



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y
MOTIVACIÓN DEL PERSONAL EN LAS MYPES, DEL
SECTOR PRODUCCIÓN, RUBRO PANADERÍA DEL
DISTRITO DE ZARUMILLA, 2018**

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

AUTORA

TORRES ZEÑA JULY XIOMARA

ORCID: 0000-0003-4483-4616

ASESOR

ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO

ORCID: 0000-0002-6443-1497

LIMA – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Torres Zeña, July Xiomara

ORCID: 0000-0003-4483-4616

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

ASESOR

Escobedo Gálvez, José Fernando

ORCID: 0000-0002-6443-1497

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de ciencias
contables financieras y Administración, Escuela Profesional de
contabilidad, Lima, Perú

JURADO

Meza de los Santos, Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852 1342.

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID:0000-0002-5746-9374.

Espinoza Otoy, Victor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581.

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

MG. JUAN PABLO MEZA DE LOS SANTOS

PRESIDENTE

MG. YULY YOLANDA MORILLO CAMPOS

MIEMBRO

MG. VICTOR HUGO ESPINOZA OTOYA

MIEMBRO

MGTR. JOSÉ FERNANDO ESCOBEDO GÁLVEZ

ASESOR

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme ser parte de mi proyecto, por ser mi guía y iluminar mis conocimientos en mi camino profesional

A mi familia, a mis padres por el sacrificio y el esfuerzo que me dan durante este tiempo.

DEDICATORIA

Le doy gracias a dios por darme un día más de vida y luchar por mis estudios.

Les agradezco de todo corazón a mis padres y hermanos por permitirme luchar y darme buenos alistó de salir adelante.

RESUMEN

El estudio tuvo por objetivo de investigación determinar la capacitación y su influencia de la motivación personal en las mypes del sector panadería Zarumilla, Tumbes 2020. Con un problema de investigación: ¿Determinar la capacitación y su influencia de la motivación personal en las MYPES del sector panadería Zarumilla, Tumbes 2020? Con una metodología de investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, con una población de 20 MyPes dedicada al comercio de Productos de Primeras Necesidades - Tumbes, 2020, y una muestra de 23 trabajadores, aplicando encuestas como instrumento de recolección de datos, Se concluye que los trabajadores de las mypes del sector producción, rubro panadería del distrito de Zarumilla, Tumbes 2020. Determina que la Motivación Laboral y la Capacitación de Satisfacción.

Palabras claves: Capacitación de Satisfacción Conocimientos, Entrenamiento, Motivación Laboral, Necesidades fisiológicas, Necesidades de seguridad y MyPes.

ABSTRACT

The research objective of the study was to determine the training and its influence of personal motivation in the mypes of the bakery sector Zarumilla, Tumbes 2020. With a research problem: ¿Determine the training and its influence of personal motivation in the MYPES of the sector Zarumilla bakery, Tumbes 2020? With a research methodology of a quantitative type, descriptive level and non-experimental design, with a population of 20 MyPes dedicated to the trade of First Needs Products - Tumbes, 2020, and a sample of 23 workers, applying surveys as a data collection instrument,

It is concluded that the workers of the mypes of the production sector, bakery area of the district of Zarumilla, Tumbes 2020. Determines that the Labor Motivation and Satisfaction Training.

Keywords: Satisfaction Training, Work Motivation and MyPes.

ÍNDICE

TÍTULO	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	2
2.1. Antecedentes	2
2.1.1. Antecedentes internacionales	2
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	3
2.1.3. Antecedentes locales	4
2.2. Bases teóricas y conceptuales.....	6
2.2.1. Gestión de calidad	8
III. HIPÓTESIS	17
IV. METODOLOGÍA	17
4.1. Diseño de investigación.....	17
4.2. Población y muestra	17
4.3. Definición y operacionalización de variables.....	17
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
4.5. Plan de análisis	19
4.6. Matriz de consistencia	19
4.7. Principios éticos	22

V. RESULTADOS.....	23
5.1. Resultados	23
5.2. Análisis de resultados.....	29
5.2.1. Respecto a las características sociodemográficas de los trabajadores	29
5.2.2. Respecto a las características las MyPes	29
VI. CONCLUSIONES	30
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	31
ANEXOS.....	34

ÍNDICE DE GRAFICOS, TABLAS Y CUADROS	
CUADRO 1 ARRIBOS Y PERNOTACIONES DE LA CIUDAD DE CUZCO 2018.....	29
CUADRO 2 PUNTUACION	41
CUADRO 3 ARRIBOS Y PERNOTACIONES DE LA CIUDAD DE TUMBES 2018	48
TABLA 1 DIMENSIÓN: FIABILIDAD.....	42
TABLA 2 DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA.....	43
TABLA 3 DIMENSIÓN: SEGURIDAD	44
TABLA 4 DIMENSIÓN: EMPATÍA	45
TABLA 5 DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES	46
TABLA 6 VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO	47
GRAFICO 1	42
GRAFICO 2	43
GRAFICO 3	44
GRAFICO 4	45
GRAFICO 5	46
GRAFICO 6	47

I. INTRODUCCIÓN

La investigación es " caracterización de la capacitación y motivación del personal en las mypes del sector panadería del distrito de Zarumilla, Tumbes 2018", el enunciado de la investigación es el siguiente ¿De qué forma capacitan y motivan al personal de las mypes del sector panadería Zarumilla, Tumbes 2018? La respuesta de este enunciado determinado es el objetivo general Determinar la capacitación y su influencia de la motivación personal en las mypes del sector panadería Zarumilla, Tumbes 2018.

El objetivo general, nos hemos proyectado los siguientes objetivos específicos:

- Determinar las características de la capacitación de los clientes en las Mypes del sector Panadería en el distrito Zarumilla, Tumbes 2018
- Como identificar las características de Motivación Laboral en las Mypes del sector Panadería en el distrito Zarumilla, Tumbes 2018.

En las panaderías del distrito de Zarumilla, Tumbes 2018 existen bastantes conflictos de capacitación del personal

El artículo utilizable en internet de la inspección electrónica CEMCI, precisa la motivación tan uno de las nociones más generosamente artificiosos a la hora de pretender alcanzar la conducta de las personas, la motivación es una noción que se esgrime a cotidiano pues es un elemento esencial en las colocaciones, es una inconstante terminante en el desempeño laboral. (Jiménez ,2009)

En la tesis Alicientes bancarios en la motivación laboral, realizada en el Ingenio Tululá S.A. San Andrés Villa Seca del departamento de Retalhuleu poseyó como objetivo instituir la autoridad de los alicientes bancarios en la motivación de los practicantes, utilizó el diseño descriptivo y como herramienta la prueba psicométrica EMP, 3 Escala de Motivaciones Psicosociales, con el intención de verificar el nivel de motivación de los empleados, estableció que la motivación laboral brota como dilema ante los aprietos, la falla de intelecto entre

las almas, la desmotivación, la disminución producción y el abandono, conjuntamente logró la intervención entre los haciendas patronales y las miserias o expectativas de los trabajadores. Hoy la motivación y satisfacción laboral de los coadjutores es un lugar clave para todas las colocaciones, tanto oficiales como personales, ya que el particular es significativo para lograr las fines en las colocaciones. (Ortega ,2013)

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

(Cujano, 2013) Investigación denominada *“La motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa”*, se encargó determinar el índice de desempeño de la motivación en relación a los colaboradores, investigación fue descriptiva, explicativa, de campo y correlacional. La investigación aplicó la estadística Chi Cuadrado con un nivel de significancia de 0.05 con una población de 105 trabajadores, como conclusión se determinó que no los trabajadores no se sienten motivados y pueden afectar diferentes factores ya sean fisiológicos, familiares y sociales, lo cual indica que está impidiendo el desarrollo de los trabajadores dentro de la organización y demostrando desinterés en ellos, teniendo un bajo en las actividades organizacionales y logros esperados.

Fernández, (2014) En la tesis titulada, *“Motivación y satisfacción laboral en el Centro de Servicios Compartidos de una empresa embotelladora de bebidas”*. Se realizó con la finalidad de conocer más sobre la motivación y satisfacción laboral teniendo como instrumento un análisis de técnicas cualitativas y cuantitativas conformado por factores intrínsecos y extrínsecos, aplicando un cuestionario de escala de tipo Likert a 58 individuos en el Centro de Servicios Compartidos, logrando obtener como resultados que existe relación entre los grupos encuestados a partir de las variables independientes como: “género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto y edad. Solo en los factores extrínsecos se encontraron diferencias”.

Loredo, (2014) en la tesis titulada “*Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión México*” de tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacional, de campo y transversal la cual tuvo como objetivo resolver la interrogante: ¿es predictor del horizonte de desempeño de los practicantes del Instituto de la Visión en México? Escogiendo como población a 164 empleados sin muestra ya que se decidió aplicarle a todos dos encuestas enfocada en el desempeño, la primera conto con 48 ítems y una confiabilidad de .939 y la segunda el sobre la motivación con 19 ítems y una confiabilidad de .909. En los resultados se obtuvo un 41.4% de grado de la motivación dependiente el cometido El valor de R^2 reformada fue igual a .414 De igual modo se logró el valor F igual a 116.2 y el valor de p igual .00 con esto podemos demostrar que si existe una influencia lineal positiva y significativa. Para concluir se indicó que existe una autopercepción sobre la motivación va de muy buena a excelente.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Tito y Vargas (2013) en la investigación “*Impacto de la motivación y el liderazgo en el rendimiento laboral en una empresa de servicios de lima metropolitana*”, tuvieron como objetivo determinar si el nivel de motivación y liderazgo estaban relacionados con el rendimiento laboral en una empresa de servicios de Lima Metropolitana. Aplicaron el Cuestionario de Motivación de Sudarsky y Cleves, el Instrumento de Mellado para evaluar el liderazgo y la Escala de Rendimiento Laboral de Bryman y Cramer. Aplicaron un muestreo 20 probabilístico con afijación profesional y seleccionaron una muestra de 167 trabajadores. La investigación fue de diseño descriptivo

correlacional, lo que les permitió evidenciar que: (a) los trabajadores manifestaron un nivel medio de motivación de logro Reportaron los siguientes resultados en cuanto a la motivación, (b) un nivel de motivación de poder muy alto y (c) un nivel de motivación de poder promedio. Respecto al nivel de liderazgo encontraron que existía un nivel de liderazgo medio. Estos resultados evidenciaron que tanto la motivación como el liderazgo se relacionan positivamente con el rendimiento laboral de los trabajadores.

(Carranza, 2018) En su investigación “*Caracterización de la competitividad y atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelero del casco urbano del distrito de Sullana, 2018*” Tuvo como objetivo general describir las Características de la Competitividad y Atención al cliente de las Mype del sector servicio Rubro Hoteles, del Casco Urbano del Distrito De Sullana, 2018; con una metodología no experimental-transversal-descriptivo- cuantitativo. La población para el estudio, la variable de competitividad está conformada por los clientes, es considerada como una variable infinita., Para la variable de atención al cliente la población será infinita, (clientes) a quienes se les aplicó un cuestionario, utilizando la técnica de la encuesta. En conclusión, si conoce las ofertas que la empresa realiza a diferencia de la competencia, si se preocupan por el servicio que usted necesita como cliente.

(Granda, 2018) En su investigación “*Caracterización de la competitividad y la capacitación de las MyPes del sector Hotelero categoría dos estrellas en el distrito de Pariñas, Provincia de Talara, año 2018*” Tuvo objetivo general determinar las características principales de la competitividad y capacitación en MyPes del sector hotelero categoría dos estrellas en el distrito de Pariñas,

año 2018. La Metodología de investigación, es de tipo descriptiva de nivel cuantitativo, Diseño no experimental transversal, la población para el estudio en la variable de competitividad la población es 05 MYPE, considerando a los clientes. Y para capacitación está conformada por 46 trabajadores, utilizando la técnica de la encuesta. Con respecto a los factores de competitividad del sector hotelero considera que trabajar en equipo crea una ventaja competitiva en el mercado de tal manera que los trabajadores demuestran sus cualidades para la atención al cliente.

2.1.3. Antecedentes locales

Palomino (2016) *“La satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad de Magdalena del Mar, 2015”*; en dicha investigación se tuvo como objetivo establecer la relación entre la satisfacción y el desempeño de los trabajadores de la municipalidad en mención. La investigación fue desarrollada utilizando como enfoque cuantitativo, respondiendo a un diseño descriptivo correlacional, de corte transaccional, su población fue de 401 trabajadores de los cuales se trabajó con una muestra de 197 trabajadores obtenida mediante un muestreo probabilístico aleatorio. Para recabar la información y los datos relevantes para el análisis de las variables se utilizó dos instrumentos uno para medir la satisfacción laboral y el otro para medir el desempeño de los trabajadores, los cuales pasaron por un proceso de validez y confiabilidad. Las conclusiones del estudio fueron que entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la municipalidad existe una relación estadísticamente significativa ($p = 0,000$) y directa ($r = 0,287$); lo que quiere decir que mientras más alto sea el nivel de satisfacción mayor será el nivel de desempeño”.

Cuba (2013) realizó una publicación con el objeto: *“Determinar la relación que existe entre los tipos de Motivación y el Clima Laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarney”*. En cuanto a la metodología que se utilizó el diseño no experimental transversal, de tipo correlacional, método de hipotético – deductivo, su muestra fue de 161 trabajadores, el instrumento utilizado fue un test de Motivación y una escala de Clima Laboral, Las conclusiones fueron que la Motivación de afiliación no está relacionada con el clima laboral del personal de administrativo. En cuanto a la Motivación de Logro y el factor de comunicación se relacionan significativa y positivamente, Así como la motivación de logro y el factor involucramiento laboral se relacionan significativa y positivamente.

Canales, (2015) Realizó una investigación denominada *“Relación entre locus de control y motivación de logro de los estudiantes del primer año de secundaria de la Institución Educativa Inmaculada Concepción – Tumbes, 2015”*. “Fue de tipo descriptivo correlacional y de corte transversal tuvo como objetivo determinar la relación entre locus de control y motivación de logro de los estudiantes del primer año de secundaria. Se escogió como muestra un total de 134 estudiantes; a los cuales se aplicó la escala de locus de control y la escala de motivación de logro. Para el análisis de los datos, se utilizó el programa estadístico SPSS versión 22.0, para la verificación de la hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica de Tau- c de Kendall. Asimismo, para la elaboración de tablas y gráficos se utilizó el software Microsoft Excel 2010. Como resultados de la investigación se concluyó que no hay relación

significativa entre locus 15 de control y la motivación de logro según la edad, sexo y sección de los estudiantes del primer año de secundaria de la Institución Educativa Inmaculada Concepción”.

Dios, (2018) Decidió realizar la siguiente investigación titulada: *“Motivación de logro en los estudiantes de tercero y cuarto año de secundaria de la Institución Educativa 7 de Enero del distrito de Corrales – Tumbes, 2015.* “tuvo como objetivo general determinar los niveles de motivación de logro en los estudiantes de tercero y cuarto año de secundaria”. “Se escogió una muestra conformada por 140 estudiantes de tercero y cuarto año de secundaria. Teniendo como instrumento la Escala de Motivación de Logro contando con 18 preguntas elaborado por el Dr. Luis Vicuña Peri. (ML-1), se dio el siguiente resultado: El 41.0% de estudiantes se ubican en el nivel tendencia alto de Motivación de Logro; en Poder 39% tendencia alto, y Filiación 39% en tendencia alto”.

Rentería, (2018) En su investigación titulada *“Relación entre motivación de logro y locus de control en los estudiantes del tercero, cuarto y quinto grado de secundaria de la institución educativa del Ejército Mariscal Andrés Avelino Cáceres – Tumbes, 2016.”* “Tuvo como objetivo encontrar la relación entre motivación del logro y locus control de los estudiantes del tercero, cuarto y quinto grado, fue de nivel descriptivo correlacional teniendo como muestra 133 estudiantes para la recopilación de datos se utilizó dos instrumentos: los cuestionarios, motivación de logro de Vicuña Peri y locus de control de Rotter. Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman. Obteniéndose los siguientes resultados: que un 65.41% de los estudiantes se ubicó en el nivel de tendencia alto, el 26,07% se ubicó en el nivel alto, el

5,31% se ubicó en el nivel de tendencia bajo, 2,46% se ubicó en el nivel muy alto y 0,75% se ubicó en el nivel bajo. También se analizó el locus de control de los estudiantes, hallándose en la categoría de locus de control interno un 89.5% y locus de control externo un 10.5%. Se concluyó: que la Motivación de Logro no se relaciona con el Locus de Control en los estudiantes investigados encontrándose que los niveles y categorías presentaron diferencias significativas”.

2.2. Bases teóricas y conceptuales

2.2.1. Motivación Laboral

2.2.1.1. Definición:

Según la página *gestiopolis* nos dice que: “La motivación es un aspecto psicológico que más se relaciona con el desarrollo del ser humano, la motivación no se caracteriza como un rasgo personal, sino por la interacción de las personas con la situación, por ello la motivación varía de una persona a otra y en una misma persona puede variar en diferentes momentos y situaciones” (Herrera, 2016).

Según Chiavenato nos dice que: “La define como el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea” (Chiavenato, 2000). Según Chiavenato Para que:

Una persona esté motivada debe existir una interacción entre el individuo y la situación que esté viviendo en ese momento, el resultado arrojado por esta interacción es lo que va a permitir que el individuo este o no motivado, para mí

esta interacción lo que causaría es la edificación de su propio significado sobre la motivación (Chiavenato, 2000).

Según Frederick Herzberg (1995) “Define la motivación como factor influyente principalmente a la satisfacción laboral como son los logros, reconocimiento, responsabilidad, incentivos. Por otro lado, podemos decir que los factores de higiene cuando son inadecuados causan insatisfacción, aquí encontramos el sueldo, ambiente físico, relaciones personales, status”.

Según la página “vida profesional” nos dice que: la motivación laboral es la capacidad que sirve a las organizaciones que ayuda a mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación a todas las actividades que realizan para lograr alcanzar los objetivos de la misma en relación al trabajo. (SalFalko, 2013)

2.2.1.2. Clasificación de motivación:

Existen dos tipos de motivación:

Los motivación intrínsecos: Según Gelvez, Yorlenis de acuerdo a la autora (Barbera Heredia, Ester 2002) nos dice que:

“son las retribuciones internas que recibe una persona al realizar una tarea, lo cual quiere decir que existe una relación directa y por lo general inmediata entre el trabajo y la retribución” (Gelvez, 2015) .

La motivación extrínsecos: Según Gelvez, Yorlenis nos dice que:

“Son las retribuciones externas que se reciben independiente del trabajo, lo cual quiere decir que no ofrecen una satisfacción directa o

inmediata al realizar una tarea como son los incentivos económicos” (Gelvez, 2015).

“Por ejemplo, el dinero. Esto tiene varias limitaciones ya que no puede ofrecer todos los beneficios necesarios para la salud económica de una persona” (Gelvez, 2015).

2.2.1.3. Teorías de las necesidades y sus factores que influyen según Maslow

Según la autora Oviedo, (2012) nos dice: “La Pirámide de Maslow, o jerarquía de las necesidades humanas, es una teoría psicológica propuesta por Abraham Maslow en su obra: Una teoría sobre la motivación humana de 1943, que posteriormente amplió” (Oviedo, 2012).

“Maslow formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas parte inferior de la pirámide, los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados parte superior de la pirámide” (Oviedo, 2012).

Según la autora (Oviedo, 2012) nos dice que:

“La idea básica de esta jerarquía es que las necesidades más altas ocupan nuestra atención sólo cuando se han satisfecho las necesidades inferiores de la pirámide, las fuerzas de crecimiento dan lugar a un movimiento ascendente en la jerarquía” (Oviedo, 2012).

“Por otro lado, mientras que las fuerzas regresivas empujan las necesidades prepotentes hacia abajo en la jerarquía” (Oviedo, 2012).

Según la pirámide de Maslow dispondremos de:

Fisiológicas. Según la página *Psicopedagogiaaprendizaje* de acuerdo con (Quintero; J; 2007:2) nos dice que: “son de origen biológico y refieren a la supervivencia del hombre; considerando necesidades básicas e incluyen cosas como: necesidad de respirar, de beber agua, de dormir, de comer, de sexo, de refugio” (psicopedagogiaaprendizaje, 2012).

Seguridad. Según la página *Psicopedagogiaaprendizaje* de acuerdo con (Quintero; J; 2007:2) nos dice que:

“Cuando las necesidades fisiológicas están en su gran parte satisfechas, surge un segundo escalón de necesidades que se orienta a la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección” (psicopedagogiaaprendizaje, 2012).

Seguridad. Según la página *Psicopedagogiaaprendizaje* de acuerdo con (Quintero; J; 2007:2) nos dice que:

“Cuando las necesidades fisiológicas están en su gran parte satisfechas, surge un segundo escalón de necesidades que se orienta a la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección” (psicopedagogiaaprendizaje, 2012).

“Aquí se encuentran cosas como: seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud y contra el crimen de la propiedad personal” (psicopedagogiaaprendizaje, 2012).

Sociales. Según la página web *dircomfidencial* de acuerdo con el blog *Diccionario De Marketing* nos dice que:

“Están relacionadas con las funciones de relación y de aceptación social, el ser humano por naturaleza siente la necesidad de relacionarse, de ser parte de una comunidad” (dircomfidencial, 2016)..

“Maslow considera estas necesidades menos básicas, y solo tienen sentido cuando las dos anteriores están satisfechas” (dircomfidencial, 2016).

“Las más evidentes son: Asociación, Participación, Aceptación, Amor, Afecto y Pertenencia o afiliación a un cierto grupo social” (dircomfidencial, 2016).

Estima. “Encontramos lo que son los factores internos como el respeto que tiene la persona a sí mismo, la autonomía y el logro; y factores externos como el estatus, el reconocimiento y la atención” (dircomfidencial, 2016).

Autorrealización. “En este nivel más alto de las necesidades aquí los individuos ya sienten realizadas sus propias obras, desarrollar su talento al máximo y motivación de crecimiento” (dircomfidencial, 2016).

2.2.1.4. Importancia de la Motivación Laboral

Según la página “lineasydiseños” nos dice que:

“En la actualidad las organizaciones consideran a la motivación como uno de los principales factores donde los empleadores y las áreas de gestión humana le están prestando cada vez más atención” (lineasydiseños, s.f.).

“Se han dado cuenta del impacto tanto positivo de tener empleados motivados a la hora de trabajar; ya que mejorándola se obtendrá más productividad, mejor rendimiento y empleados comprometidos con las labores que desempeñan” (lineasydiseños, s.f.).

Según la página “*ele-ve*” nos dice que:

Al momento de enfocarse en la importancia de la motivación conseguiremos resultados concretos y certeros con relación a la atmósfera de trabajo, el compromiso que los integrantes tengan en un área en particular y en la organización en general, el grado de responsabilidad para con las tareas, el sentimiento de pertenencia hacia su equipo de trabajo, el nivel de subordinación al líder, logrando obtener beneficios como el tener un buen clima laboral (Bellomo, 2013).

Según la página “*Pyme.lavoztx*” nos dice que:

“Medirla es una decisión complicada ya que es un valor cualitativo, más que cuantitativo, se puede medir mayormente en números, pero en este caso la empresa que se investigara es de tipo que utiliza objetivos e incentivos de ventas” (Green, 2018).

“Se puede estimar la motivación de tus empleados con el uso de encuestas y cuestionarios dirigidos al empleado” (Green, 2018).

Para medirla contamos con las siguientes formas:

Los cuestionarios o encuestas.

“Es una de las formas más simples para medir la satisfacción laboral y conocer las causas de la insatisfacción, sus resultados sean positivos, estar bien diseñados y variados, adaptadas a la situación concreta, aplicadas convenientemente e interpretadas de forma concreta”

Las entrevistas

“Aquí mayormente se utilizan los cuestionarios haciendo hincapié en aquellas contestaciones que necesitan ser ampliadas o aclaradas”

La observación y valoración de las actitudes de los trabajadores.

“Se observa si existe un buen ambiente de trabajo, si hay una dedicación intensa o, por el contrario, si se pierde el tiempo, hay malas caras y si las órdenes son recibidas con desagrado”

Análisis de las condiciones de trabajo

“Se centra en el análisis de la motivación desde el punto de vista directo del trabajo mismo, considerándose como un método para mejorarlas, con lo que aumentará la calidad de vida y, consecuentemente, la satisfacción”

2.2.1.5. Capacitación de Satisfacción:

22151. Definición

Álava (2013) de Universidad Estatal Península de Santa Elena Libertad - Ecuador, en su Tesis “Programa de Capacitación dirigido a la Unión de Asociaciones de Prestadores de Servicios Turísticos del Cantón Playas Provincia de Guayas”, “investigación para optar el grado de Magíster en Administración de Empresas, señala como finalidad el diseño de un programa de capacitación para potencializar el desarrollo del sector turístico en la región. La población muestra estuvo constituida por 326 personas. El trabajo de investigación es de tipo cualitativo-cuantitativo, de nivel descriptivo. Entre las técnicas seleccionadas se contó con la observación, entrevista, encuesta y cuestionario, así como la investigación bibliográfica. El estudio concluye que la capacitación de los trabajadores es muy importante, toda vez que ello permitirá un mejor desempeño laboral. En consecuencia, el presente antecedente guarda relación con la variable capacitación”.

Alonso y Mata (2014) en su responsabilidad de investigación “Impacto de la Capacitación en los Niveles de Satisfacción Laboral, Aprendizaje, Desempeño y Desarrollo de Carrera Individual en el Personal Nacional (Nrs) de las Áreas de Investigación del Centro Internacional de Agricultura Tropical Ciat- Año 2014” “tesis para optar el grado de magister en Administración de Empresas cuyo trabajo tuvo como finalidad establecer si la capacitación tiene incidencia en los trabajadores en su satisfacción laboral, el aprendizaje, el desempeño y el desarrollo profesional de cada colaborador. La muestra estuvo conformada por 56 trabajadores a los que se les aplicó un instrumento tipo cuestionario para

recoger información. La investigación realizada es de tipo transeccional correlacional, y para establecer la correlación y su alcance, se utilizó el estadístico de ChiCuadrado. Los resultados obtenidos expresaron que existe correlación directa entre la capacitación y las variables de estudio: satisfacción laboral, aprendizaje y desarrollo profesional”.

Martel y Sánchez (2015) en su trabajo de indagación titulado “Plan de Capacitación para Mejorar el Desempeño de los Trabajadores Operativos del Gimnasio Sport Club”, de la “Escuela Profesional de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, para optar el título de Licenciado en Administración 2013, el objetivo fue demostrar que, con la implementación de un plan de capacitación, el desempeño laboral del personal operativo del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo mejora”.

“La población estudiada estuvo conformada por 100 personas asiduas al gimnasio Sport Club de Trujillo entre enero y julio del 2015. El muestreo fue de tipo probabilístico (muestreo aleatorio simple) conformado por 80 personas a quienes se les aplicó un cuestionario”.

Los tesisistas concluyen en su investigación que la ejecución de un plan de capacitación mejora el desempeño laboral de los trabajadores, ya que los clientes calificaron con un puntaje promedio de 3.39 en una escala de 0 a 10, donde 0 a 1 correspondía a pésimo desempeño y 10 al óptimo desempeño, ultimando que la variable capacitación guarda relación con las variables planteadas para el presente estudio de investigación”.

III. HIPÓTESIS

Las investigaciones de tipo descriptiva porque describirá las características de las variables no necesariamente se formula hipótesis. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017)

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de investigación

El estudio fue no experimental, porque no vamos a manipular las variables, centrada en la determinación de las características de los contenidos de las dimensiones de gestión de calidad y capacitación. (Hernández et al., 2017)

4.2. Población y muestra

La población es finita y estuvo constituida por las 20 panaderías del del distrito de Zarumilla, Tumbes.

La muestra está constituida por los 23 trabajadores del del distrito de Zarumilla, Tumbes.

Cuadro 1.

Población

Detalle	REGIMEN	# Empresas	# Trabajadores
Panaderias	MYPE	20	23

Fuente: Elaboración propia.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Cuadro 2.

Operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Escala de medición	población y muestra
Motivación Laboral	La motivación es una mediación, un punto o lugar intermedio entre la personalidad del individuo y la forma de la realización de sus actividades, es por ello que requiere también esclarecer el de su eficiencia lo que dirige hacia el logro de dichas actividades de manera que tenga éxitos en su empeño. González (2008)	Grado de percepción sobre las necesidades netamente básicas de carácter esencial para la supervivencia del ser humano en el trabajo.	Necesidad Fisiológica	Población: 20 mypes
		Grado de percepción de los trabajadores donde se busca crear una situación de orden en la vida.	Necesidad de Seguridad	Muestra: 23 trabajadores
Capacitación de Satisfacción	Considera que la evaluación de la capacitación debe determinar los cambios en las habilidades, conocimientos y actitudes de los hombres que deben tener lugar cuando se someten a un proceso de formación y cómo estas habilidades, conocimientos y actitudes contribuyen a la consecución de los objetivos de la organización. (Mc Gehee (1993)	Grado de los trabajadores y los conocimientos de en la organización y reforzar en la corporación.	Conocimientos	Nominal
		Grado de entrenamiento en los trabajadores dentro de la organización	Entrenamiento	

Fuente: Elaboración propia.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el estudio se recolectaron los datos durante el año 2018. Para ello, se solicitó la autorización de los dueños de las MyPes, para la aplicación de las encuestas a los trabajadores; una vez autorizado se presentó el estudio, sus objetivos y se solicitó el consentimiento informado, previa firma del consentimiento se procedió a realizar el recojo de los datos. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la entrevista, donde el investigador realizó las preguntas y resolvió la encuesta en función a las respuestas que el propietario manifestó.

4.5. Plan de análisis

Se recolectaron las siguientes covariables de *características de los trabajadores* como edad, sexo (femenino/masculino), grado de instrucción (Educación básica/Técnico/Universitaria/Posgrado); además las *características de las MyPes* como el número de p por MyPe, los regímenes tributarios (Nuevo Régimen Único Simplificado/Régimen MyPe/Régimen Especial/Régimen General); y *motivación laboral y capacitación de satisfacción*.

4.6. Matriz de consistencia

Cuadro 3.

Matriz de consistencia.

Formulación del problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Metodología	Escala de medición
¿De qué forma capacitan y motivan personal de las mypes del sector panadería Zarumilla, Tumbes 2018?	Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017)	<p>Objetivo general: Determinar la capacitación y su influencia de la motivación personal en las mypes del sector panadería Zarumilla, Tumbes 2020.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar las características de la capacitación de los clientes en las Mypes del sector Panadería en el distrito Zarumilla, Tumbes 2020. Como identificar las características de Motivación Laboral en las Mypes del sector Panadería en el distrito Zarumilla, Tumbes 2020.</p>	<p>V1: Motivación Laboral.</p> <p>V2: capacitación de satisfacción</p>	<p>Tipo: Cuantitativo.</p> <p>Nivel: Descriptivo.</p> <p>Diseño: No Experimental.</p>	Likert



4.7. Principios éticos

Durante la ejecución del presente estudio se respetaron los principios para investigación en humanos, autonomía, justicia y confidencialidad (Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura, 2017); velando por el cumplimiento de las expectativas que presenta la investigación; se aplicó principios éticos como la protección a las personas, cuidado del medio ambiente y la biodiversidad, libre participación y derechos a estar informado, beneficencia no maleficencia y justicia (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2019).

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

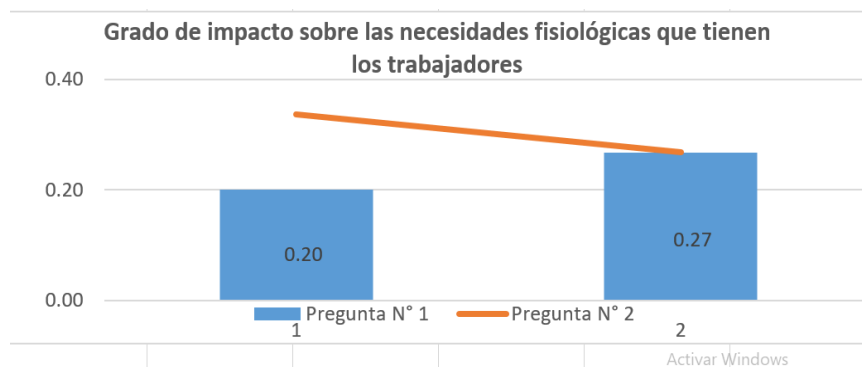
Motivación laboral

TABLA N° 1

DIMENSION: Necesidades Fisiológicas

PREGUNTA	RESULTADO	PROMEDIO
P1	0.20	0.27
P2	0.34	0.27

FUENTE: Elaboración propia



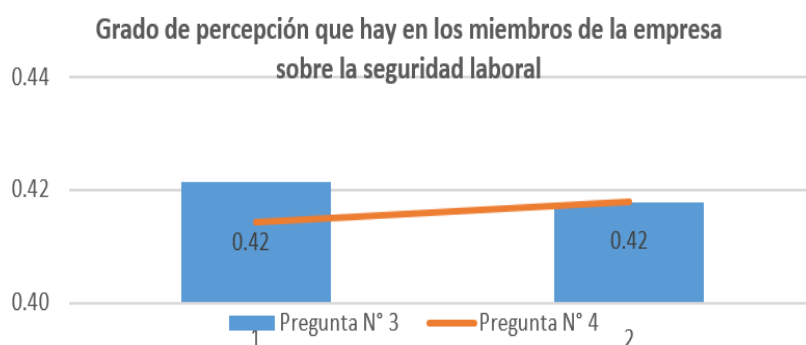
Interpretación: De los 23 trabajadores encuestados el 0.20 está de acuerdo con la comida y el descanso, etc. mientras un 47 no está muy de acuerdo si obtienen refrigerios los trabajadores. que les dan, por lo tanto, se obtuvo un índice del 0.27 en la dimensión de necesidades fisiológicas.

TABLA N°5

DIMENSIÓN: Necesidades de seguridad

PREGUNTA	RESULTADO	PROMEDIO
P3	0.42	0.42
P4	0.41	0.42

FUENTE: Elaboración propia

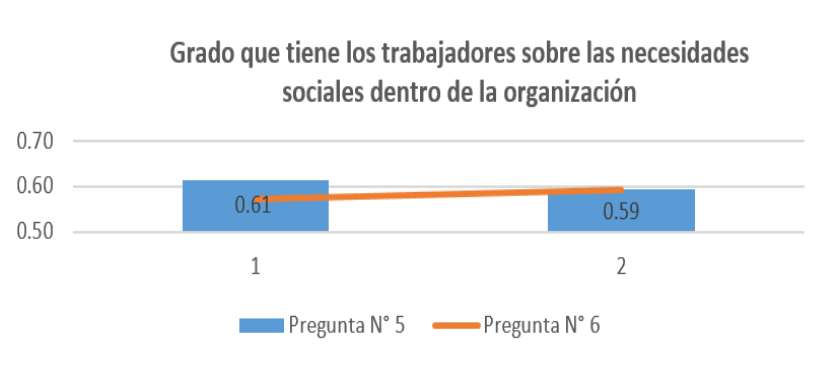


Interpretación: De los 23 trabajadores encuestados el 0.42 indico sobre el empleo estable para los trabajadores, un 0.42 indico sobre la disposición de labores que nos brindan, descanso, comida, etc. por lo tanto, se obtuvo un índice del 0.42 en la dimensión.

TABLA N°6

DIMENSION: Necesidades sociales

PREGUNTA	RESULTADO	PROMEDIO
P5	0.61	0.59
P6	0.57	0.59



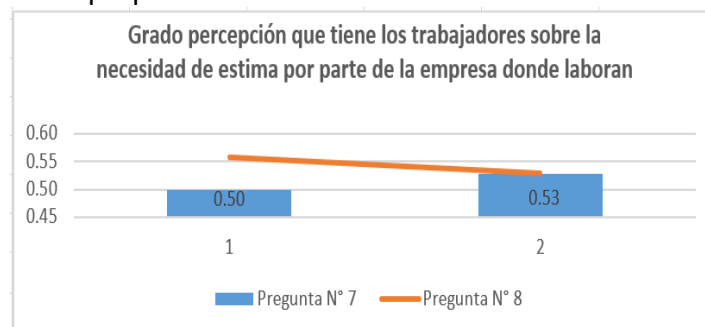
Interpretación: De los 23 trabajadores encuestados el 0.61 indico sobre la buena comunicación que tienen con sus jefes y sus compañeros, mientras un 0.59 indico sobre si cumpliría con sus metas establecidas, por lo tanto, se obtuvo un índice del 0.59 en la dimensión de necesidades sociales.

TABLA N°7

DIMENSION: Necesidades de estima

PREGUNTA	RESULTADO	PROMEDIO
P7	0.50	0.53
P8	0.56	0.53

FUENTE: Elaboración propia

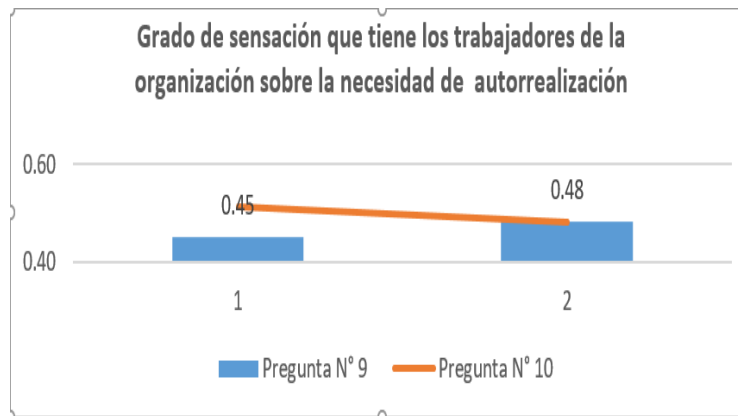


Interpretación: De los 23 trabajadores encuestados el 0.50 indico sobre si se siente orgullo de estar en su puesto de trabajo, mientras un 0.53 indico si se sienten feliz con las actividades que realizan en su centro laboral, por lo tanto, se obtuvo un índice del 0.53 en la dimensión de necesidades de estima.

TABLA N° 8

DIMENSION: Necesidades de autorrealización

PREGUNTA	RESULTADO	PROMEDIO
P9	0.45	0.48
P10	0.51	0.48



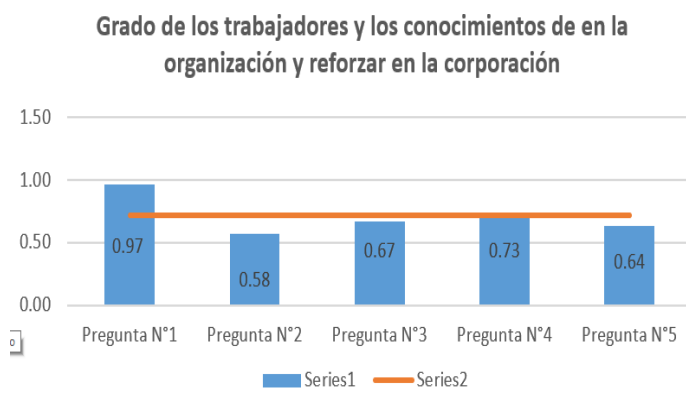
Interpretación: De los 23 trabajadores encuestados el 0.45 indicó que descansa bien antes de trabajar, mientras un 0.48 indicó sobre si es fundamental disponer ingresos regulares, por lo tanto, se ha obtenido un índice del 0.48 en la dimensión de necesidades de autorrealización.

TABLA N° 9

CAPACITACIÓN DE SATISFACCIÓN

DIMENSIÓN: Conocimientos y Reforzar

PREGUNTA	RESULTADO	PROMEDIO
Pregunta 1	97	0.72
Pregunta 2	0.58	0.72
Pregunta 3	0.67	0.72
Pregunta 4	0.73	0.72
Pregunta 5	0.64	0.49

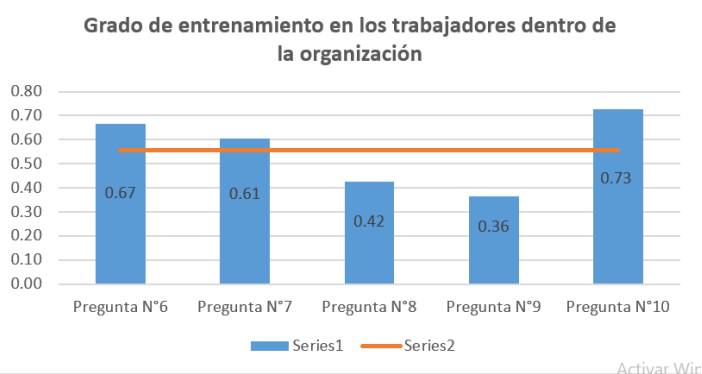


Interpretación: De los 23 trabajadores encuestados el 0.97 está relativamente de acuerdo que le gusta su trabajo, mientras un 0.58 indicó sobre que no le gusta experimentar nuevas situaciones, un índice 0.67 en estar motivado a conocer personas, mientras un 0.73 indicó sobre estar motivado a vivir situaciones nuevas. Un índice 0.64 sobre aprender nuevas actividades.

TABLA N° 10

DIMENSIÓN: Conocimiento y Reforzar

PREGUNTA	RESULTADO	PROMEDIO
Pregunta 6	0.67	0.56
Pregunta 7	0.61	0.56
Pregunta 8	0.42	0.56
Pregunta 9	0.36	0.56
Pregunta 10	0.73	0.56



Interpretación: De los 23 trabajadores encuestados el 0.67 indico sobre si toma decisiones basadas en diferentes criterios, mientras un 0.61 indico sobre la iluminación y ventilación del lugar del trabajo, un índice 0.42 sobre el entorno físico y el espacio en el trabajo, mientras un 0.36 nos dice que las promociones y los ascensos, por lo tanto, se obtuvo un índice del 0.73 en la formación que da la empresa.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Respecto a las características sociodemográficas de los trabajadores:

En la tabla 01 se observó que del 100% (23 encuestados), respecto a la variable capacitación de satisfacción su dimensión Conocimientos y Reforzar se obtuvo un índice de calificación del 0.72, encontrándose este resultado en la escala valorativa mala, lo cual quiere decir que una parte de los trabajadores los últimos meses ha recibido algún incentivo laboral y así mismo muy pocos trabajadores se sienten satisfechos por la recompensa de su desempeño laboral, esto coincide con vamos a tener esa insatisfacción y tomemos aquella decisión de buscar una labor donde puedan ofrecernos un buen sueldo, beneficio y algunos otros incentivos de los cuales podremos sentirnos a gusto en la empresa donde laboremos y así mismo poder satisfacer nuestras necesidades.

5.2.2. Respecto a las características las MyPes:

En la tabla 02 se observó que del 100% (23 encuestados), respecto a la variable Capacitación de Satisfacción y su dimensión Conocimientos y Reforzar , se obtuvo un índice de calificación del 0.56, encontrándose este resultado en la escala valorativa como buena, lo cual quiere decir que más de la mitad de los trabajadores están satisfechos con la política en su centro laboral respecto a las reglas y las promociones y ascenso por la empresa resolver problemas dentro y fuera de la organización, se puede afirmar que si el trabajador está sometido a estrictas políticas de la empresa, tome la decisión de marcharse de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

1. Variable:

MOTIVACIÓN LABORAL

Los trabajadores de las Mypes Panaderías del Distrito de Zarumilla, calificaron con un índice de 0.458 sobre la característica de motivación laboral, nos dice que las empresas que si obtienen y lideran bajo la característica de motivación laboral.

2. Variable:

CAPACITACIÓN DE SATISFACCIÓN

Los trabajadores de las Mypes Panaderías del Distrito de Zarumilla, calificaron con un índice de 0.64 sobre la característica de capacitación de satisfacción, nos dice que las empresas que elaboran en las empresas de capacitación de satisfacción.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

McCLELLAND, David C. Estudio de la Motivación Humana España, Editorial Narcea, 1996, 688 p.

César Augusto (2017) Recursos Humanos: Motivación laboral y compensación.

<https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/8898/tesisomaro2.pdf>

Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. In *OHSAS* (Vol. 18001).

<https://blog.peoplenext.com.mx/importancia-de-la-encuesta-de-satisfaccion-despues-de-la-capacitacion>

Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. In *OHSAS* (Vol. 18001).

Cruz, Y. (2016). *Caracterización competitividad y gestión de calidad en las MyPes rubro banano organico en Tumbes, 2016*. Universidad Católica los Angeles de Chimote.

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005

Chiavenato, Adalberto. (2001) “Administración de Recursos Humanos”. 5ª Edición. Colombia: Editorial McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos, El capital humano de las organizaciones. México, D.F. McGraw-Hill.

Vela, L. (2013). Abraham H. Maslow. Motivación y Personalidad. Revista Psicólogos, 20-21.



CUESTIONARIO

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada:

CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y MOTIVACION DEL PERSONAL EN LAS MYPES DEL SECTOR PRODUCCIÓN, RUBRO PANADERIA DEL DISTRITO DE ZARUMILLA, TUMBES 2018.

FECHA:

Por lo que solicitamos su participación, desarrollando cada pregunta de manera objetiva y veraz.

DATOS

EDAD:

SEXO:

NOMBRE DE LA EMPRESA:

INSTRUCCIÓN:

El presente cuestionario consta de 5 preguntas, en el cual usted evaluará según a su criterio marcando con una (X) en 0: Nunca, 1: Casi nunca, 2: A veces, 3: Casi siempre, 4: Muy a Menudo, 5: Siempre.

MOTIVACIÓN LABORAL	0	1	2	3	4	5
1. ¿En su centro de trabajo le brindan comida, descanso, etc. en su labor diaria?						
2. ¿Le dan un refrigerio en su trabajo?						
3. ¿Es importante para usted tener un empleo estable?						
4. ¿Cuándo realice sus labores diarias y no le dan comida y descanso realizara igual su labor?						
5. ¿Existe una buena comunicación con sus jefes y compañeros de su centro de trabajo?						
6. ¿Cuándo empezó a trabajar aquí creyó que cumpliría con todas sus metas establecidas?						
7. ¿Su jefe promueve el trabajo en equipo entre tú y tus compañeros?						
8. ¿cuándo realiza sus actividades se siente feliz de estar en su centro laboral?						
9. ¿Usted duerme bien antes de venir ir a trabajar?						
10. ¿Es fundamental para usted disponer de ingresos regulares?						



CUESTIONARIO

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada:

CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y MOTIVACION DEL PERSONAL EN LAS MYPES DEL SECTOR PRODUCCIÓN, RUBRO PANADERIA DEL DISTRITO DE ZARUMILLA, TUMBES 2018.

FECHA:

Por lo que solicitamos su participación, desarrollando cada pregunta de manera objetiva y veraz.

DATOS

EDAD:

SEXO:

NOMBRE DE LA EMPRESA:

INSTRUCCIÓN:

El presente cuestionara consta de 9 preguntas, en el cual usted evaluará según a su criterio marcando con una (X) en verdadero o falso.

<u>CAPACITACIÓN DE SATISFACCIÓN</u>	V	F
1. Me gusta mi trabajo.		
2. Le Interesa por experimentar nuevas situaciones.		
3. Está motivado a conocer gente.		
4. Está motivado a vivir situaciones nuevas.		
5. Estar motivado aprende nuevas actividades.		
6. Toma decisiones basadas en diferentes criterios.		
7. La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien Reguladas		
8. El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios.		
9. En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso.		
10. Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa.		

ANEXOS

TURNITIN

Sección 1

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
Informe final - Revisión Turnitin - Sección 1	30 oct 2020 - 00:00	13 nov 2020 - 23:59	30 oct 2020 - 23:59

Resumen:
Estimado estudiante, en esta semana deberá:

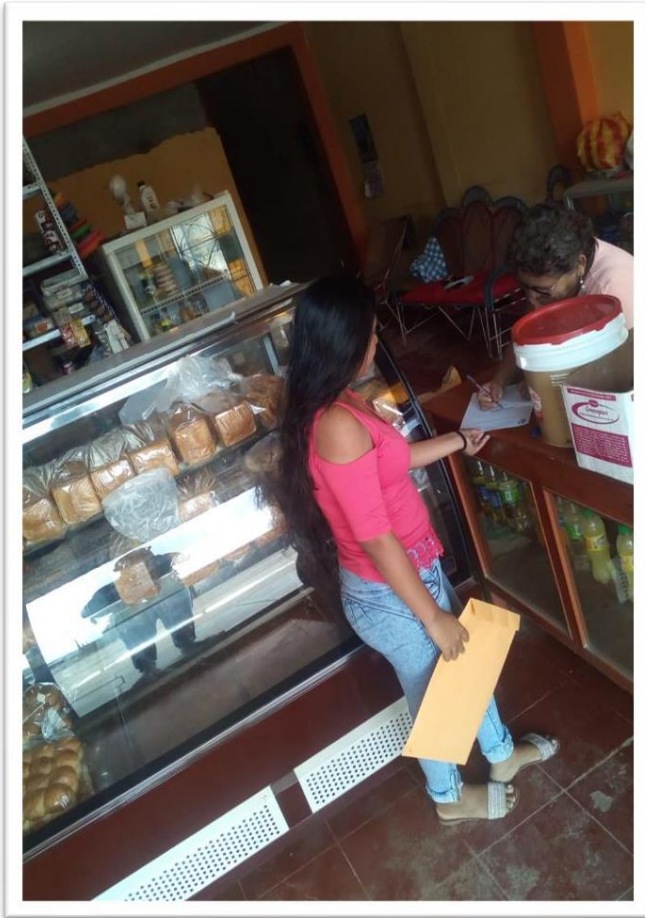
- Subir un archivo digital, conteniendo los siguientes elementos: Introducción, Bases teóricas, resultados, análisis de resultados y conclusiones; el cual deberá cumplir con la Política del servicio antiplagio (máximo porcentaje de similitud: 15%)

Nota: Recordar que los trabajos no entregados en la fecha programadas serán calificados con nota cero (00)

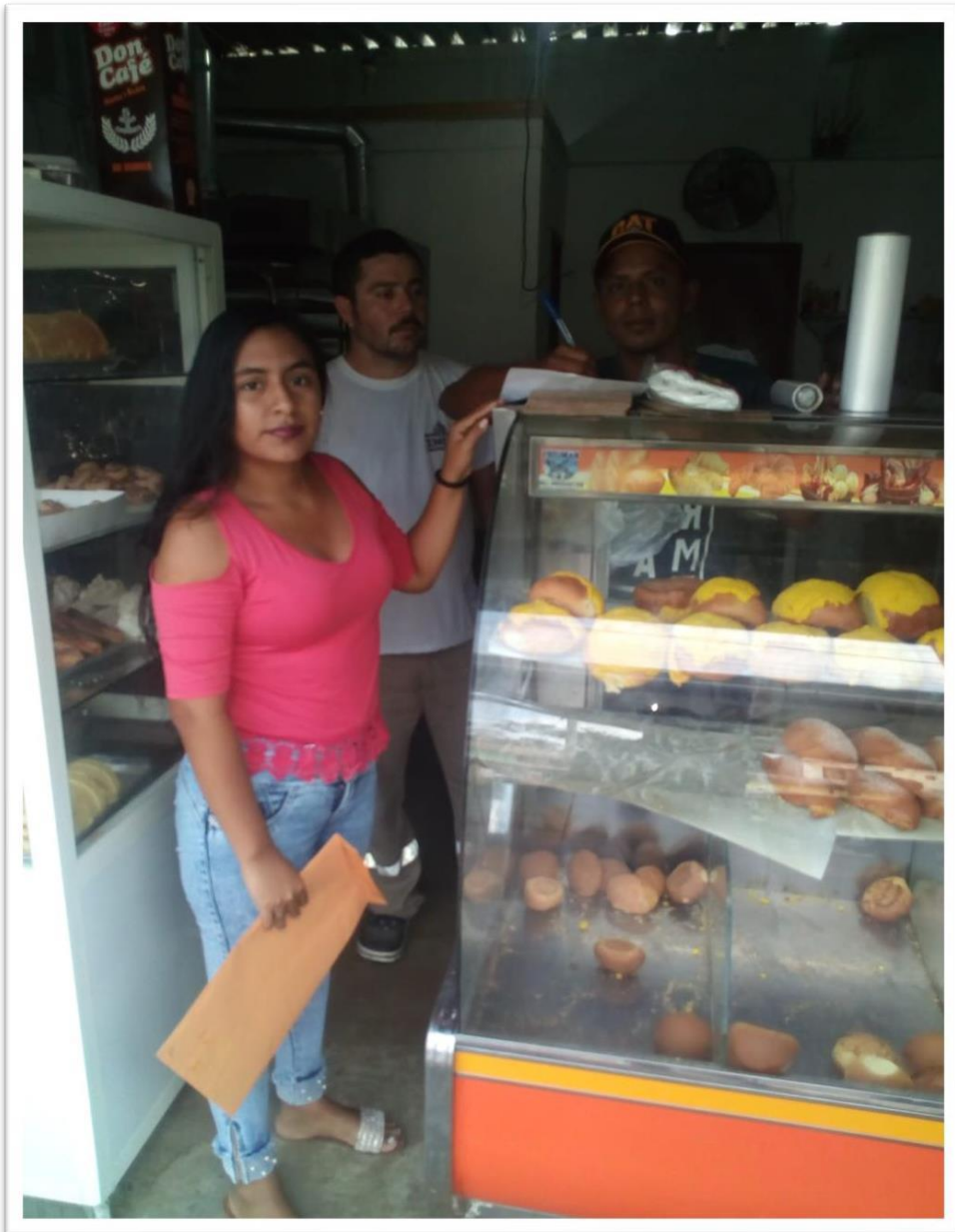
Actualizar entregas

Ver recibo digital	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud
	taller	1438501540	6/11/2020 18:11	8%

Fotos







Anexo 02: Cronograma de actividades.

ACTIVIDAD	I UNIDAD								II UNIDAD							
	SEM 01	SEM 02	SEM 03	SEM 04	SEM 05	SEM 06	SEM 07	SEM 08	SEM 09	SEM 10	SEM 11	SEM 12	SEM 13	SEM 14	SEM 15	SEM 16
Informe Final de Integrado - Carátula del Informe Final	■															
Cronograma de Trabajo - Primer Borrador del Informe Final		■														
Segundo Borrador del Informe Final			■													
Primer Borrador del Artículo Científico				■												
Levantamiento de Observaciones del Artículo Científico - Levantamiento de Observaciones del Informe Final					■											
Tercer Borrador del Informe Final - Segundo Borrador del Artículo Científico - Primer Borrador de Ponencia						■										
Tercer Borrador del Artículo Científico - Segundo Borrador de Ponencia							■									
Informe Final - Artículo Científico - Ponencia								■	■							
Sustentación										■						
Segunda Revisión											■	■	■	■	■	■
Sustentación																■

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

4%

2

docplayer.es

Fuente de Internet

4%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 4%

Excluir bibliografía

Activo