el título

profesional de licenciada en administración , de la Universidad Cesar Vallejo.

Establece las siguientes conclusiones:

1. Finalmente se concluye la investigación señalando que la variable gestión administrativa posee relación con la motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cerveceros; debido a que el coeficiente de correlación de Spearman que se obtuvo fue $Rho = 0.809$ lo cual indica que existe una correlación alta entre ambas variables, rechazándose la hipótesis nula y aceptando nuestra hipótesis propuesta.
2. En cuanto a la relación entre la planeación y la motivación laboral indicamos según los resultados de que existe una alta relación entre ambas variables, negando la hipótesis nula y aprobando la hipótesis planteada, eso quiere decir que la planeación que realiza la organización del restaurante está siendo reflejada en las respuestas del personal.

(Acuña Olivera, 2016), en su tesis “Motivación Laboral en el Área de Alimentos y Bebidas del Restaurante Brisas del Titicaca, Lima 2016”, para optar el título profesional de licenciado en administración, de la Universidad Cesar Vallejo.

Establece las siguientes conclusiones:

1. En el presente trabajo de investigación se concluyó que la motivación laboral en el área de alimentos y bebidas del restaurante brisas del Titicaca si se desarrolla de manera adecuada es por ello que tanto la organización como los trabajadores logran sus objetivos y el objetivo principal el de la organización.
2. La misma investigación realizada en el restaurante brisas del Titicaca permitió saber que uno de los principales factores que interviene en la motivación del personal son las compensaciones extrínsecas, es por ello que brisas del

Titicaca debe mejorar este tipo de estrategias para que así los trabajadores continúen con ese compromiso y valoración a la organización y se logre los objetivos planteados por la organización y los objetivos propios de cada trabajador.

(Nuñez Mendizabal, 2016), en su tesis “Factores de la Motivación y el Desempeño Laboral del personal de los restaurantes afiliados al TRIPADVISOR Puno 2016”, para optar el título profesional de licenciada en administración en turismo, de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Establece las siguientes conclusiones:

1. Los factores de la motivación tienen relación significativa ($r = 0.747$) positiva moderada con el desempeño laboral del personal de los restaurantes afiliados al TripAdvisor Puno, porque a medida que mejora el nivel de motivación el desempeño laboral es bueno, aunque la mayoría de los trabajadores muestran un nivel medio de motivación y desempeño laboral.
2. Los factores extrínsecos política de empresa ($r = 0.640$), supervisión ($r = 0.660$), relación con el supervisor ($r = 0.621$), condiciones de trabajo ($r = 0.635$), salario ($r = 0.610$) y relaciones interpersonales ($r = 0.515$) tienen relación positiva moderada con el desempeño laboral del personal de los restaurantes afiliados al TripAdvisor Puno, porque a medida que mejora el nivel de motivación en cada uno de los factores extrínsecos, el desempeño laboral es bueno; en efecto se confirma la hipótesis planteada.
3. Los factores intrínsecos logro ($r = 0.538$), reconocimiento ($r = 0.546$), trabajo en sí ($r = 0.630$), responsabilidad ($r = 0.634$) y crecimiento y ascenso ($r = 0.571$) tienen relación positiva moderada con el desempeño laboral del personal de los restaurantes afiliados al TripAdvisor Puno, porque a mayor

motivación en cada factor intrínseco, mayor es el desempeño laboral; en efecto se confirma la hipótesis planteada

Local

(Vilchez Cañahuiri, 2019), en su tesis “Propuesta de manejo de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes de comida típica del centro histórico de Ayacucho, 2019”, para optar el título profesional de licenciada en administración, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Establece las siguientes conclusiones:

1. Que todos los colaboradores se encuentran intrínsecamente motivados, porque sienten que aprenden cada día más, se sienten identificado con la empresa, también pueden desarrollar sus habilidades dentro de la empresa, en cuanto a la motivación extrínseca, se encuentran desmotivados por que las remuneraciones que perciben no son acordes a sus expectativas, no reciben ningún reconocimiento frente a sus logros y buen desempeño laboral y la comunicación es deficiente con los jefes. Ya que no les permiten expresar sus ideas o sugerencias, por lo tanto, se encuentran desmotivados extrínsecamente.

(Romero Ore, 2019), en su tesis “Propuesta del manejo de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro recreos turísticos del barrio de Conchopata, distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019”, para optar el título profesional de licenciado en administración, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Establece las siguientes conclusiones:

1. En las mayorías de los recreos turísticos del distrito de Conchopata del Distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, los trabajadores se sienten felices y motivados en su trabajo, solo un porcentaje menor no se siente feliz.

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

2.2.Bases teóricas de la investigación

Micro y pequeña empresa (MYPE)

Según la Ley 28015 (2013), la Micro y pequeña empresa es la Unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada a la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Características concurrentes de la MYPE

De acuerdo a la nueva Ley MYPES N° 30056 (2013). Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en algunas de las siguientes categorías empresariales, establecidas en sus niveles de ventas anuales.

Tabla 1

Categorización de las Mypes

CATEGORÍA	VENTAS ANUALES
Microempresa	Ventas anuales hasta 150 UIT's
Pequeña empresa	Ventas anuales de 150 UIT's a 1700 UIT's
Mediana empresa	Ventas anuales de 1700 UIT's a 2300 UIT's

Fuente: Ley 30056

Elaboración: Propia

Aspectos característicos de la Micro y pequeña empresa

Según (Zafra R, 2011) Generalmente se resaltan los siguientes elementos característicos:

- a) **Administración independiente:** Usualmente dirigida y operada por el propio dueño.
- b) **Incidencia no significativa en el mercado:** El área de operaciones es relativamente pequeña y principalmente local.
- c) **Escasa especialización en el trabajo:** Tanto en el aspecto productivo como en el administrativo; en este último el empresario atiende todos los campos: ventas, producción, finanzas, compras, personal, etc.
- d) **Actividad no intensiva en capital:** Denominado también con predominio de mano de obra.
- e) **Limitados recursos financieros:** El capital de la empresa es suministrado por el propio dueño.
- f) **Tecnología:** Existen dos opiniones con relación a este punto:

Aquellos que consideran que la pequeña empresa utiliza tecnología en relación al mercado que abastece, esto es, resaltar la capacidad creativa y adopción de tecnología que caracterizan algunas actividades de pequeña escala.

Las micros y pequeñas empresas, a través de los años, han incrementado su participación en los diferentes sectores productivos; y hoy en día, constituyen uno de los motores principales de la actividad económica, brindando empleo y suscitando el crecimiento y desarrollo económico en nuestro país.

Importancia de las MYPEs

(Aspilcueta R., 2011), las MYPES son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). En resumidas cuentas, la importancia de las MYPES como la principal fuente de generación del empleo y alivio de la pobreza se debe a:

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

Motivación Laboral

Según (Robbins & Coulter, 2014), define como la capacidad que tienen las empresas para mantener el impulso positivo de sus trabajadores en relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetivos de la misma.

Según (Chiavenato, 2011), define la motivación como “el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un empleado elija un curso de acción y se conduzca de cierta manera por medio de la dirección y el enfoque de la conducta, el nivel de esfuerzo aportado y la persistencia de la conducta”.

Según (García, 2011), define la motivación como “aquel comportamiento que viene dado por una serie de necesidades, tendencias o impulsos (motivos) que nos llevan a poner en marcha una acción, mantenerla y dirigirla (conducta que va orientada y dirigida hacia una meta)”

Según (Castillo C., 2012), define la motivación como “una fuerza interna que brota en el interior de los individuos y que los lleva a conseguir incentivos que les sirven para satisfacer sus necesidades”.

Según (Madrigal T., 2010), define la motivación como “el proceso por el cual una necesidad personal insatisfecha genera energía y dirección hacia cierto objetivo, cuyo logro se supone habrá de satisfacer la necesidad” Fuente especificada no válida..

Según (Puchol, 2013), define la motivación como “una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona, incluye factores que ocasionan, canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido particular y comprometido. Motivar es el proceso administrativo que consiste en influir en la conducta de las personas, basándose en el conocimiento de que hace que la gente funcione”

Estrategias para motivar al personal

Según (Robbins & Coulter, 2014), expresa las siguientes estrategias para la motivación del personal.

1. Generar distribuciones administrativas eficientes en donde exista lucidez en las reglas de conducta determinadas por la empresa, proporcionando con esto una sensación de dirección y certidumbre en la conducta del trabajador ante reconocimientos y promociones.
2. Apelar a la grandeza. La aspiración de las personas de ayudar para realizar cosas maravillosas es inherente a su personalidad, y esto involucra pasión e intensidad de integración; de hecho, uno de los mayores retos de motivación a otros es crear retos que estimulen su energía e intereses, reconozcan sus triunfos y encaren los tropiezos y faltas en el trabajo.
3. Empelar sus valores personales con los empleados. En realidad, las personas y las empresas comparten valores sencillos y universales, como la honestidad, la justicia y la generosidad.
4. Trabajar intensivamente hacia los objetivos. La motivación de las personas gira con base en un sentido de trascender, por lo que la clarificación de los objetivos de la empresa y su aportación en los mismos es de vital importancia para los trabajadores.
5. Esgrimir distintos niveles de incentivos y retos de acuerdo con las expectativas creadas en cada grupo de trabajo de la empresa. Por ejemplo, para un grupo de directivos su mayor motivación es el sentido de pertinencia con la empresa; un directivo medio responde mayormente a la creación de retos en donde tenga oportunidad de desplegar su talento en función de la estabilidad que pueden tener en su trabajo. Además, debe reconocerse tanto en privado como en público el esfuerzo de cada uno de los miembros del equipo

La motivación y sus teorías

Según (Chiavenato, 2011), la indagación de elementos que aprueben conducir los esfuerzos de las personas hacia direcciones específicas ha sido una constante, así como

hallar elementos que permiten alcanzar el esfuerzo, la energía y la conducta de los colaboradores hacia el logro de los objetivos que buscan las organizaciones y los propios empleados.

Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow

Según (Chiavenato, 2011), esta teoría parte del juicio de que la motivación se debe a esfuerzos y necesidades, de ahí la creación de una pirámide donde existen cinco clases diferentes de necesidades: fisiológicas, seguridad, sociales, estimación y autorrealización.

1. Necesidades fisiológicas. Están en el nivel más bajo de todas las necesidades humanas, pero son de vital importancia. Entre ellas se pueden mencionar la necesidad de alimentación (hambre sed, y de sueño y reposo (cansancio), de abrigo (frio y calor), el deseo sexual, etc. Estas necesidades se refieren a la supervivencia del individuo y la preservación de la especie. Son necesidades humanas; cuando alguna de ellas no está satisfecha dominaran la dirección de la conducta.
2. Necesidades de Seguridad. Este que se ubica en el segundo nivel, son las necesidades de seguridad, estabilidad, búsqueda de protección contra amenazas o privación y huida del peligro. Surge en la conducta cuando las necesidades fisiológicas se encuentran relativamente satisfechas. Cuando estas necesidades son dominantes funcionan como elementos que prácticamente son los únicos que dirigen su conducta. Las necesidades de seguridad tienen suma importancia para el comportamiento humano, si consideramos que todo empleado siempre tiene una relación de dependencia de la empresa, en la cual las acciones administrativas arbitrarias o las decisiones ilógicas pueden provocarle incertidumbre o inseguridad sobre su permanencia en el puesto. Si esas acciones o decisiones reflejan discriminación o

favoritismo o alguna política administrativa imprevisible, pueden detonar un fuerte sentimiento de inseguridad en todos los niveles jerárquicos de la empresa.

3. Necesidades Sociales. Surgen en la conducta cuando las necesidades más bajas (fisiológicas y de seguridad) se encuentran relativamente satisfechas. Algunas de estas necesidades son la necesidad de asociarse, de participar, de ser aceptado por los compañeros, de intercambiar amistad, afecto, amor. Si estas necesidades no están debidamente cubiertas, el individuo puede adoptar una conducta de resistencia, antagonismo y hostilidad hacia las personas que le rodean. La insatisfacción de estas necesidades conduce a la desadaptación social, el aislamiento y la soledad. Dar y recibir afecto son fuertes motivadores de la conducta humana.
4. Son las necesidades relacionadas con la manera, en que un individuo se ve y evalúa. Implica valorarse y tener confianza en sí mismo, así como la necesidad de aprobación social, de status, de prestigio y de respeto. También incluyen el deseo de que el mundo confíe en uno y de tener independencia y autonomía. La satisfacción de las necesidades de estima conduce a sentimientos de confianza en uno mismo, valor, fuerza, prestigio, poder, capacidad y utilidad. Su insatisfacción puede producir sentimientos de inferioridad, debilidad, dependencia, y amparo, las cuales a su vez pueden llevar al desánimo o a actividades compensatorias.
5. Necesidades de autorrealización. Son las necesidades humanas más elevadas, que están en la cúspide de la jerarquía. Se refiere a la realización de la propia potencia y a la superación personal continua. Esta tendencia se expresa en el afán de la persona por crear más allá de la que es y por llegar a ser todo lo que puede ser.

Teoría de X – Y

Según (Chiavenato, 2011), McGregor compara dos estilos opuestos antagónicos de administrar, de un lado está el estilo basado en la teoría tradicional, mecanista y

pragmática (que llamo teoría x), y de otro el estilo basado en las concepciones modernas de la conducta humana (que domino Y).

a) Teoría X

Representa la concepción tradicional de la administración y se basa en ideas equivocadas e incorrectas sobre la conducta humana, a saber.

- Las personas son indolentes y perezosas por naturaleza: evitar trabajar o lo hacen al mínimo posible a cambio de recompensas salariales o materiales.
- No tienen ambición: no les gusta asumir responsabilidades y prefieren ser dirigidas y sentirse seguras debido a esa dependencia. Básicamente, el hombre es egocéntrico y sus objetivos personales, por lo general, se oponen a los objetivos de la organización.

Esas concepciones y premisas acerca de la naturaleza humana constituyen la teoría X, la cual refleja un estilo de administración duro, rígido y autocrático que hace que las personas trabajen con base en esquemas y estándares planeados y organizados.

b) Teoría Y

De acuerdo con la teoría de la conductista, es la concepción moderna de administrar que se basa en concepciones y premisas actuales, y sin prejuicios respecto de la naturaleza humana, a saber.

- Inherentemente, las personas no sienten desagrado por el trabajo. Si esta reúne ciertas condiciones, puede ser fuente de satisfacción y premios (cuando se deja cumplir siempre es posible). La aplicación del esfuerzo físico o mental en un trabajo es tan natural como jugar o descansar.

- Por su naturaleza intrínseca, las personas no son pasivas no se resisten a las necesidades de la empresa, se pueden adquirir esos vicios como resultado de su experiencia negativa en otras empresas.

Teoría sobre las expectativas

Según (Chiavenato, 2011), este modelo, desarrollado por Víctor H. Vroom, explica la conducta a través de la elección consciente de niveles de esfuerzos alternativos, dado por posibilidades subjetivas que conducen a determinados resultados, y aparte del hecho de que el trabajador se orienta en actividades que los distinguen a lograr sus propios objetivos y aquellas no lo producen ningún beneficio para el segundo término, las cuales se representan a continuación:

1. Expectativas: son los objetivos que percibe el individuo, las cuales pueden incluir dinero, seguridad de empleo, aceptación social, reconocimiento e infinidad de combinaciones entre ellos.
2. Recompensas: es la relación que percibe el individuo entre la productividad y el alcance de sus objetivos.
3. Relaciones entre expectativas y recompensas: es la capacidad que percibe el individuo para aumentar su productividad con miras a satisfacer sus expectativas con las recompensas.

Estos tres factores determinan la motivación del individuo para producir en cualquier circunstancia en que se encuentre el modelo parte la hipótesis de que la motivación es un proceso que orienta opciones de conducta (resultados intermedios) para alcanzar un determinado resultado final. Los resultados intermedios componen una cadena de relaciones entre medios y fines. Cuando la persona desea alcanzar uno de los objetivos

(resultado final) lo busca por medio de varios resultados intermedios que funcionan como objetivos graduales para alcanzar el objetivo final.

Teoría de los dos factores de Herzberg

Según (Chiavenato, 2011), Frederick Herzberg, formuló la teoría de dos factores para explicar la conducta de las personas en situación de trabajo. Según el dos factores dirigen la conducta de las personas.

1. Factores higiénicos o factores extrínsecos. Se encuentran en el entorno de las personas y abarcan las condiciones en las que desempeñan su trabajo. Dado que la empresa decide y administra esas condiciones, las persona tienen control sobre los factores higiénicos. Los principales factores higiénicos son: el salario, las prestaciones sociales, el tipo de jefatura o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones materiales y ambientales de trabajo, las políticas y direcciones de la empresa, el clima de la relación entre la empresa y los empleados internos, etc. Todos ellos son factores del contexto que están en el entorno del individuo. Tradicionalmente, sólo los factores higiénicos se utilizaban para motivar a los empleados: el trabajo se considera una actividad desagradable y, para conseguir que las personas trabajaran más, era necesario recurrir a los premios y los incentivos salariales, la supervisión, las políticas empresariales abiertas y estimulantes, es decir, a incentivos externos al individuo a cambio de su trabajo.

2. Factores motivacionales o factores intrínsecos. Estos se relacionan con el contenido del puesto y con la índole de las tareas que la persona desempeña. El individuo controla los factores motivacionales porque se refiere a lo que hace y realiza. Además, involucran sentimientos de crecimiento individual, de reconocimiento profesional y de autorrealización, y depende de las tareas que el

individuo desempeña en su trabajo. Tradicionalmente, las tareas y los puestos eran definidos y ordenados con la intención de que se ajustara a los principios de la eficiencia y la economía, pero se eliminaba el desafío y la creatividad individual. Por lo tanto, carecían de significado psicológico para el individuo que los desempeñaba y su efecto era “desmotivante” y, provocaban apatía, desinterés y ausencia de un sentido psicológico. El efecto de los factores motivacionales sobre las personas es profundo y estable. Cuando estos factores son excelentes producen satisfacción personal. Sin embargo, cuando son precarios, la eliminan. Como están relacionados con la satisfacción de los individuos, Herzberg también los llama factores satisfactores.

Dimensiones de la motivación laboral

Los componentes motivaciones están relacionados con el contenido de las funciones que lleva la persona, se centra en el cargo, en las funciones relacionadas con el cargo en sí y abarcan, la autonomía para realizar su trabajo, la responsabilidad, los ascensos, la utilización de habilidades, el logro, el reconocimiento, la posibilidad de crecimiento y el trabajo por sí mismo (Davis & Newtrom, 2010)

Dimensiones	Desarrollo
Oportunidades de desarrollo	Se denomina a todo suceso en la cual existe la oportunidad de lograr algún tipo de mejora de índole laboral.
Liderazgo	Proceso en el cual una persona influya en las actividades de un grupo de personas para dirigir y coordinar esfuerzos hacia el logro de metas.
Incentivos	Pagos hechos por la organización (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo, elogios.
Responsabilidad	Es responder con sabiduría y habilidad ante aquello que solamente a uno le compete, es decir que los puede delegar mas solo compartir.

II. Hipótesis

En la presente investigación no se formuló la hipótesis general y específica, debido a su nivel de investigación que es el descriptivo.

Estas hipótesis se utilizan a veces en estudios descriptivos, para intentar predecir un dato o valor en una o más variables que se van a medir u observar. Cabe comentar que no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis de esta clase o que sean afirmaciones más generales, no es sencillo realizar estimaciones precisas sobre ciertos fenómenos (Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 2014)

III. Metodología

4.1.El tipo de investigación

El tipo de investigación empleada fue el aplicada con un enfoque cuantitativo.

(Hilario, 2013), señala que el tipo de investigación aplicada depende de descubrimientos y avances de la investigación básica, porque en ellos se basa. Por ello busca previamente conocer que principios, teorías, doctrinas conceptos y leyes existen para hacer actuar y construir.

(Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 2014), el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamientos y probar teorías (pág. 4)

4.2.Nivel de la Investigación

El nivel de investigación fue el descriptivo.

(Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 2014) Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren (pág. 92).

4.3. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental – transversal

(Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 2014), el diseño no experimental se podría definir como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se han dado en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. (pág. 149).

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo lo que sucede. (pág. 151)

4.4. La población

(Hernández S., Fernández C., & Baptista L., 2010), define la población como el conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de especificaciones. Las

poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo.

El criterio de selección estuvo en función de la voluntad y disponibilidad de proporcionar información por parte de los representantes y/o gerentes de las Mype Cebichería Mi Barrunto.

En ese sentido la población de estudio para la presente investigación estuvo conformada por los 10 trabajadores de la cevichería Mi Barrunto.

4.5. Definición y operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCPETUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA VALORATIVA
MOTIVACIÓN LABORAL	Es la capacidad que tienen las empresas para mantener el impulso positivo de sus trabajadores en relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetivos de la misma (Robbins & Coulter, 2014).	El presente estudio en investigación motivación laboral, se llegará a medir haciendo uso de la técnica de la encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario.	Oportunidades de desarrollo	Condiciones laborales	¿El ambiente físico en el cual labora es agradable?	ESCALA LIKERT 1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 4.- Siempre
				Escala salarial	¿Ud. siente que el salario que percibe es de acuerdo a leyes laborales?	
				Capacitación	¿Recibe capacitación por parte de la empresa para mejorar su desempeño a sus actividades?	
			Liderazgo	Dirección	¿Su jefe propone a los grupos de trabajo instrucciones para el logro de los objetivos?	
				Capacidad de comunicación	¿Siente que la comunicación que tiene con su jefe es clara, fluida y precisa?	
				Toma de decisiones	¿Ud. tiene la plena libertad para tomar decisiones en su puesto de trabajo?	
				Trabajo en equipo	¿Su jefe inmediato incita el trabajo en equipo?	
			Incentivos	Reconocimientos	¿Considera que recibe un justo reconocimiento a sus logros por parte de la empresa?	
				Bonificaciones	¿La empresa le otorga bonificaciones por el desempeño de sus actividades?	
			Responsabilidad	Compromiso	¿Se siente motivado para continuar con su trabajo?	
				Valores	¿Su comportamiento está en función a las reglas de la cevichería?	
				Formación	¿Tiene Ud. la formación adecuada para el puesto que desempeña?	

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Dentro de las principales técnicas, según la metodología seleccionada, podemos distinguir que dentro del área cuantitativa tenemos la técnica de la encuesta que son las más usadas y conocidas.

En ese sentido para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, la misma que se efectuó a los 10 trabajadores de la Cevichería Mi Barrunto.

Instrumento

Para el recojo de la información se utilizó el instrumento cuestionario de encuesta, la misma que estuvo conformada por 17 preguntas, las mismas que se aplicaron a los 10 trabajadores de la Cevichería Mi Barrunto del distrito de Ayacucho.

4.7. Plan de análisis

De acuerdo a la naturaleza de la investigación el análisis de los resultados se realizó teniendo en cuenta la comparación a los comentarios o estudios realizados en las informaciones recolectadas.

4.8. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Enunciado del problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Metodología
Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería Mi Barrunto del distrito de Ayacucho, 2020.	<p>Problema General ¿Cómo es la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería El Barrunto del distrito de Ayacucho, 2020?</p> <p>Problemas Específicas ¿Cómo es las oportunidades de desarrollo en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería Mi Barrunto del distrito de Ayacucho. 2020? ¿Cómo es el liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería Mi Barrunto del distrito de Ayacucho. 2020? ¿Cómo son los incentivos en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería Mi Barrunto del distrito de Ayacucho. 2020? ¿Cómo es la responsabilidad en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería Mi Barrunto del distrito de Ayacucho. 2020? ¿Cómo implementar un plan de mejora de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería Mi Barrunto del distrito de Ayacucho. 2020?</p>	<p>Objetivo General Describir cómo es la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería Mi Barrunto del distrito de Ayacucho, 2020</p> <p>Objetivo Específicos OE.1. Describir las oportunidades de desarrollo en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería Mi Barrunto del distrito de Ayacucho. 2020. OE.2. Describir el liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería Mi Barrunto del distrito de Ayacucho, 2020. OE.3. Describir los incentivos en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería Mi Barrunto del distrito de Ayacucho, 2020. OE.4. Describir la responsabilidad en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería Mi Barrunto del distrito de Ayacucho, 2020. OE.5. Elaborar un plan de mejora de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería Mi Barrunto del distrito de Ayacucho, 2020.</p>	<p>Para este nivel de investigación ya no será necesario considerar hipótesis.</p> <p>Debido a que solo se describe la variable.</p> <p>No en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio (Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 2014)</p>	<p>Motivación Laboral</p> <p>Dimensiones: Oportunidades de desarrollo Liderazgo Incentivos Responsabilidad</p>	<p>Tipo: Investigación aplicada con enfoque cuantitativo.</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental – Transversal</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Población: Conformada por los 10 trabajadores de la cevichería Mi Barrunto del distrito de Ayacucho.</p>

4.9.Principios éticos

El presente proyecto, se ajusta a los principios y valores éticos consignados en las normas que rigen el desarrollo de las investigaciones.

Entre los principales principios éticos, se mencionan los siguientes: integridad, responsabilidad, competencia, honestidad, reconocimiento a los autores que han antecedido en el presente proyecto.

En sujeción a estos principios éticos, señalo que todo lo que se expresa en este trabajo es veraz, por lo demás se aplica la objetividad e imparcialidad en el tratamiento de las opiniones y resultados.

Resaltando, que se ha tenido el debido cuidado para respetar las opiniones de algunos autores cuyas tesis guardan relación con la variable del presente proyecto, mencionándolos como tal en los antecedentes de la investigación

IV. Resultados

5.1.Resultados

Tabla 1. Edad

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
18 a 30 años	5	0.50	50.00%
31 - 50 años	3	0.30	30.00%
51 a más	2	0.20	20.00%
Total	10	1	100%

Fuente: Elaboración propia

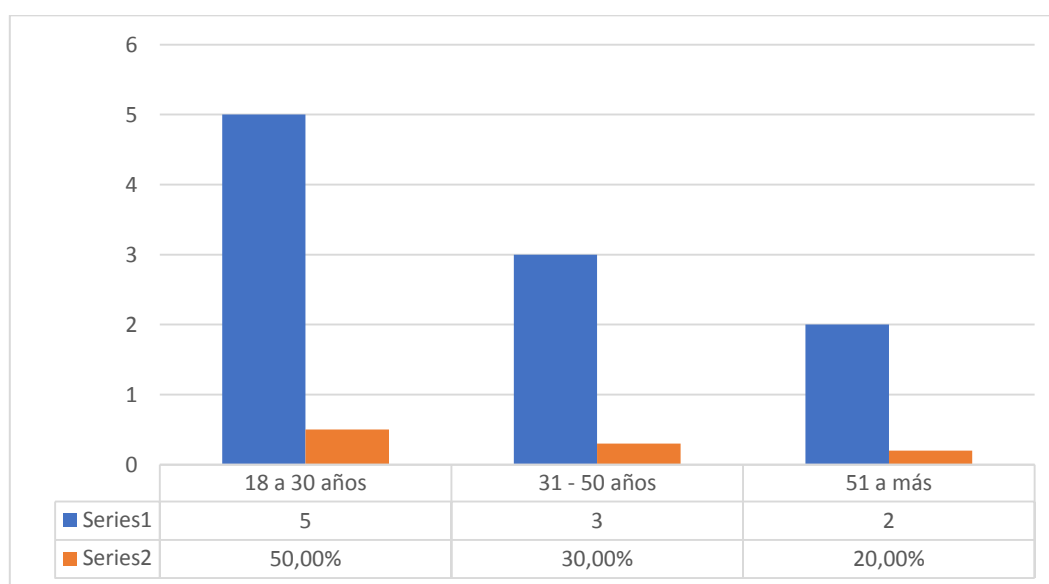


Figura 1. Edad

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 1 y figura 1, del total de encuestados (10 trabajadores), el 50% (5 trabajadores) tienen 18 a 30 años, el 30% (3 trabajadores) y el 20% (2 trabajadores) tienen 51 a más.

Tabla 2. Género

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Masculino	4	0.40	40.00%
Femenino	6	0.60	60.00%
Total	10	1	100%

Fuente: Elaboración propia

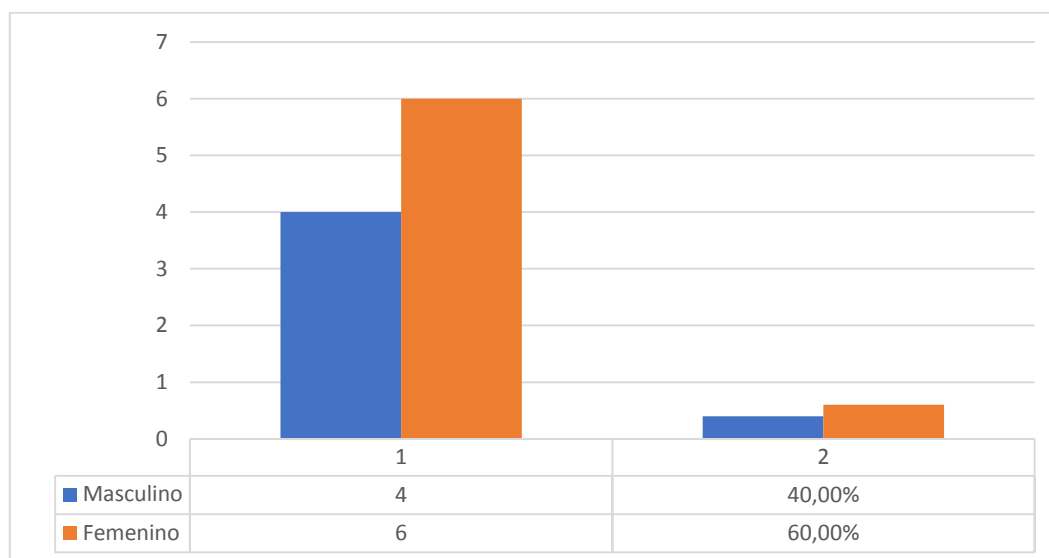


Figura 2. Género

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 2 y figura 2, del total de encuestados (10 trabajadores), el 40% (4 trabajadores) son del género masculino y el 60% (6 trabajadores) son del género femenino, es decir que la cevichería cuenta con más trabajadores del género femenino.

Tabla 3. Grado de instrucción

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Sin instrucción	1	0.10	10.00%
Educación básica	4	0.40	40.00%
Superior no universitaria	1	0.10	10.00%
Superior universitaria	4	0.40	40.00%
Total	10	1	100%

Fuente: Elaboración propia

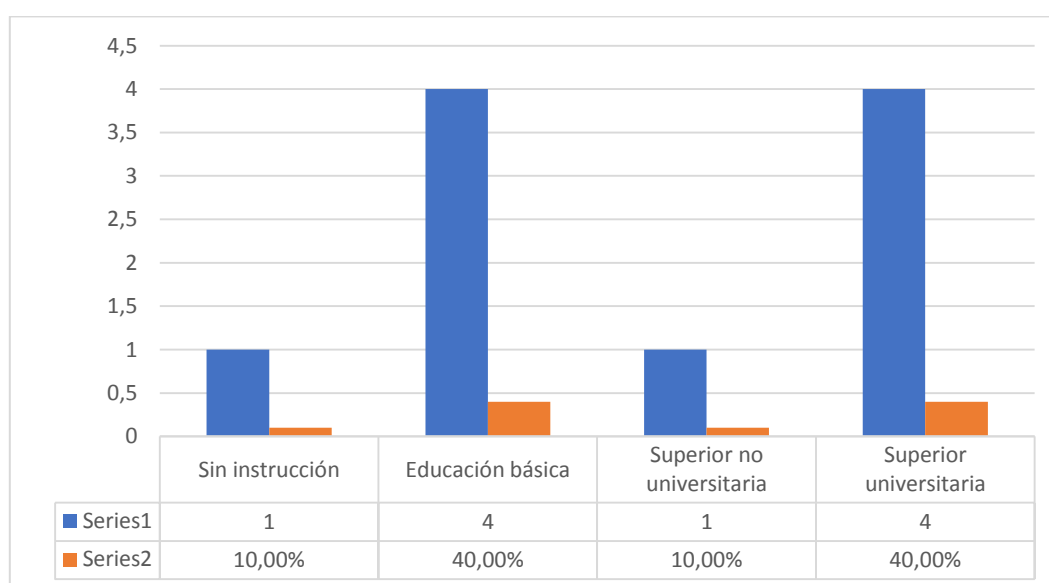


Figura 3. Grado de instrucción

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 3 y figura 3, del total de encuestados (10 trabajadores), el 10% (1 trabajador) menciona que no tiene grado de instrucción, el 40% (4 trabajadores) manifiestan que tienen educación básica, el 10% (1 trabajador) manifiesta que tiene superior no universitaria y el 40% (4 trabajadores) indicaron que tienen superior universitaria.

Tabla 4. Cargo que desempeña

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Dueño	1	0.10	10.00%
Administrador	0	0.00	0.00%
Trabajador	9	0.90	90.00%
Total	10	1	100%

Fuente: Elaboración propia

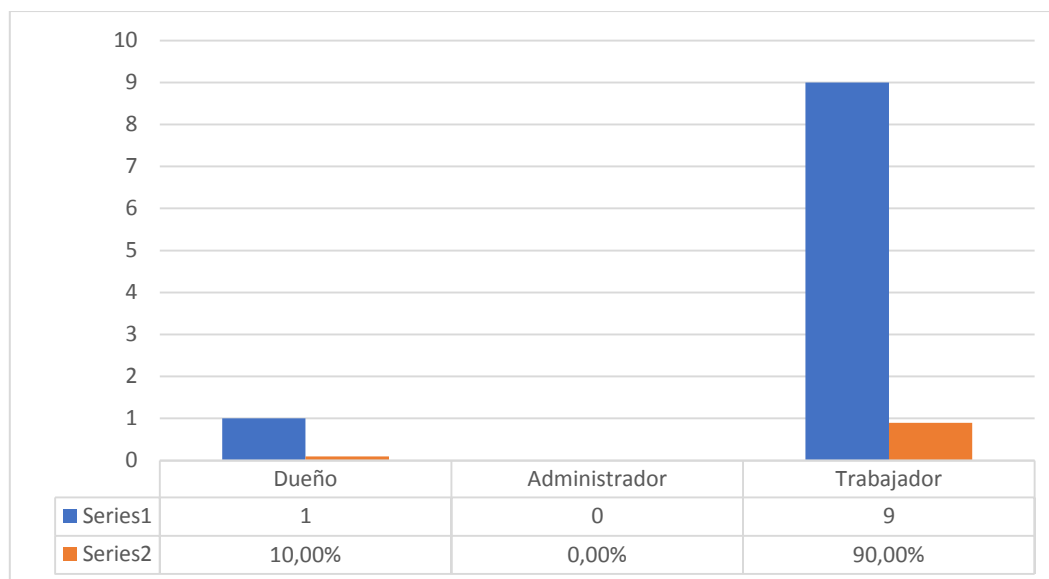


Figura 4. Cargo que desempeña

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 4 y figura 4, del total de encuestados (10 trabajadores), el 10% (1 trabajador) menciona que es dueño de la cevichería y el 90% (9 trabajadores) manifiestan que el cargo que desempeña es de trabajador.

Tabla 5. Tiempo que desempeña en el cargo

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
0 a 3 años	8	0.80	80.00%
4 a 6 años	2	0.20	20.00%
7 a más años	0	0.00	0.00%
Total	10	1	100%

Fuente: Elaboración propia

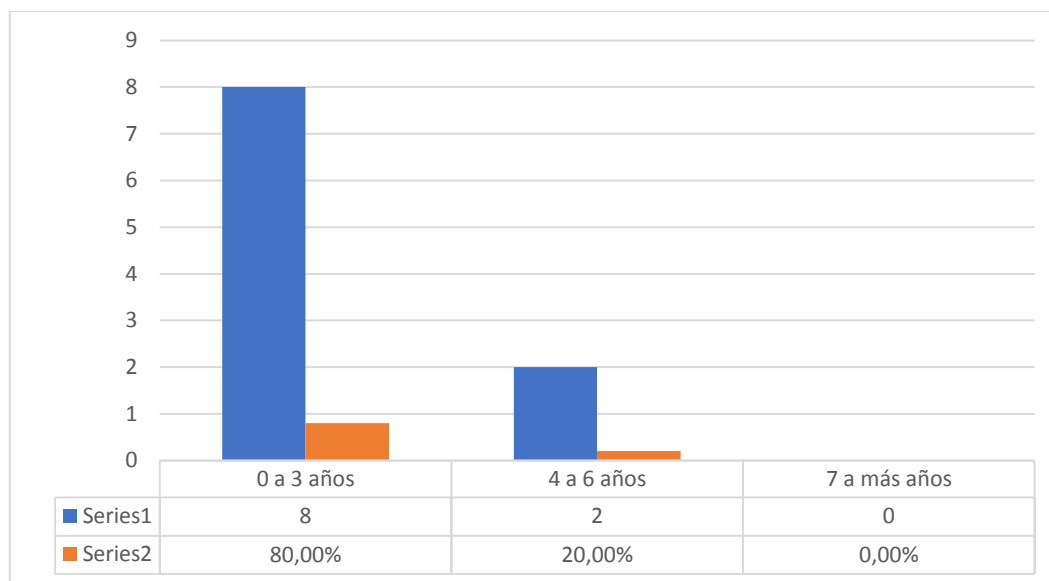


Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 5 y figura 5, del total de encuestados (10 trabajadores), el 80% (8 trabajadores) mencionan que vienen desempeñando 0 a 3 años y el 20% (2 trabajadores) manifiestan que vienen desempeñando en el cargo de 4 a 6 años.

Tabla 6. ¿El ambiente físico en el cual labora es agradable?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	1	0.10	10.00%
Casi nunca	2	0.20	20.00%
A veces	6	0.60	60.00%
Casi siempre	1	0.10	10.00%
Siempre	0	0.00	0.00%
Total	10	1	100%

Fuente: Elaboración propia

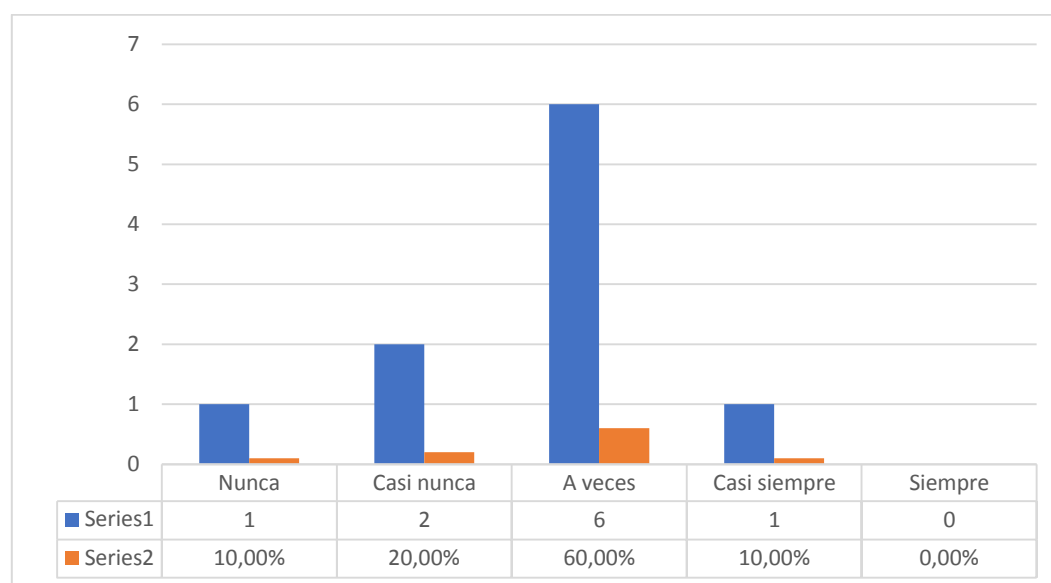


Figura 6. ¿El ambiente físico en el cual labora es agradable?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 6 y figura 6, del total de encuestados (10 trabajadores), el 10% (1 trabajador) menciona que nunca el ambiente físico en el cual labora es agradable, el 20% (2 trabajadores) manifiestan que casi nunca el ambiente físico en el cual laboran es agradable, el 60% (6 trabajadores) indicaron que a veces el ambiente físico en el cual laboran es agradable y el 10% (1 trabajador) menciona que casi siempre el ambiente físico en el cual labora es agradable.

Tabla 7. ¿Ud. siente que el salario que percibe es de acuerdo a leyes laborales?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	7	0.70	70.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	3	0.30	30.00%
Casi siempre	0	0.00	0.00%
Siempre	0	0.00	0.00%
Total	10	1	100%

Fuente: Elaboración propia

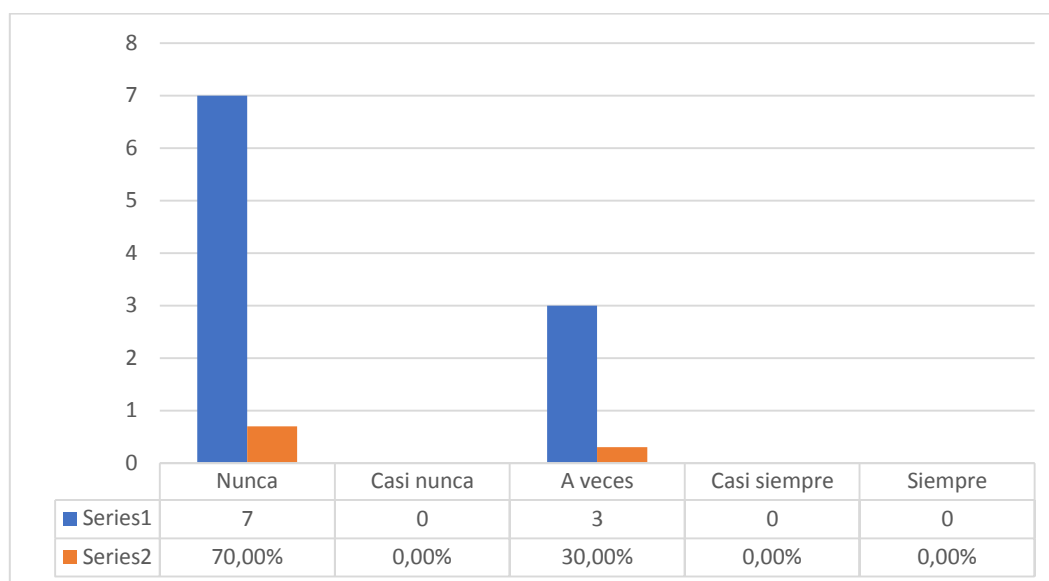


Figura 7. ¿Ud. siente que el salario que percibe es de acuerdo a leyes laborales?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 7 y figura 7, del total de encuestados (10 trabajadores), el 70% (7 trabajadores) menciona que nunca el salario que percibe es de acuerdo a leyes laborales y el 30% (3 trabajadores) manifiestan que a veces el salario que percibe es de acuerdo a leyes laborales.

Tabla 8. ¿Recibe capacitación por parte de la empresa para mejorar su desempeño a sus actividades?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	3	0.30	30.00%
Casi nunca	2	0.20	20.00%
A veces	5	0.50	50.00%
Casi siempre	0	0.00	0.00%
Siempre	0	0.00	0.00%
Total	10	1	100%

Fuente: Elaboración propia

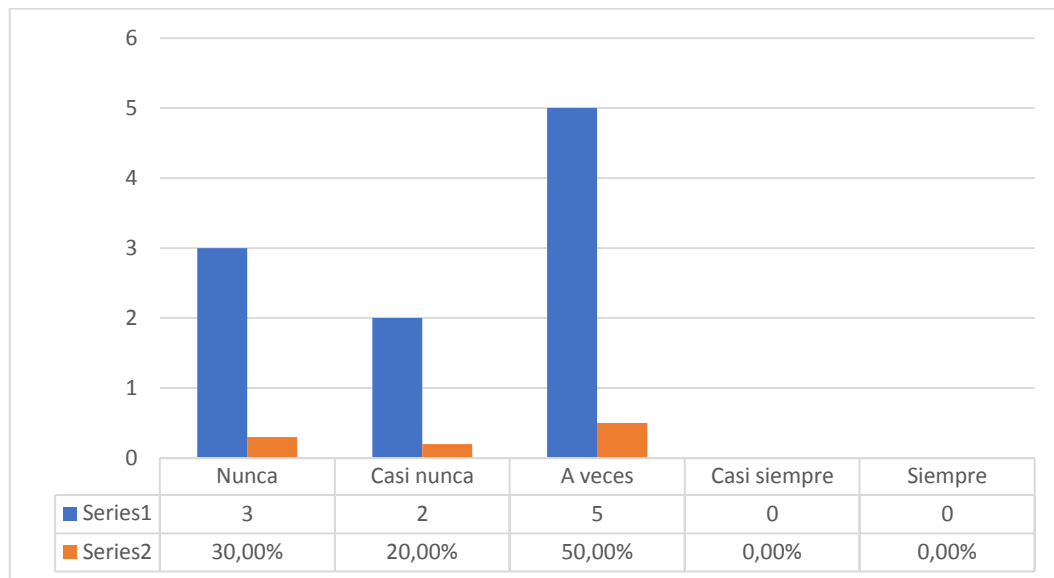


Figura 8. ¿Recibe capacitación por parte de la empresa para mejorar su desempeño a sus actividades?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 8 y figura 8, del total de encuestados (10 trabajadores), el 30% (3 trabajadores) menciona que nunca reciben capacitación por parte de la empresa para mejorar su desempeño a sus actividades, el 20% (2 trabajadores) manifiesta que casi nunca reciben capacitación por parte de la empresa para mejorar su desempeño a sus actividades y el 50% (5 trabajadores) indicaron que a veces reciben capacitación por parte de la empresa para mejorar su desempeño a sus actividades.

Tabla 9. ¿Su jefe propone a los grupos de trabajo instrucciones para el logro de los objetivos?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	3	0.30	30.00%
Casi nunca	6	0.60	60.00%
A veces	1	0.10	10.00%
Casi siempre	0	0.00	0.00%
Siempre	0	0.00	0.00%
Total	10	1	100%

Fuente: Elaboración propia

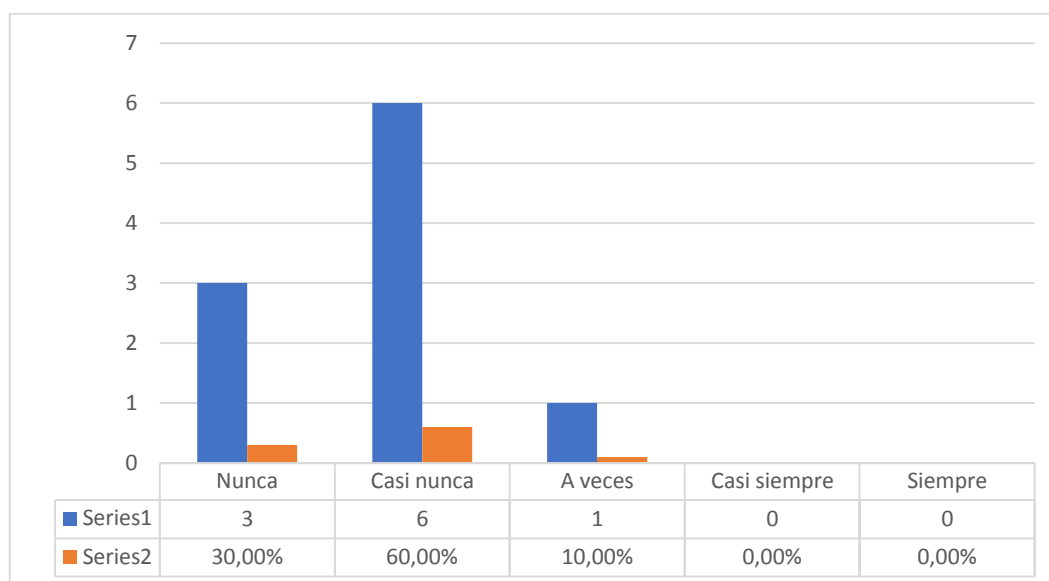


Figura 9. ¿Su jefe propone a los grupos de trabajo instrucciones para el logro de los objetivos?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 9 y figura 9, del total de encuestados (10 trabajadores), el 30% (3 trabajadores) menciona que nunca su jefe propone a los grupos de trabajo instrucciones para el logro de los objetivos, el 60% (6 trabajadores) manifiestan que casi nunca su jefe propone a los grupos de trabajo instrucciones para el logro de los objetivos y el 10% (1 trabajador) indica que a veces su jefe propone a los grupos de trabaja instrucciones para el logro de los objetivos.

Tabla 10. ¿Siente que la comunicación que tiene con su jefe es clara, fluida y precisa?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	2	0.20	20.00%
Casi nunca	1	0.10	10.00%
A veces	3	0.30	30.00%
Casi siempre	4	0.40	40.00%
Siempre	0	0.00	0.00%
Total	10	1	100%

Fuente: Elaboración propia

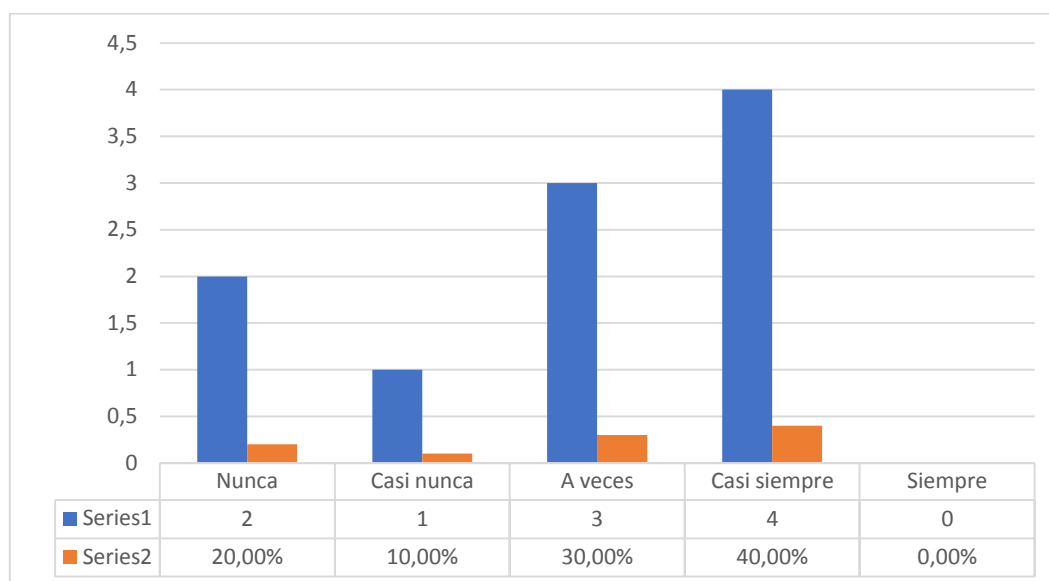


Figura 10. ¿Siente que la comunicación que tiene con su jefe es clara, fluida y precisa?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 10 y figura 10, del total de encuestados (10 trabajadores), el 20% (2 trabajadores) mencionan que están totalmente en desacuerdo que la comunicación que tiene con su jefe es clara, fluida y precisa, el 10% (1 trabajador) indica que nunca la comunicación que tiene con su jefe es clara, fluida y precisa, el 30% (3 trabajadores) manifiestan que casi nunca la comunicación que tiene con su jefe es clara, fluida y precisa y el 40% (4 trabajadores) indicaron que a veces la comunicación que tiene con su jefe es clara, fluida y precisa.

Tabla 11. ¿Ud. tiene la plena libertad para tomar decisiones en su puesto de trabajo?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	2	0.20	20.00%
Casi nunca	5	0.50	50.00%
A veces	3	0.30	30.00%
Casi siempre	0	0.00	0.00%
Siempre	0	0.00	0.00%
Total	10	1	100%

Fuente: Elaboración propia

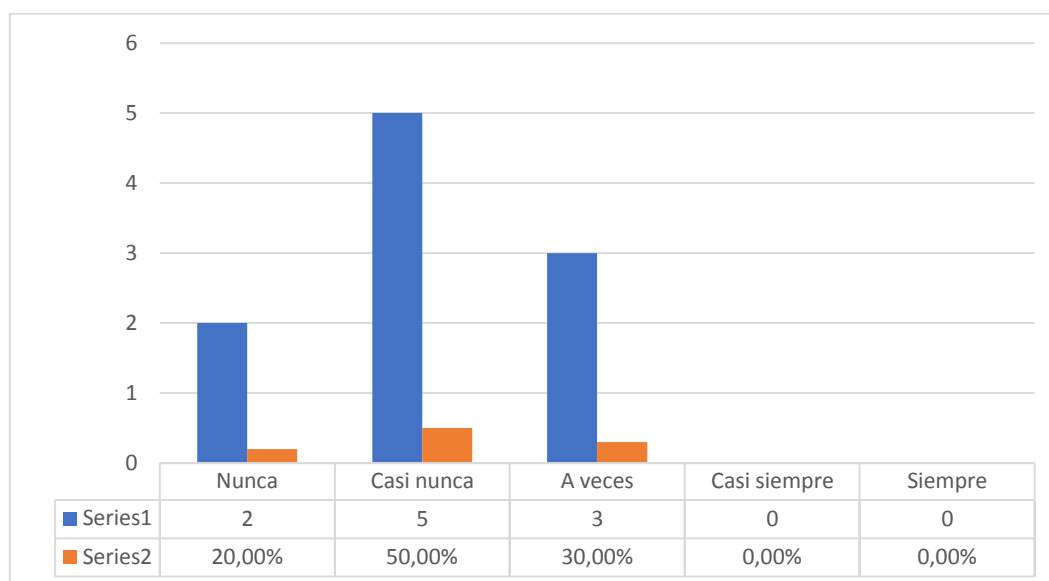


Figura 11. ¿Ud. tiene la plena libertad para tomar decisiones en su puesto de trabajo?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 11 y figura 11, del total de encuestados (10 trabajadores), el 20% (2 trabajadores) mencionaron que nunca tienen la plena libertad para tomar decisiones en su puesto de trabajo, el 50% (5 trabajadores) indicaron que casi nunca tienen la plena libertad para tomar decisiones en su puesto de trabajo y el 30% (3 trabajadores) menciona que a veces tienen la plena libertad para tomar decisiones en su puesto de trabajo.

Tabla 12. ¿Su jefe inmediato incita el trabajo en equipo?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	2	0.20	20.00%
Casi nunca	3	0.30	30.00%
A veces	5	0.50	50.00%
Casi siempre	0	0.00	0.00%
Siempre	0	0.00	0.00%
Total	10	1	100%

Fuente: Elaboración propia

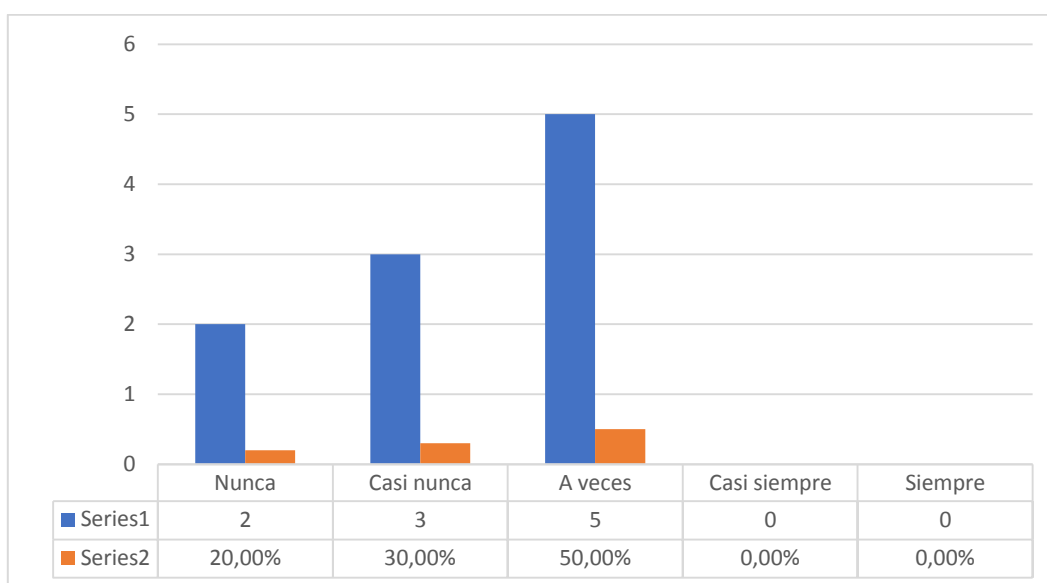


Figura 12. ¿Su jefe inmediato incita el trabajo en equipo?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 12 y figura 12, del total de encuestados (10 trabajadores), el 20% (2 trabajadores) indican que nunca su jefe inmediato incita el trabajo en equipo, el 30% (3 trabajadores) manifiestan que casi nunca su jefe inmediato incita el trabajo en equipo y el 50% (5 trabajadores) mencionan que a veces su jefe inmediato incita el trabajo en equipo.

Tabla 13. ¿Considera que recibe un justo reconocimiento a sus logros por parte de la empresa?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	6	0.60	60.00%
Casi nunca	1	0.10	10.00%
A veces	3	0.30	30.00%
Casi siempre	0	0.00	0.00%
Siempre	0	0.00	0.00%
Total	10	1	100%

Fuente: Elaboración propia

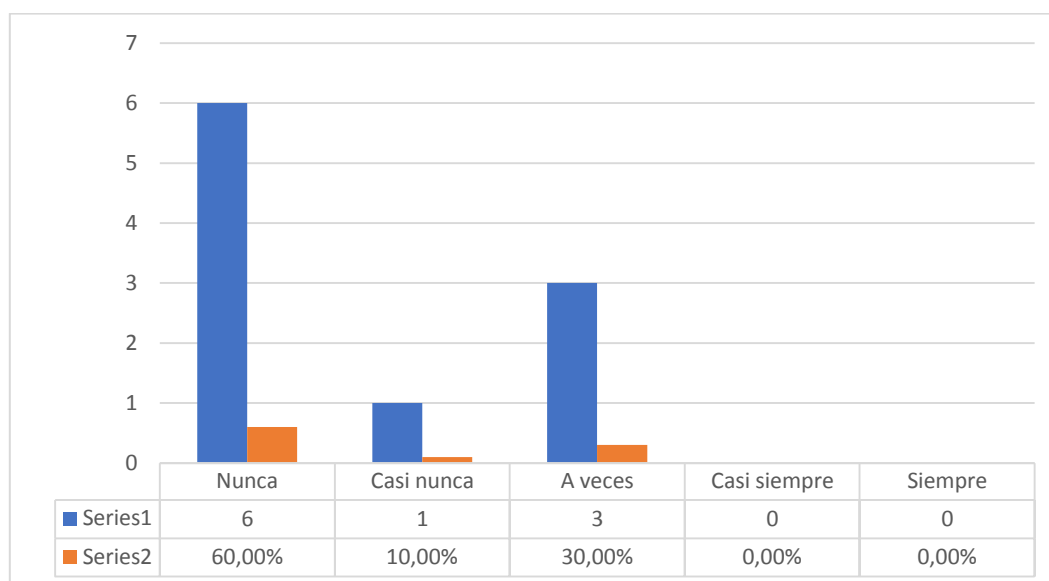


Figura 13. ¿Considera que recibe un justo reconocimiento a sus logros por parte de la empresa?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 13 y figura 13, del total de encuestados (10 trabajadores), el 60% (6 trabajadores) manifiestan que nunca reciben un reconocimiento a sus logros por parte de la empresa, el 10% (1 trabajador) indica que casi nunca recibe un justo reconocimiento a sus logros por parte de la empresa y el 30% (3 trabajadores) mencionan que a veces reciben un justo reconocimiento a sus logros por parte de la empresa.

Tabla 14. ¿La empresa le otorga bonificaciones por el desempeño de sus actividades?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	4	0.40	40.00%
Casi nunca	3	0.30	30.00%
A veces	3	0.30	30.00%
Casi siempre	0	0.00	0.00%
Siempre	0	0.00	0.00%
Total	10	1	100%

Fuente: Elaboración propia

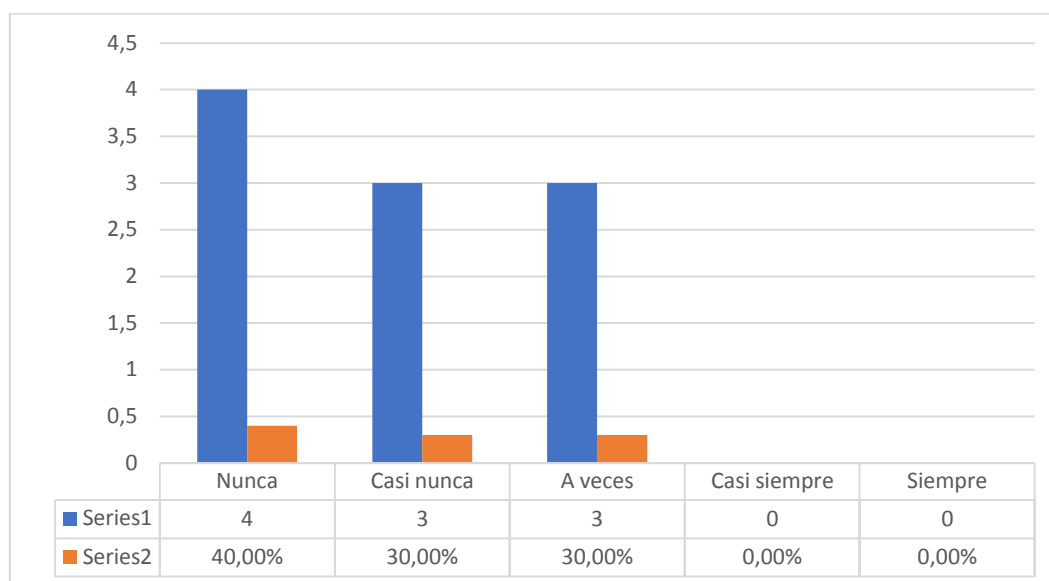


Figura 14. ¿La empresa le otorga bonificaciones por el desempeño de sus actividades?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 14 y figura 14, del total de encuestados (10 trabajadores), el 40% (4 trabajadores) indicaron que nunca la empresa le otorgan bonificaciones de sus actividades, el 30% (3 trabajadores) mencionan que casi nunca la empresa le otorga bonificaciones por el desempeño de sus actividades y el 30% (3 trabajadores) manifiestan que a veces la empresa les otorga bonificaciones por el desempeño de sus actividades.

Tabla 15. ¿Se siente motivado para continuar con su trabajo?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	4	0.40	40.00%
Casi nunca	2	0.20	20.00%
A veces	4	0.40	40.00%
Casi siempre	0	0.00	0.00%
Siempre	0	0.00	0.00%
Total	10	1	100%

Fuente: Elaboración propia

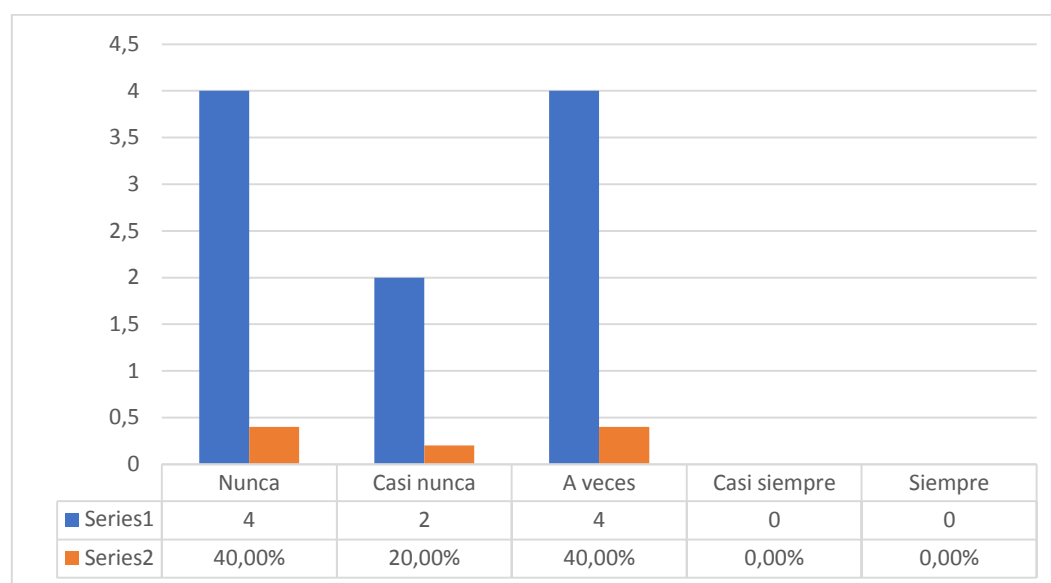


Figura 15. ¿Se siente motivado para continuar con su trabajo?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 15 y figura 15, del total de encuestados (10 trabajadores), el 40% (4 trabajadores) mencionaron que nunca se siente motivado para continuar con su trabajo, el 20% (2 trabajadores) indicaron que casi nunca se siente motivado para continuar con su trabajo y el 40% (4 trabajadores) manifiestan que a veces se siente motivado para continuar con su trabajo.

Tabla 16. ¿Su comportamiento está en función a las reglas de la cevichería?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	1	0.10	10.00%
Casi nunca	2	0.20	20.00%
A veces	0	0.00	0.00%
Casi siempre	4	0.40	40.00%
Siempre	3	0.30	30.00%
Total	10	1	100%

Fuente: Elaboración propia

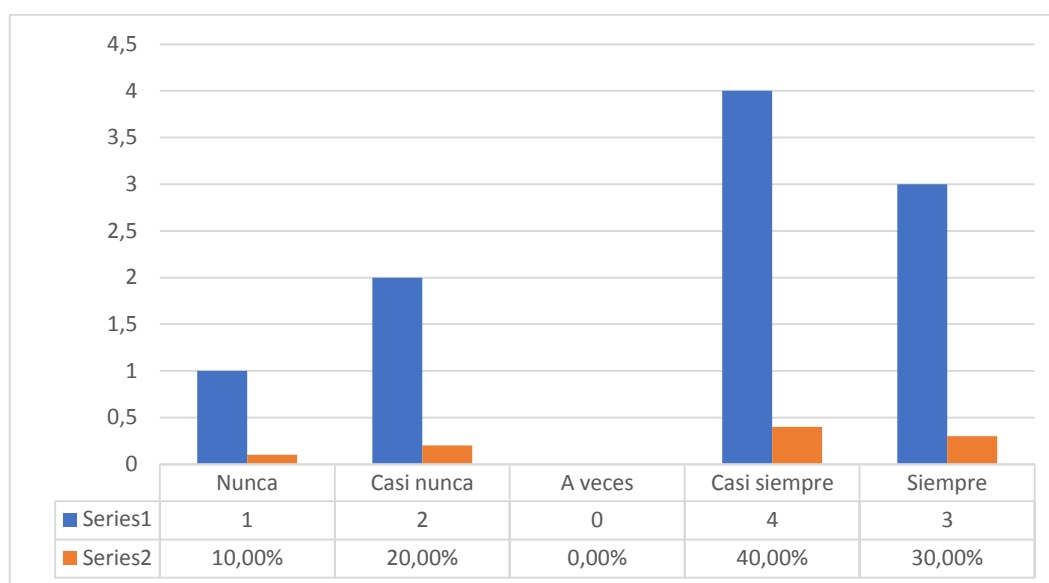


Figura 16. ¿Su comportamiento está en función a las reglas de la cevichería?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 16 y figura 16, del total de encuestados (10 trabajadores), el 10% (1 trabajador) indica que nunca su comportamiento está en función a la reglas de la cevichería, el 20% (2 trabajadores), mencionan que casi nunca su comportamiento está en función a la reglas de la cevichería, el 40% (4 trabajadores) manifiestan que casi siempre su comportamiento está en función a la reglas de la cevichería y el 30% (3 trabajadores) manifestaron que siempre su comportamiento está en función a las reglas de la cevichería.

Tabla 17. ¿Tiene Ud. la formación adecuada para el puesto que desempeña?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	4	0.40	40.00%
Casi siempre	2	0.20	20.00%
Siempre	4	0.40	40.00%
Total	10	1	100%

Fuente: Elaboración propia

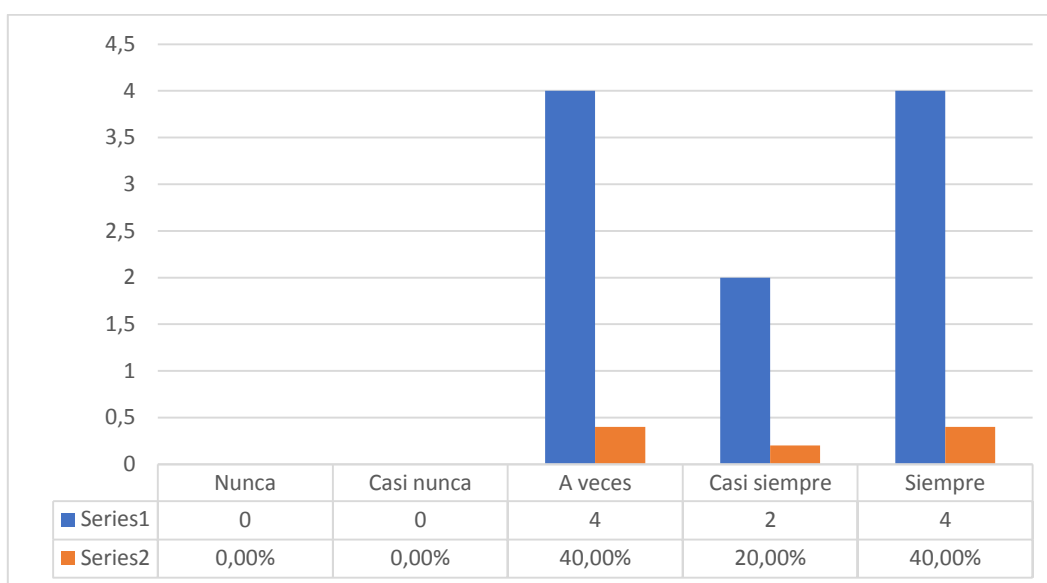


Figura 17. ¿Tiene Ud. la formación adecuada para el puesto que desempeña?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 17 y figura 17, del total de encuestados (10 trabajadores), el 40% mencionan que a veces tienen la formación adecuada para el puesto que desempeña, el 20% (2 trabajadores) indican que casi siempre tienen la formación adecuada para el puesto que desempeña y el 40% (4 trabajadores) manifiestan que siempre tienen la formación adecuada para el puesto que desempeña.

5.2.Análisis de resultado

En la tabla 1 y figura 1, del total de encuestados (10 trabajadores), el 50% (5 trabajadores) tienen 18 a 30 años, el 30% (3 trabajadores) y el 20% (2 trabajadores) tienen 51 a más.

En la tabla 2 y figura 2, del total de encuestados (10 trabajadores), el 40% (4 trabajadores) son del género masculino y el 60% (6 trabajadores) son del género femenino, es decir que la cevichería cuenta con más trabajadores del género femenino.

En la tabla 3 y figura 3, del total de encuestados (10 trabajadores), el 10% (1 trabajador) menciona que no tiene grado de instrucción, el 40% (4 trabajadores) manifiestan que tienen educación básica, el 10% (1 trabajador) manifiesta que tiene superior no universitaria y el 40% (4 trabajadores) indicaron que tienen superior universitaria.

En la tabla 4 y figura 4, del total de encuestados (10 trabajadores), el 10% (1 trabajador) menciona que es dueño de la cevichería y el 90% (9 trabajadores) manifiestan que el cargo que desempeña es de trabajador.

En la tabla 5 y figura 5, del total de encuestados (10 trabajadores), el 80% (8 trabajadores) mencionan que vienen desempeñando 0 a 3 años y el 20% (2 trabajadores) manifiestan que vienen desempeñando en el cargo de 4 a 6 años.

Según el objetivo específico 01.

En la tabla 6 y figura 6, del total de encuestados (10 trabajadores), el 10% (1 trabajador) menciona que nunca el ambiente físico en el cual labora es agradable, el 20% (2 trabajadores) manifiestan que casi nunca el ambiente físico en el cual laboran es agradable, el 60% (6 trabajadores) indicaron que a veces el ambiente

físico en el cual laboran es agradable y el 10% (1 trabajador) menciona que casi siempre el ambiente físico en el cual labora es agradable.

En la tabla 7 y figura 7, del total de encuestados (10 trabajadores), el 70% (7 trabajadores) menciona que nunca el salario que percibe es de acuerdo a leyes laborales y el 30% (3 trabajadores) manifiestan que a veces el salario que percibe es de acuerdo a leyes laborales.

En la tabla 8 y figura 8, del total de encuestados (10 trabajadores), el 30% (3 trabajadores) menciona que nunca reciben capacitación por parte de la empresa para mejorar su desempeño a sus actividades, el 20% (2 trabajadores) manifiesta que casi nunca reciben capacitación por parte de la empresa para mejorar su desempeño a sus actividades y el 50% (5 trabajadores) indicaron que a veces reciben capacitación por parte de la empresa para mejorar su desempeño a sus actividades.

Según el objetivo específico 02.

En la tabla 9 y figura 9, del total de encuestados (10 trabajadores), el 30% (3 trabajadores) menciona que nunca su jefe propone a los grupos de trabajo instrucciones para el logro de los objetivos, el 60% (6 trabajadores) manifiestan que casi nunca su jefe propone a los grupos de trabajo instrucciones para el logro de los objetivos y el 10% (1 trabajador) indica que a veces su jefe propone a los grupos de trabaja instrucciones para el logro de los objetivos.

En la tabla 10 y figura 10, del total de encuestados (10 trabajadores), el 20% (2 trabajadores) mencionan que están totalmente en desacuerdo que la comunicación que tiene con su jefe es clara, fluida y precisa, el 10% (1 trabajador) indica que nunca la comunicación que tiene con su jefe es clara, fluida y precisa, el 30% (3

trabajadores) manifiestan que casi nunca la comunicación que tiene con su jefe es clara, fluida y precisa y el 40% (4 trabajadores) indicaron que a veces la comunicación que tiene con su jefe es clara, fluida y precisa.

En la tabla 11 y figura 11, del total de encuestados (10 trabajadores), el 20% (2 trabajadores) mencionaron que nunca tienen la plena libertad para tomar decisiones en su puesto de trabajo, el 50% (5 trabajadores) indicaron que casi nunca tienen la plena libertad para tomar decisiones en su puesto de trabajo y el 30% (3 trabajadores) menciona que a veces tienen la plena libertad para tomar decisiones en su puesto de trabajo.

En la tabla 12 y figura 12, del total de encuestados (10 trabajadores), el 20% (2 trabajadores) indican que nunca su jefe inmediato incita el trabajo en equipo, el 30% (3 trabajadores) manifiestan que casi nunca su jefe inmediato incita el trabajo en equipo y el 50% (5 trabajadores) mencionan que a veces su jefe inmediato incita el trabajo en equipo.

Según el objetivo específico 03.

En la tabla 13 y figura 13, del total de encuestados (10 trabajadores), el 60% (6 trabajadores) manifiestan que nunca reciben un reconocimiento a sus logros por parte de la empresa, el 10% (1 trabajador) indica que casi nunca recibe un justo reconocimiento a sus logros por parte de la empresa y el 30% (3 trabajadores) mencionan que a veces reciben un justo reconocimiento a sus logros por parte de la empresa.

En la tabla 14 y figura 14, del total de encuestados (10 trabajadores), el 40% (4 trabajadores) indicaron que nunca la empresa le otorgan bonificaciones de sus actividades, el 30% (3 trabajadores) mencionan que casi nunca la empresa le

otorga bonificaciones por el desempeño de sus actividades y el 30% (3 trabajadores) manifiestan que a veces la empresa les otorga bonificaciones por el desempeño de sus actividades.

Según el objetivo específico 04.

En la tabla 15 y figura 15, del total de encuestados (10 trabajadores), el 40% (4 trabajadores) mencionaron que nunca se siente motivado para continuar con su trabajo, el 20% (2 trabajadores) indicaron que casi nunca se siente motivado para continuar con su trabajo y el 40% (4 trabajadores) manifiestan que a veces se siente motivado para continuar con su trabajo.

En la tabla 16 y figura 16, del total de encuestados (10 trabajadores), el 10% (1 trabajador) indica que nunca su comportamiento está en función a la reglas de la cevichería, el 20% (2 trabajadores), mencionan que casi nunca su comportamiento está en función a la reglas de la cevichería, el 40% (4 trabajadores) manifiestan que casi siempre su comportamiento está en función a la reglas de la cevichería y el 30% (3 trabajadores) manifestaron que siempre su comportamiento está en función a las reglas de la cevichería.

En la tabla 17 y figura 17, del total de encuestados (10 trabajadores), el 40% mencionan que a veces tienen la formación adecuada para el puesto que desempeña, el 20% (2 trabajadores) indican que casi siempre tienen la formación adecuada para el puesto que desempeña y el 40% (4 trabajadores) manifiestan que siempre tienen la formación adecuada para el puesto que desempeña.

Según el objetivo específico 04. Elaborar un plan de mejora de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería Mi Barrunto del distrito de Ayacucho, 2020.

Problema encontrado	Causas	Aplicación de mejora	Responsable
En la tabla 7 y figura 7, del total de encuestados (10 trabajadores el 70% (7 trabajadores) menciona que nunca el salario que percibe es de acuerdo a leyes laborales	El dueño, gerente y/o administrador desconoce el monto mínimo que establece el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.	La remuneración debe ser de acuerdo al puesto de trabajo, las funciones y habilidades del colaborador. Donde se propone: <ul style="list-style-type: none"> - La remuneración debe ser no menor lo establecido por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. - Establecer rangos salariales de acuerdo a las funciones y/o habilidades del colaborador. 	Administrador / Dueño
En la tabla 8 y figura 8, del total de encuestados (10 trabajadores), el 30% (3 trabajadores) menciona que nunca reciben capacitación por parte de la empresa para mejorar su desempeño a sus actividades	El dueño, gerente y/o administrador desconoce la importancia, los beneficios de establecer o contar con un programa de capacitación. No da importancia al desarrollo de los conocimientos, habilidades y destrezas que puede generar una capacitación.	Contar con un programa de capacitación para todo el personal de la cevichería, en temas relevantes como: liderazgo, trabajo en equipo, gastronomía, atención al cliente. Contar con un profesional para que lleve a cabo las distintas capacitaciones que se puedan programar o establecer.	Administrador / Dueño
En la tabla 13 y figura 13, del total de encuestados (10 trabajadores), el 60% (6 trabajadores) manifiestan que nunca reciben un reconocimiento a sus logros por parte de la empresa.	El dueño, gerente y/o administrador no cuenta con un plan de reconocimiento.	Implementar acciones de reconocimiento (bonificaciones, premios), palabras de felicitación, festejo por cumpleaños, días libres, diplomas, medallas de buen desempeño.	Administrador / Dueño

Plan de capacitación

Objetivo general.

Desarrollar un plan de capacitación, innovando las actitudes de cada uno de los colaboradores para contribuir a crear un clima de trabajo agradable, incrementar la motivación de los trabajadores y hacerlo más responsable en sus funciones delegadas.

Políticas

La cevichería deberá detener políticas que contribuyan hacia el logro de los objetivos generales de la organización, por lo tanto, es necesario determinar aquellas políticas que ayuden a los propósitos de los programas de capacitación motivacional.

- Todo programa de capacitación y asistencia técnica deberá equilibrar con los siguientes aspectos fundamentales que son: puntualidad, la educación, la actualización de conocimientos y el entrenamiento.
- Establecer un programa permanente de capacitación motivacional que abarque diferentes temas.
- Detectar nuevas necesidades de los colaboradores en función de los cambios.
- Presupuestar para cada año, de una a dos capacitaciones como mínimo.

Plan de capacitación

Plan de capacitación a corto plazo dirigido a todos los colaboradores de la cevichería Mi Barrunto.

N°	Título de la capacitación	Modalidad	Periodo	Duración
01	Los incentivos	Seminario – taller	Mayo	6 horas
02	Trabajo en equipo	Seminario – taller	Junio	6 horas
03	La motivación	Seminario – taller	Julio	6 horas
04	Comunicación asertiva	Seminario – taller	Agosto	6 horas

Programa a desarrollar para las capacitaciones a corto plazo

Tema de capacitación:	Periodo: Mayo – 2020
Los incentivos	Duración 6 horas
Objetivo: Motivar a los colaboradores a mejorar las actividades encomendadas.	
Contenido:	
<ol style="list-style-type: none"> 1.- El incentivo favorece tanto a la empresa como al empleado. 2.- Los planes deben ser fácil de comprender para los trabajadores. 3.- Deben motivar al empleado promoviendo el aumento de su productividad. 4.- Los programas deben incluir el control de la producción de la empresa. 5.- Ser capaces de retener a los trabajadores con mentalidad innovadora y con grandes capacidades. 	
Instrumento de evaluación: Encuestas acerca de la capacitación	
Observaciones: Esta capacitación será impartida por un profesional con experiencia.	
Tema de capacitación:	Periodo: Junio – 2020
Trabajo en equipo	Duración: 6 horas
Objetivo: Trabajar en equipo con todo el departamento para que se organice de una forma determinada logrando alcanzar sus metas en común.	
Contenido:	
<ol style="list-style-type: none"> 1.- Ofrecer nuevas ideas y proporcionar soluciones a las dificultades del equipo. 2.- interesarse por las ideas de otros y desarrollarlas. 3.- Ofrecer información relevante y hechos contrastados. 	

V. Conclusiones

En relación al objetivo general, podemos concluir que los trabajadores de la Cevichería Mi Barrunto no se encuentran muy motivados, tal como lo evidencian los resultados obtenidos que arrojaron que en la cevichería el personal no se siente motivado toda vez que no hay oportunidades de desarrollo, liderazgo, incentivos ni responsabilidad. Si se trabajan bien estas características permitirán mejorar la imagen de la empresa, mayor compromiso y mayor rendimiento. No dejar de lado que los trabajadores tengan un salario adecuado y oportunidades de crecimiento. Es decir que en la cevichería Mi Barrunto la motivación al personal es ausente, ya que esta puede repercutir en el desempeño de sus actividades.

En relación al objetivo específico 01. describir las oportunidades de desarrollo, en tanto se puede concluir que las oportunidades de desarrollo al personal son precarias cevichería Mi Barrunto según los datos obtenido tales como: el 60% (6 trabajadores) indicaron que a veces el ambiente físico en el cual laboran es agradable; el 70% (7 trabajadores) menciona que nunca el salario que percibe es de acuerdo a leyes laborales; el 50% (5 trabajadores) indicaron que a veces reciben capacitación por parte de la empresa para mejorar su desempeño a sus actividades.

En relación al objetivo específico 02. Describir el liderazgo, en tanto concluyo que en la cevichería no imparten un buen liderazgo, esto nos demuestra los resultados obtenidos, el 60% (6 trabajadores) manifiestan que casi nunca su jefe propone a los grupos de trabajo instrucciones para el logro de los objetivos; el 40% (4 trabajadores) indicaron que a veces la comunicación que tiene con su jefe es clara, fluida y precisa.; el 50% (5

trabajadores) indicaron que casi nunca tienen la plena libertad para tomar decisiones en su puesto de trabajo; y el 50% (5 trabajadores) mencionan que a veces su jefe inmediato incita el trabajo en equipo.

En relación al objetivo específico 03. Describir los incentivos, el 60% (6 trabajadores) manifiestan que nunca reciben un reconocimiento a sus logros por parte de la empresa; el 40% (4 trabajadores) indicaron que nunca la empresa le otorgan bonificaciones de sus actividades. Por lo tanto, se llega a concluir que en la cevichería Mi Barrunto no cuentan con políticas para ofrecer incentivos hacia los trabajadores.

En relación al objetivo específico 04. Describir la responsabilidad, el 40% (4 trabajadores) mencionaron que nunca se siente motivado para continuar con su trabajo; el 40% (4 trabajadores) manifiestan que casi siempre su comportamiento está en función a las reglas de la cevichería; el 40% mencionan que a veces tienen la formación adecuada para el puesto que desempeña. De tal forma concluyo que la responsabilidad en la cevichería no es tan efectiva ya sea esta por diferentes factores haciendo que los trabajadores no desarrollen las actividades con efectividad.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

Para mejorar el desempeño de las actividades laborales es importante que los colaboradores se sientan motivados se recomienda al dueño, administrador y/o gerente de la Cevichería Mi Barrunto.

Según la conclusion específica N° 01. Se recomienda mediante capacitaciones, charlas, talleres o seminarios un amplio desarrollo de conocimiento sobre la importancia de desarrollar capacidades para comprender la persistencia de la motivación de los trabajadores

Según la conclusion específica N° 02. Promover talleres de liderazgo, ya que es necesario conocer sus características y de esta manera influir positivamente en los colaboradores, pues estos se sentirán motivados y realizan sus labores con dedicación; asimismo, que la dueña asuma el papel de líder, trabajando en la comunicación fluida, el trato y saber llegar a cada uno de los trabajadores.

Según la conclusion específica N° 03. Implementar planes de incentivos, diversos y atractivos para el personal tanto económicos y no económicos, como comisiones por escalas, bonificaciones por cumplimiento de presupuestos, el empedado del mes, seguro de vida, entre otros.

Según la conclusion específica N° 04. Propiciar la delegación de funciones de acuerdo al rendimiento de los trabajadores y su actitud de mejora, así mismo empoderarles dotándoles de herramientas en su trabajo designado,

Referencias Bibliográficas

- Acuña Olivera, J. (2016). en su tesis "Motivación Laboral en el Área de Alimentos y Bebidas del Restaurante Brisas del Titicaca, Lima 2016". Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14643/Acu%c3%b1a_OJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aspilcueta R., J. (2011). *Monografías*. Recuperado el 08 de Abril de 2019, de <https://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml>
- Castillo C., R. (2012). *Desarrollo del Capital Humano en las Organizaciones*. México: Red Tercer Milenio S.C.
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mc Graw Hill.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2010). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw-Hill.
- García, L. (2011). *Técnicas y Habilidades Directivas*. MBA.
- Gestión. (22 de Mayo de 2017). Motivar a los colaboradores puede incrementar su productividad en 80%. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/motivar-colaboradores-incrementar-productividad-80-135636-noticia/>
- Gomero Beltrán, L. (2018). en su tesis "Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías Leña y Carbón en San Juan de Lurigancho, 2018". Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20737/Gomero_BLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández S., R., Fernández C., C., & Baptista L., P. (2010). *Metodología de investigación 5a ed.* México: McGraw-Hill. Obtenido de http://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%205ta%20Edicion.pdf

Hernandez S., R., Fernandez C., C., & Baptista L., P. (2014). *Metodología de la investigación 6a Edición.* Colombia: McGraw-Hill. Obtenido de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Hilario, P. (2013). *Criterios operativos para hacer la tesis.* Perú.

Madrigal T., B. (2010). *Habilidades Directivas.* Mexico: Mc Graw Hill.

Maldonado Mazariegos, L. (2013). en su tesis "Motivación para mejorar la productividad en las imprentas de la ciudad de Quetzaltenango". Quetzaltenango, Guatemala. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Maldonado-Luis.pdf>

Mares, C. (2013). *Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPEs) en el Perú.* Recuperado el 04 de 09 de 2019, de http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4711/Mares_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Monfort, P. (2005). La motivacion y su influencia en las organizaciones laborales.

Nuñez Mendizabal, L. (2016). en su tesis "Factores de la Motivación y el Desempeño Laboral del personal de los restaurantes afiliados al TRIPADVISOR Puno 2016". Juliaca. Obtenido de http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/2989/T036_71893347_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Padilla L., E. (Julio de 2013). en su Tesis "Propuesta de un programa de motivacion, dirigido al personal del hotel Veneur para mejorar la calidad del Servicio". Mérida, Venezuela. Obtenido de <https://docplayer.es/12264045-Propuesta-de-un-programa-de-motivacion-dirigido-al-personal-del-hotel-venetur-valencia-para-mejorar-la-calidad-del-servicio.html>

Puchol, L. (2013). *Habilidades Directivas*. España: Díaz de Santos S.A.

Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. México: PEARSON. Obtenido de https://www.slideshare.net/DianaBuitron/libro-administracin-stephen-robbins-2014?from_action=save

Romero Ore, S. (2019). en su tesis "Propuesta del manejo de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro recreos turisticos del barrio de Conchopata, distrito de Andres Avelino Caceres Dorregaray, Ayacucho, 2019". Ayacucho. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13323/MOTIVACION_RECREOS_TURISTICOS_INSEGURIDAD_%20ROMERO_ORE_SCOTT_LEO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez Barraza, B. (2014). *LAS MYPES EN PERÚ. SU IMPORTANCIA Y PROPUESTA TRIBUTARIA*. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/NMSM_a2449bf3e0058119c0f70e6eb7700d96/Description#tabnav

Sirlopú Flores, K. (2017). en su tesis "Gestión administrativa y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero". Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28744/Sirlop%c3%ba_FKA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sterkel Reiche, K. (2016). en su tesis "Diagnóstico de motivación del servicio al cliente en el restaurante el Peñascal, Cobán, Alta Verapaz". Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Sterkel-Karla.pdf>

Vilchez Cañahuri, F. (2019). en su tesis "Propuesta de manejo de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes de comida típica del centro histórico de Ayacucho, 2019". Ayacucho. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/12120>

Zafra R, J. (2011). Ley Laboral MYPES. Cajamarca. Obtenido de <https://es.slideshare.net/alexanderoblitasminaya/mypes-36048894>

Anexos

Anexo N°1: Diagramas de Gantt

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	2020															
		1				2				3				4			
		Enero				Febrero				Marzo				Abril			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	x															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		x														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			x													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				x												
5	Mejora del marco teórico					x											
6	Redacción de la revisión de la literatura.						x	x									
8	Ejecución de la metodología							x									
9	Resultados de la investigación								x								
10	Conclusiones y recomendaciones									x							
11	Redacción del pre informe de Investigación.									x	x						
12	Reacción del informe final										x	x	x				
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													x			
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación														x		
15	Redacción de artículo científico															x	

Fuente: elaboración propia

Anexo N°2: El presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	P. Unitario	Cantidad	Total (S/.)
Suministros (*)			
- Laptop	1300.00	1 unidad	1300.00
- Papelote	0.50	1 unidad	0.50
- Plumón	3.00	1 unidad	3.00
- USB	18.00	1 unidad	18.00
- Libros	50.00	8 libros	400
- Cuaderno	3.00	1 unidad	3.00
- Pasaje	5.00	10 viajes	50.00
- Impresión encuesta	0.10	15 unidades	1.50
- Internet	0.50	450 horas	225.00
- Escaneos	1.00	12 unidades	12.00
- Copias	0.10	7 unidades	0.70
Servicios			
• Uso de Turnitin	100.00	1	100.00
Sub total			1,753.70
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	P. Unitario	Cantidad	Total (S/.)
Servicios			
• Curso taller	3,000	1	3,000
Sub total			3,000
Total (S/.)			4,753.70

Anexo 3. Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación.

Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporciona.

I. Generalidad

1. Edad
 - a) 18 – 30 años
 - b) 31 – 50 años
 - c) 51 a más
2. Genero
 - a) Masculino
 - b) Femenino
3. Grado de instrucción
 - a) Sin instrucción
 - b) Educación básica
 - c) Superior no universitaria
 - d) Superior universitaria
4. Cargo que desempeña
 - a) Dueño
 - b) Administrador
 - c) Trabajador
5. Tiempo que desempeña en el cargo
 - a) 0 a 3 años
 - b) 4 a 6 años
 - c) 7 a más años

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

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

II. Referente a la variable Capacitación Laboral

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
6	¿El ambiente físico en el cual labora es agradable?					
7	¿Ud. siente que el salario que percibe es de acuerdo a leyes laborales?					
8	¿Recibe capacitación por parte de la empresa para mejorar su desempeño a sus actividades?					
9	¿Su jefe propone a los grupos de trabajo instrucciones para el logro de los objetivos?					
10	¿Siente que la comunicación que tiene con su jefe es clara, fluida y precisa?					
11	¿Ud. tiene la plena libertad para tomar decisiones en su puesto de trabajo?					
12	¿Su jefe inmediato incita el trabajo en equipo?					
13	¿Considera que recibe un justo reconocimiento a sus logros por parte de la empresa?					
14	¿La empresa le otorga bonificaciones por el desempeño de sus actividades?					
15	¿Se siente motivado para continuar con su trabajo?					
16	¿Su comportamiento está en función a las reglas de la cevichería?					
17	¿Tiene Ud. la formación adecuada para el puesto que desempeña?					

Anexo 4. Turnitin

MOTIVACION LABORAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo