

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE MOTIVACIÓN
LABORAL COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA
SOSTENIBILIDAD DE LOS EMPRENDIMIENTOS EN
LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO
RESTAURANTES DEL DISTRITO DE JUANJUÍ,
PROVINCIA DE MARISCAL CÁCERES, REGIÓN SAN
MARTÍN, 2019**

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

**AUTOR:
ARÉVALO GUERRA, LUIS
ORCID: 0000-0002-3439-7582**

**ASESOR
POMA ANCCASI, SIMÓN
ORCID: 0000-0001-6594-8650**

LIMA- PERÚ

2020

2. Equipo de trabajo

AUTOR

Arévalo Guerra, Luis

ORCID: 0000-0002-3439-7582

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

ASESOR

Poma Anccasi, Simón

ORCID: 0000-0001-6594-8650

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

JURADO

PRESIDENTE

MEZA DE LOS SANTOS, Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-1342

MIEMBRO

MORILLO CAMPOS, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

MIEMBRO

ESPINOSA OTOYA, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

3. Hoja de firma del jurado y asesor

JURADOS

Mgtr. MEZA DE LOS SANTOS, Juan Pablo

Presidente

Mgtr. MORILLO CAMPOS, Yuly Yolanda

Miembro

LIC. ESPINOSA OTOYA, Víctor Hugo

Miembro

Mgtr. POMA ANCCASI, Simón
Asesor

4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria

AGRADECIMIENTO

Primero a Dios por todo lo que me da
cada día; fuerza y valor para seguir
adelante, sin cansancio.

A la ULADECH Católica por abrirme
sus puertas y alcanzar así una de mis
grandes metas en la vida; lograr mi
formación profesional

DEDICATORIA

A mi esposa por sus consejos, compañía, comprensión y apoyo, por darme ejemplo de fortaleza y honestidad, que forma mi carácter para mi vida profesional.

5. Resumen

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

Palabras clave: Motivación laboral, Mypes, Sostenibilidad del emprendimiento.

ABSTRACT

The main objective of the research was to propose improvements in job motivation as a relevant factor for the sustainability of ventures in the MYPEs of the services sector, rub restaurants in the District of Juanjuí, Province of Mariscal Cáceres. The methodology used in research was quantitative, descriptive level, non-experimental, cross-cutting design. It took as a sample 16 Service Sector Mypes, rubro restaurants, were asked a questionnaire of 26 questions related to the variables in research: 50% almost always promote workers' autonomy to carry out their jobs, 87.5% the company almost always relates the purposes of workers and the purpose of the organization, 25% almost always promotes the responsibility of the workers of the organization, 37.5% sometimes promotes the award to workers through bonds, 50% sometimes reward workers based on results , 25% almost always give recognition and congratulations to workers when they achieve the proposed goals, on the other hand 25% always implement strategies to have a good favorable work environment. Concluding that these two dimensions are neglected by entrepreneurs in this sector, they also never promote the rewarding of workers on the basis of bonds, results, workers are not recognized or congratulated, with the development of the proposal to improve job motivation valuable.

Keywords: Job motivation, Mypes, Sustainability of entrepreneurship.

6. Contenido

| | |
|---|------|
| 1. Título de tesis | i |
| 2. Equipo de trabajo | ii |
| 3. Hoja de firma del jurado y asesor | iii |
| 4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria | iv |
| 5. Resumen..... | vi |
| 6. Contenido..... | viii |
| 7. Índice de tablas | x |
| I. Introducción..... | 1 |
| II. Revisión de literatura | 4 |
| 2.1. Antecedentes | 4 |
| 2.2. Bases teóricas | 27 |
| 2.3. Marco conceptual | 36 |
| III. Metodología..... | 40 |
| 3.1. Diseño de investigación | 40 |
| 3.2. Población y muestra | 40 |
| 3.3. Definición y operacionalización de variables. | 42 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 43 |
| 3.5. Plan de análisis | 43 |
| 3.6. Matriz de consistencia. | 45 |
| 3.7. Principios éticos. | 46 |
| IV. Resultados..... | 49 |
| 4.1 Resultados | 49 |

| | |
|---|-----|
| 4.2 Análisis de resultados | 74 |
| V. Conclusiones | 81 |
| VI. Recomendaciones | 83 |
| Referencias bibliográficas..... | 84 |
| Anexos | 91 |
| Anexo 1: Cronograma de actividades | 91 |
| Anexo 2: Presupuesto | 92 |
| Anexo 3: Instrumentos de Recolección de Datos | 93 |
| Anexo 05: Propuesta de mejora en motivación laboral | 98 |
| Anexo 06: Directorio de las MYPES en estudio. | 111 |

7. Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Edad de los representantes de las MYPEs | 66 |
| Tabla 2. Género de los representantes de las MYPEs | 66 |
| Tabla 3. Grado de instrucción de los representantes de las MYPEs | 68 |
| Tabla 4. Cargo que desempeña en la MYPE | 69 |
| Tabla 5. Tiempo que desempeña en el cargo | 70 |
| Tabla 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro. | 71 |
| Tabla 7. Número de trabajadores de la empresa. | 72 |
| Tabla 8. Relación entre las personas que trabajan en las MYPEs. | 73 |
| Tabla 9. Objetivo de creación de las MYPEs. | 74 |
| Tabla 10. Tipo de constitución de la MYPEs. | 75 |
| Tabla 11. La empresa promueve autonomía de los trabajadores para realizar sus labores. | 76 |
| Tabla 12. La empresa relaciona los propósitos de los trabajadores y el propósito de la organización. | 77 |
| Tabla 13. La empresa promueve la responsabilidad de los trabajadores de la organización. | 78 |
| Tabla 14. La empresa promueve la premiación a los trabajadores mediante bonos. ... | 79 |
| Tabla 15. La empresa premia a los trabajadores en base a resultados. | 80 |
| Tabla 16. La empresa otorga reconocimiento y felicitaciones a los trabajadores cuando logran las metas propuestas. | 81 |
| Tabla 17. La empresa aplica estrategias para tener un buen ambiente laboral favorable. ... | 82 |
| Tabla 18. La empresa promueve acciones para lograr la satisfacción social. | 83 |
| Tabla 19. La empresa ejecuta el plan de seguridad y salud ocupacional. | 84 |

| | |
|---|----|
| Tabla 20. La empresa tiene programas de bienestar social laboral. | 85 |
| Tabla 21. La empresa incentiva a su personal, de acuerdo a su labor. | 87 |
| Tabla 22. La empresa tiene establecido planes de sostenibilidad al emprendimiento. | 88 |
| Tabla 23. La empresa cuenta con plan de innovación continua. | 89 |
| Tabla 24. La empresa es socialmente responsable del medio ambiente. | 90 |
| Tabla 25. La empresa se adapta a los cambios de nuevos retos de acuerdo a la contingencia. | 91 |
| Tabla 26. La empresa aplica método de segregación de los residuos sólidos. | 92 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Edad de los representantes de las MYPEs | 66 |
| Figura 2. Género de los representantes de las MYPEs | 67 |
| Figura 3. Grado de instrucción de los representantes de las MYPEs | 68 |
| Figura 4. Cargo que desempeña en la MYPE | 69 |
| Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo | 70 |
| Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro. | 71 |
| Figura 7. Número de trabajadores de la empresa. | 72 |
| Figura 8: Relación entre las personas que trabajan en las MYPEs. | 73 |
| Figura 9. Objetivo de creación de las MYPEs. | 74 |
| Figura 10. Tipo de constitución de la MYPEs. | 75 |
| Figura 11. La empresa promueve autonomía de los trabajadores para realizar sus labores. | 76 |
| Figura 12. La empresa relaciona los propósitos de los trabajadores y el propósito de la organización. | 77 |
| Figura 13. La empresa promueve la responsabilidad de los trabajadores de la organización. | 78 |
| Figura 14. La empresa promueve la premiación a los trabajadores mediante bonos.. | 79 |
| Figura 15. La empresa premia a los trabajadores en base a resultados. | 80 |
| Figura 16. La empresa otorga reconocimiento y felicitaciones a los trabajadores cuando logran las metas propuestas..... | 81 |
| Figura 17. La empresa aplica estrategias para tener un buen ambiente laboral favorable.... | 82 |
| Figura 18. La empresa promueve acciones para lograr la satisfacción social. | 83 |
| Figura 19. La empresa ejecuta el plan de seguridad y salud ocupacional. | 84 |

| | |
|---|----|
| Figura 20. La empresa tiene programas de bienestar social laboral. | 85 |
| Figura 21. La empresa incentiva a su personal, de acuerdo a su labor. | 87 |
| Figura 22. La empresa tiene establecido planes de sostenibilidad al emprendimiento. | 88 |
| Figura 23. La empresa cuenta con plan de innovación continua. | 89 |
| Figura 24. La empresa es socialmente responsable del medio ambiente. | 90 |
| Figura 25. La empresa se adapta a los cambios de nuevos retos de acuerdo a la contingencia. | 91 |
| Figura 26. La empresa aplica método de segregación de los residuos sólidos. | 92 |

I. Introducción

La presente investigación se refiere al fenómeno del emprendimiento, la misma que a nivel mundial se ha incrementado en las últimas décadas, convirtiéndose en una especie de cultura del emprendimiento que han dado origen a distintas formas empresariales de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPEs) como motores del crecimiento económico y la competitividad del país.

El factor principal para el surgimiento de los emprendimientos es el escenario de crisis por los que pasan los países, especialmente el nuestro, evidenciándose de ese modo la aparición de emprendimientos, especialmente en rubros que ejercen mayor demanda por parte de la población, entre ellos se encuentran los relacionados a servicios de alimentos, medicinas, equipos tecnológicos y soportes tecnológicos.

Se puede observar en esta cultura del emprendimiento que muchos de ellos logran sobrevivir en el mercado y otros simplemente desaparecen, fracasan y cierran o por flexibilidad se reconvierten y cambian de rubro.

Un emprendimiento para que sea sostenible en el tiempo va depender de muchos factores, entre ellos de sus conductores y colaboradores; de la capacidad de adaptación a su entorno y del factor humano.

Cuando hablamos de los diferentes rubros; producción y servicios, los micros y pequeñas empresas no son la excepción ya que estas formas empresariales se desarrollan con éxito en los rubros ya indicados con el afán de generar más productividad. En el Perú las MYPEs han logrado su importancia por ser fuente de generación de empleos aun que mucha de ellas se encuentra en la informalidad. A estas alturas no podemos desconocer que el éxito de toda organización empresarial está con

el nivel de preparación de su personal, con la capacidad de solucionar cualquier problema relacionado con la empresa. En esta investigación se estudió las MYPEs del sector servicio, rubro restaurantes en la ciudad de Juanjuí. Se siguió la siguiente línea de investigación; “Sostenibilidad de los Emprendimientos de las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú”, establecido por la escuela profesional de administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, se planteó el siguiente problema *¿Cuáles son las mejoras de la motivación laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios rubro restaurantes del distrito de Juanjuí, provincia de Mariscal Cáceres, Región San Martín, 2019?*

Además, el objetivo general de la investigación fue proponer las mejoras de la motivación laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del Distrito de Juanjuí, Provincia de Mariscal Cáceres, Región San Martín, 2019. Los objetivos específicos han sido los siguientes; primer objetivo específico fue; Identificar los factores relevantes de la motivación laboral para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del Distrito de Juanjuí, Provincia de Mariscal Cáceres, Región San Martín, 2019, el segundo objetivo específico fue; Describir los factores relevantes de la motivación laboral para la sostenibilidad de los emprendimientos en los micros y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del Distrito de Juanjuí, Provincia de Mariscal Cáceres, Región San Martín, 2019 y, como tercer objetivo específico fue; Elaborar la propuesta de mejora de la motivación laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en los micros y pequeñas

empresas del sector servicios, rubro restaurantes del Distrito de Juanjuí, Provincia de Mariscal Cáceres, Región San Martín, 2019.

El presente trabajo de investigación se justifica desde el punto de vista teórico, práctico y metodológico. Teórica, porque el proyecto desarrolla una investigación que tiene como fuente de información la bibliografía actualizada. Se justifica de manera Práctica ya que el resultado de la investigación servirá para futuras investigaciones y por último, se justifica de manera metodológica porque al ser este un tema distinto a otras investigaciones y además el trato de datos ha sido visto desde un enfoque diferente aplicando instrumentos de medición y recolección de datos prácticos se generaron tablas y gráficos para una buena interpretación y análisis de resultados.

Metodológicamente el diseño de investigación fue no experimental y transversal, descriptivo de enfoque cuantitativo, nivel de la investigación fue descriptivo. Se ha trabajado las variables: Motivación Laboral y Sostenibilidad de los emprendimientos. Siendo algunos de los resultados: el 50.00 % casi siempre promueve autonomía de los trabajadores para realizar sus labores, el 87.50 % la empresa casi siempre relaciona los propósitos de los trabajadores y el propósito de la organización, el 25.00 % casi siempre promueve la responsabilidad de los trabajadores de la organización, el 37.50% algunas veces promueve la premiación a los trabajadores mediante bonos, el 50.00 % algunas veces premian a los trabajadores en base a resultados, el 25.00 % casi siempre otorga reconocimiento y felicitaciones a los trabajadores cuando logran las metas propuestas, por otro lado el 25.00 % siempre aplica estrategias para tener un buen ambiente laboral favorable. Este trabajo contribuirá al desarrollo económico del Distrito de Juanjuí, Provincia de Mariscal Cáceres, Región San Martín.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Internacionales

Carvajal y Lino. (2018) Investigaron; *Estrategias administrativas que incidan en la sostenibilidad de pequeños emprendimientos en la avenida principal de Paraíso de la Flor*. El proyecto de investigación de Estrategias administrativas que incidan en la sostenibilidad de pequeños emprendimientos en la avenida principal de Paraíso De La Flor se da por la poca durabilidad que tienen los emprendimientos en el sector, situación que se origina por la falta de conocimiento de administración por parte del propietario, además de no llevar un debido control de la situación financiera y tampoco establecer un correcto orden en las funciones que debe cumplir cada persona que ayuda en el negocio. El objetivo planteado en la investigación es analizar estrategias administrativas que inciden en la sostenibilidad de pequeños emprendimientos, considerando indicadores viables que ayuden en el desarrollo sostenible de emprendimientos. Se aplicó una metodología descriptiva al estar en el sector, se utilizó un método exploratorio para analizar y revisar la información correspondiente y por último el método de observación que ayudo a verificar la situación real por la que atraviesan los emprendimientos. Resultados El 55,41% de los emprendedores encuestados han estudiado hasta la secundaria. El 20,41% de los negocios son restaurantes. Los negocios en un 95,92% son administrados por sus propietarios. El 33% de los restaurantes tienen un tiempo de 7-12 meses mientras. En la mayoría de los emprendimientos colaboran de 1-3 personas con un porcentaje de 81%, mientras que el 18% colaboran de 4-7 personas. El

51,02% de los emprendedores implementaron sus negocios por independencia financiera. El 22% y 11% de negocios como consultorios odontológicos, lubricadoras, talleres electrónicos entre otros tienen ingresos aproximados de 500 dólares en adelante. Mientras que el 40 % de los restaurantes tienen ingresos aproximados de 150- 200 dólares. El 70% de las personas encuestadas mencionan que el lugar donde se encuentran sus negocios es alquilado. El 60% de las personas encuestadas mencionaron que pagan entre 200 a 300 dólares por alquiler del local incluido agua y energía eléctrica. El 69,4% de las personas encuestadas no conocen que es un estudio de mercado. El 79% de las personas encuestadas mencionaron que no realizaron un estudio de mercado para implementar sus negocios. El 48% de los emprendedores consideran que tiene un nivel medio en cuanto a conocimiento de administración. El 67% de los negocios no llevan un registro contable. El 51% de los emprendedores da aceptación a recibir una capacitación sobre estrategias administrativas que ayuden a mejorar sus negocios. Se concluyó que aplicar estrategias administrativas ayudará a mejorar la imagen del negocio, creando confianza y fidelidad en los clientes, estableciendo un apropiado control interno desde una correcta estructura organizacional hasta una eficiente operación financiera, para que así estos emprendimientos sean sostenibles a través del tiempo en el mercado.

Gonzales y Zalles (2015) Investigó. *Desarrollo sostenible de turismo comunitario en el departamento de la paz, caso Red APTHAPI*, utilizó para su estudio una metodología cualitativa analítica, el objetivo de la investigación fue analizar la sostenibilidad, de 4 de los 5 emprendimientos que actualmente

forman parte de la Red de turismo comunitario APTHAPI en el Departamento de La Paz. Como objetivos específicos se buscó realizar un análisis de los indicadores económicos, los indicadores ambientales y los indicadores sociales, relacionados a la actividad turística de la Red APTHAPI. Resultados

Los puestos laborales dentro del emprendimiento turístico se conforman de la siguiente manera: el 40% se ocupa a administrar el hospedaje, el 60% del personal se distribuye en cargos relativos a los servicios de alimentación, guía local, lancharo y limpieza. La edad del personal que trabaja en los emprendimientos oscila entre los 32 y los 52 años, es decir, no hay gente muy joven dedicada a esta actividad ni personas mayores. La moda del grupo etario es los 42 años al igual que el promedio. Respecto a la procedencia de los turistas, sólo el 38% son de los países vecinos, destacándose los turistas de la Argentina. El resto, proviene de diferentes lugares, especialmente Europa (35%) y Norteamérica (18%). Para el caso del emprendimiento que se analiza, la estadía promedio es de cuatro días, de manera que el gasto promedio en el emprendimiento de turismo comunitario que se analiza llegaría a 120 dólares, lo que es bajo. Se puede establecer que el gasto promedio diario es de 30 dólares. el gráfico superior es un 3.87, la sostenibilidad en este emprendimiento aún no se encuentra definida, pero así también es notoria la mejoría del mismo, puesto que en cuanto a lo que oferta turística se refiere la Isla Coati – Warmi Thakhi cuenta con una gran variedad de atractivos culturales y naturales. un 3.5 lo que revela que Sahuña - K`aira Thakhi está en vías de ser sostenible por estar apoyada en una buena planificación turística, y posee elementos para llevar a cabo las actividades turísticas. Se debe mejorar algún punto débil como

la promoción del lugar. El resultado del gráfico es favorable para este emprendimiento con un 4.4, se podría considerar la sostenibilidad de la actividad turística. La principal conclusión establece que la sostenibilidad de estos emprendimientos peligra debido a la falta de planificación, el involucramiento parcial de la comunidad, las relaciones informales hacia sus trabajadores, la debilidad en el uso de indicadores ambientales y los bajos ingresos que tienen.

Fernández (2015). *Tesis. La motivación como factor estratégico para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de un instituto universitario público ubicado en el Estado Yaracuy*. El propósito fundamental de este estudio fue un Análisis sobre la Motivación Laboral y cómo afecta el no aplicar la misma, en el desempeño laboral, dirigido a los trabajadores de un instituto público ubicado en el estado Yaracuy específicamente al personal del área administrativa. Planteó los objetivos específicos: Identificar los factores motivacionales presentes en el personal administrativo de la institución, Describir la situación actual sobre la motivación laboral, en el personal administrativo de la institución, Plantear estrategias motivacionales para optimizar el desempeño laboral del personal administrativo de la institución. Metodología cuantitativa y tipo descriptiva, utilizando como técnicas la encuesta con 25 ítems basada en un instrumento tipo cuestionario permitiendo así, conocer la opinión de los encuestados con respecto a la motivación laboral y cómo impacta en su labor, pudiéndose evidenciar la desmotivación e insatisfacción laboral de los trabajadores, lo cual afecta a los planes de crecimiento organizacional de la Institución, utilizado como herramienta para

recopilar los datos, una escala tipo Likert, donde se evidenciaría a través de números, la positividad o negatividad que considerará el individuo en cada ítems, el cual se aplicó al personal administrativo de dicha institución. Resultados un 82% de la población estudiada afirman que, si recibieron la información acerca de los objetivos de su organización, lo que a su vez explica que poseen una motivación laboral neutral con respecto a los objetivos organizacionales. un 82% del personal encuestado define que la comunicación es importante en la organización. un 73% se relacionan de manera favorable con los compañeros de trabajo, el 55% indica que no se le toma en cuenta al personal para la toma de decisiones, un 27% le resulta indiferente ser participe, existe un 55% de la población que alega que la institución ofrece programas de capacitación y adiestramiento que ayudan a la mejora de la administración, el 37% de los encuestados reflejan que le es indiferente que la institución le ofrezca oportunidades de ascenso, un 64% de los trabajadores se sienten satisfechos con el cargo que ocupan, el 64% de la población estudiada refleja, que no recibe ninguna retribución por parte de la institución cuando realiza su labor eficientemente, un 46% de los empleados tienen una motivación neutral con respecto a que si dicha institución cuenta o no cuenta con los recursos que requiere implementar un programa motivacional, el 37% del personal se caracteriza con la indiferencia que sienten con las condiciones en las cuales se encuentran laborando, lo que puede evidenciarse como una insatisfacción con el clima laboral, un 64% manifiesta que las condiciones físicas si ayudan al desarrollo de las labores diarias, un 46% en su mayoría considera que la institución no le permite alcanzar sus objetivos personales, un 54% manifiesta

que la motivación que reciben no es la más adecuada, un 100% de la población estudiada considera que la motivación es un factor influyente en la productividad, un 46% de los encuestados opinan que le resulta indiferente los incentivos no monetarios, un 88% (sumatoria de las motivaciones altamente negativas y la neutral), un 73% del personal administrativo de la institución, 100% de la población encuestada se siente comprometida con la organización, un 82% de los encuestados considera que la remuneración que perciben no compensan la labor realizada, un 100% de los individuos consideran que la colaboración es un valor fundamental para el logro de los objetivos, un 46% de la población esta neutral con respecto a los beneficios ya que estos no cubren las necesidades básicas, un 37% de la población afirma que la institución no cuenta con este tipo de incentivos, un 73% de la población estudiada se siente capacitada para desempeñar el cargo que ocupa, un 73% en su mayoría tiene iniciativa dirigidas a elevar el nivel de eficiencia en su labor diaria, un 82% de la población estudiada afirma que recibieron la información con objetividad. Se pudo concluir que existen diversos factores motivacionales que afectan al personal en el desempeño eficiente de sus labores, y con el compromiso que tiene hacia la organización lo cual afecta la operatividad, logros de metas y objetivos planteados por la Institución.

Ochoa (2014) Tesis *Motivación y productividad laboral*, el estudio fue realizado en la empresa municipal aguas de Xelaju Quetzaltenango, estudio que se realizó con 50 colaboradores del área de campo y de oficina de los 86 trabajadores de la empresa. El principal objetivo de la investigación era determinar la influencia de la motivación en la productividad laboral lo cual se

cumplió, esperando que este estudio pueda ser de utilidad a la empresa para apoyar al colaborador en esta área de su vida laboral. Metodología, diseño de investigación descriptivo, Resultados, el nivel de motivación que tiene la empresa según resultados estadísticos es de un 75%, es la motivación con la que se cuenta para lograr una productividad laboral efectiva, eficaz y de alto grado. El nivel de motivación que se encontró en la empresa al momento de la aplicación de la escala demuestra un 75% en total de todos los trabajadores que se evaluaron, lo que indica que generalmente tienen una motivación aceptable pero no la indicada para realizar su trabajo, porque ese 25% que hace falta es un indicador de que se debe aplicar algún proceso, método o proyecto en donde el principal objetivo sea aumentar esa motivación en los empleados, para que ese porcentaje aumente, pero no solamente eso sino que se vea reflejado en la productividad laboral de cada trabajador que es realmente lo que le favorece a la empresa. Se concluye afirmando que, si es necesario reforzar la motivación en los trabajadores de la empresa, lo cual de una forma metódica se presenta una propuesta en la cual se informa sobre uno de los métodos que se puede realizar para aumentar el nivel de motivación dentro de la empresa.

Camino (2018) .Tesis; *Sostenibilidad de los emprendimientos del sector comercial de Santa Rosa, El Oro periodo 2016 – 2018.*, tuvo como objetivo; determinar la sostenibilidad de los emprendimientos para la medición de su impacto en el sector comercial de la ciudad de Santa Rosa, provincia de El Oro, la metodología de investigación que utilizó fue investigación de enfoque cuantitativo del tipo descriptivo con un alcance explicativo, en el que se ha medido las variables de la sostenibilidad y el emprendimiento, siendo su

población 30 nuevos emprendimientos, siendo estos algunos de sus resultados. Resultados, de los 30 encuestados el 60% son del género femenino, Del total de 30 encuestas el 100% pertenece a la ciudad de Santa Rosa. el 57% realizan actividades de Comercio en General, l 90% no conoce que significa el desarrollo sostenible, el 93% no cree que los emprendimientos sean una fuente de desarrollo económico en la ciudad de Santa Rosa, el 60% estableció que dar una mayor alternativa de trabajo es lo que se ha mejorado en la economía de la ciudad de Santa Rosa, l 80% respondió que sí existe una competencia sana entre los emprendimientos desarrollados, l 67% respondió que los emprendimientos sí dan viabilidad económica local y garantizan la suficiencia monetaria, el 37% está muy de acuerdo que el medio ambiente es más importante que crear mayores condiciones económicas y comerciales en una comunidad, el 50% está muy de acuerdo que el desarrollo económico es prioritario aunque este dañe el medio ambiente, el 26,7% está nada de acuerdo , el 44% está muy de acuerdo que los emprendimientos deben cumplir con las normas ambientales establecidas en los códigos y reglamentos del país, el 60% está nada de acuerdo que si un emprendimiento es contaminante la generación de empleo es más importante, el 53% está nada de acuerdo que el desarrollo económico ofrecerá una mayor alternativa para mejorar los niveles de 17%, 23%,7%,53%,0%

El desarrollo económico ofrecerá una mayor alternativa para mejorar los niveles de contaminación medio ambientales Muy de acuerdo Algo de acuerdo poco de acuerdo nada de acuerdo Ninguno de los anteriores 59 contaminación medio ambientales, el 40% está nada de acuerdo que el crecimiento económico y tecnológico, el 77% está nada de acuerdo que los emprendimientos son

generadores de contaminación ambiental, el 26% establece que lo que se mejora es la educación, un 2% de emprendimientos que tienen una visión y misión clara sobre el desenvolvimiento y direccionamiento de su organización, un 2% de la población emprendedora que está de acuerdo con la necesidad y aplicación de procesos administrativos en sus emprendimientos para así garantizar el crecimiento de su organización. 2% que si está de acuerdo y que aplicaría otras formas de análisis.

conclusiones:

-La gestión administrativa en los emprendimientos comerciales de la ciudad de Santa Rosa es deficiente, por lo que explica su insuficiente desarrollo.

-Existe una falsa idea de conocimiento en la aplicación de estrategias de ventas por lo que su aplicación es netamente empírica, ya que la mayoría de los dueños de los emprendimientos no cuenta como un mínimo de capacitación en ventas.

-Un alto porcentaje de emprendimientos comerciales mantienen confianza en el desempeño de sus actividades, en los controles prioritarios de su organización, sabiendo que su aplicación es netamente empírica, por lo que su desarrollo comercial es demasiado lento e inseguro.

Nacional

Preciado (2020) En su Tesis, *Satisfacción laboral de los trabajadores de las MYPEs, sector servicio, rubro restaurantes – caso: restaurante cevichería El Gran Chimú, Tumbes- Tumbes, año 2020*. El estudio tuvo por objetivo de investigación Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de las MyPes, sector servicios, rubro Restaurantes– Caso: Restaurante Cevichería El Gran Chimú, Tumbes- Tumbes, año 2020. Determinando como problema

de investigación: ¿Cuál es nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de las MyPes, sector servicio, rubro Restaurantes– Caso: Restaurante Cevichería El Gran Chimú, ¿año 2020? Con una metodología de investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, con una población de 1 MyPes del rubro restaurantes en Tumbes, 2020, y una muestra de 12 trabajadores de este restaurante cevichería, aplicando encuestas como instrumento de recolección de datos mediante utilización de la escala CALIDFIT; la cual presenta fiabilidad general tiene un Alfa de Cron Bach de 0.916, el cual consta de 22 preguntas y 5 dimensiones (dimensión personal; dimensión instalaciones y materiales; dimensión servicios y actividades; dimensión imagen de la organización; y dimensión satisfacción con la organización). Presentó los siguientes resultados; respecto a las características sociodemográficas de los propietarios, se encontró que la edad promedio de los trabajadores y trabajadoras es de 37 años de edad; siendo la mayoría de sexo masculino (58%), el 80% de los trabajadores son casados y la mayoría relativa tiene grado de instrucción técnico superior (58%), respecto a las características las MyPes: Se identificó que la totalidad de los trabajadores de la MyPe manifestó que se encuentra inscrita bajo el régimen MyPe, y que su tiempo de existencia en el mercado es de alrededor de los 16 años, respecto a las características de satisfacción laboral se determinó que la mayoría de los trabajadores de la MyPe (58%) se siente satisfecho con respecto a la organización de la empresa, debido a que están de acuerdo con la estructura y las políticas de la misma, asimismo se determinó que al menos la mitad de los trabajadores de la MyPe, se encuentran satisfechos con respecto a las

condiciones laborales ofrecidas por la empresa, mientras que un importante 50% no se encuentra conforme con estas condiciones. Concluyó que la mayoría de los trabajadores de las MyPes se encuentran satisfechos con respecto a la organización y políticas establecidas en la empresa; mientras que sólo la mitad de los trabajadores (50%) se encuentran satisfechos con las condiciones laborales que reciben en el establecimiento para el desarrollo de sus actividades.

Valdivieso (2020) Tesis; *Propuesta de mejora en atención al cliente como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería del distrito de Huaral, 2019*. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal proponer las mejoras de atención al cliente como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en los micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería del Distrito de Huaral, 2019. La metodología empleada en la investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, se aplicó dos tipos de fuentes: Fuentes primarias y secundarias para así poder obtener los datos necesarios. Se tomó como muestra 11 Mypes de sector comercio, rubro ferretería del Distrito de Huaral, se les aplicó un cuestionario de 31 preguntas que tienen relación con las variables en investigación. Resultados, de los representantes de las Mypes se observa que el 100% de los encuestados, respecto a la distribución según edades, el 18.2% tiene edad que oscila entre 18 a 30 años, mientras que el 27.3% de los representantes legales su edad oscila entre 31 a 50 años, además el 54.5 % de los representantes legales es de

51 a más años, respecto al género de los representantes, el 45% son del género femenino, mientras que el 55% son del género masculino, de acuerdo al grado de instrucción, el que el 55% tienen grado de instrucción secundaria, mientras que el 18% tienen grado de instrucción superior no universitaria, además el 27% tienen grado de instrucción superior universitaria, referente al cargo que desempeña, el 82% son dueños, referente el tiempo que desempeñan los representantes legales encuestados se observa que el 82% desempeñan el cargo de 7 años o más, siendo su desempeño de 7 años a más. Respecto a las micro y pequeñas empresas, referente al tiempo de permanencia a los representantes legales encuestados, el 45.5% tienen entre 4 a 6 años de permanencia de la empresa en el rubro, mientras que, además el 54.5% tienen entre 7 a más años de pertenencia de la empresa en el rubro, en relación al número de trabajadores, el 36% tienen entre 1 a 5 trabajadores, mientras que el 55% tienen entre 6 a 11 trabajadores, en relación con parentesco con el personal, el 73% son familiares y persona no familiares, en relación con la distribución según objetivo de creación, se observa que el 100% de los encuestados crean los negocios para la generación de ganancia, referente al tipo de constitución, se observa que el 27% indicaron ser empresa individual de responsabilidad limitada (E.I.R.L), y un 64% son sociedad anónima. Respecto a Atención al Cliente, referente a que la empresa promueve la calidad de servicio el 55% de los propietarios encuestados consideran que la empresa promueve la calidad de servicio, referente a orienta a la satisfacción de sus clientes el 37% obtuvo que a veces las empresas orientan sus estrategias a satisfacción al cliente, referente a la oferta productos con precios adecuados al mercado se aprecia que el 57 % de

los propietarios encuestados casi siempre oferta productos con precios adecuados al mercado, mientras que el 29% obtuvo que siempre, además el 7%, a veces y otro 7% muy pocas veces oferta productos con precios adecuados al mercado, el 18 % obtuvo que siempre, además el 27%, a veces y otro 9% muy pocas veces aplicar estándares de limpieza y mantenimiento, referente si la empresa tiene procedimientos adecuados al tiempo de atención de sus clientes, se puede apreciar que el 46 % de los propietarios encuestados consideran que a veces, mientras que el 27% obtuvo muy pocas veces, además de 9% nunca desarrolla procedimiento adecuado al tiempo de atención a sus cliente, el 55 % de los propietarios casi siempre absuelve sus dudas a los clientes, mientras que el 45 % obtuvo que a veces, el 50 % de los propietarios a veces capacita a su personal para brindar un mejor servicio en atención al cliente, mientras que el 30 % obtuvo muy pocas veces y un 20% casi siempre, el 46 % de los propietarios encuestados casi siempre aplica métodos de buen clima laboral, mientras que el 36 % obtuvo a veces, un 9% muy poca veces y otro 9% siempre. Respecto a la Sostenibilidad de los Emprendimientos, en la dimensión social se puede apreciar que el 55 % de los propietarios muy pocas veces aplica talleres de capacitación labora mientras que el 27 % obtuvo a veces, un 9% nunca y otro 9% casi siempre, el 37 % de los propietarios muy pocas veces cuenta con plan de seguridad y salud ocupacional, mientras que el 36 % obtuvo casi siempre, un 18% nunca y otro 9% a veces, el 64 % de los propietarios a veces tiene programas de bienestar social laboral, mientras que el 27 % obtuvo muy pocas veces y un 9% nunca, el 46 % de los propietarios muy pocas veces motiva a su personal, mediante reconocimiento a su labor,

mientras que el 36 % obtuvo a veces y un 18% Siempre. Con relación a la dimensión económica el 46 % de los propietarios a veces tiene establecido planes de mejora continua, mientras que el 27 % obtuvo siempre y un 18% casi siempre y un 9% muy pocas veces, el 28 % de los propietarios muy pocas veces tiene un plan innovación a favor de la necesidad de los clientes interno y externo., mientras que el 27 % obtuvo a veces, un 27% casi siempre y un 18% siempre. Referente si la empresa es socialmente responsable del medio ambiente. Se puede apreciar que el 46 % de los propietarios muy pocas veces es socialmente responsable del medio ambiente, mientras que el 45 % obtuvo a veces, un 9% casi siempre, referente si se capacita al personal concientizado con el cuidado del medio ambiente, el 36 % casi siempre, el 28 % de los propietarios muy pocas veces, mientras que 18% a veces, en referencia a si en la empresa aplica método de clasificación de los residuos sólidos, el 46 % de los propietarios encuetados nunca aplica método de clasificación de los residuos sólidos, mientras que el 45% obtuvo muy pocas veces y un 9% casi siempre. Llegando a concluir que la falta de una guía para la mejora en atención al cliente y reforzar la variable sostenibilidad de emprendimiento en sus tres dimensiones social, económicas y ambiental.

Palma (2020) Tesis; *Propuesta de mejora de capacitación de personal como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, en la avenida Los Postes de la urbanización San Hilarión, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019*. La investigación se realizó con el lineamiento de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Filial San Juan de Lurigancho, Lima. Esta

investigación tuvo como objetivo general Proponer las mejoras de la capacitación de personal como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, en la avenida Los Postes de la urbanización San Hilarión, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019. Se tuvo como metodología un enfoque cuantitativo, presentando un nivel descriptivo y con un diseño no experimental transversal. La población de estudio fueron las micro y pequeñas empresas, la muestra fueron 12 MYPEs las cuales fueron materia de estudio, se usó el muestreo no probabilístico intencional. Los resultados fueron: Referente a la edad de los representantes de las micro y pequeñas empresas, se muestra que el 50% se encuentran en un rango de edad de 18-30 años, y el otro 50%, el 58% son de género femenino, el 50% tiene grado de instrucción secundaria, el 58% son dueños, el tiempo que desempeñan los representantes es de 4 a 6 años con un porcentaje de 58%, el 58% de la empresa tiene de permanencia 7 a más años en el rubro, el 50% tiene de 1 a 5 trabajadores y el 50% de 5 a 10 trabajadores, el 83% se crearon para generar ganancia, en su mayoría fueron SAC con un 67%. Respecto de la sostenibilidad en los emprendimientos, el 67% algunas veces aplica un método de servicio eficiente, el 75% de las mypes nunca desarrolla una participación activa, el 42% de mypes manifiesta que muy pocas veces ejecuta una gestión de mejora para incrementar la rentabilidad, respecto de que si las mypes desarrollan un plan social responsable se determinó también que un 25% muy pocas veces lo realiza, y 67% nunca lo hace, el 67% nunca promueve el principio de igualdad en la organización, el 75% algunas veces ejecuta las normas de protección del medio ambiente, el 75% muy pocas

veces recicla de forma continua los materiales desechables diariamente, el 50% de las empresas muy pocas veces se preocupan por la reducción de impacto al medio ambiente. Las principales conclusiones referente a las características de los representantes, se determinó el 50% se encuentran en un rango de edad de 18-30 años con una mayoría del 58% del género femenino. Además, el 50% tienen grado de instrucción secundaria y el 58% de los representantes son dueños. El tiempo de la empresa en el rubro es de 7 a más años con un porcentaje de 58%. Así mismo, las personas que trabajan en la empresa son en su mayoría personas familiares y no familiares en un 83%. Y el 83% se crearon para generar ganancia. Referente a identificar las necesidades de capacitación del personal se puede decir que solo el 42% manifestaron que casi siempre lo hace y 42% de las MYPEs manifestaron que muy algunas veces determinan las estrategias de capacitación de acuerdo a los objetivos establecidos. El 75% manifestaron que muy pocas veces implementan una selección de la calidad de instructores. Referente a si la empresa aplica un método de servicio eficiente se determinó que el 67% algunas veces lo hace. Y si la empresa ejecuta una gestión de mejora para incrementar la rentabilidad, se determinó que el 42% de MYPEs manifiesta que muy pocas veces lo hace. Así mismo, sobre si la empresa brinda oportunidad laboral sin discriminación se determinó que 67% de las MYPEs nunca lo realizan. Y, por último, sobre si la empresa ejecuta las normas de protección del medio ambiente se puede decir que 75% algunas veces lo hace. Se pudo concluir que para algunas empresas la capacitación es una gran inversión. Por otro lado, también se concluye que para la mayoría de MYPEs la sostenibilidad económica tiene mucha relevancia, pero dejan de lado

lo social y ambiental. Por tal motivo se realizó una propuesta de mejora de los factores relevantes de la capacitación de personal para la sostenibilidad de los emprendimientos.

Gonzales (2020) Tesis; Propuesta de mejora de la responsabilidad social empresarial como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro consultorios odontológicos, de la avenida Antúnez de Mayolo, del distrito de los Olivos, 2019. La presente investigación tuvo como objetivo proponer las mejoras de la RSE como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos de las Mypes del sector servicios, rubro consultorios odontológicos, de la Avenida Antúnez de Mayolo, del Distrito de Los Olivos, 2019. La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, no experimental con diseño transversal, sobre una muestra de diez Mypes. Este trabajo profundiza su estudio sobre la responsabilidad social de los consultorios odontológicos respecto a sus grupos de interés, evidenciando los siguientes resultados; el 50% de las Mypes no entrega un contrato laboral a sus trabajadores, solo el 40% de las Mypes ha capacitado alguna vez en temas de salud y seguridad laboral, mientras que solo un 70% de la Mypes cumplen con el pago a sus proveedores en las fechas pactadas, y un 90% cumple siempre con el código de ética profesional durante la atención al paciente, por otro lado un 20% de las Mypes nunca participa de campañas de salud en la comunidad. Al respecto se concluye que no todas las Mypes cumplen con sus deberes frente a los grupos de interés, es cierto que la implementación de RSE es voluntaria, sin embargo, hay componentes de esta que son de cumplimiento obligatorio.

Granda (2019) en su tesis *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del banco Falabella – agencia Bellavista - Callao, periodo 2018*.

La investigación tuvo como objetivo demostrar si existe influencia entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en el Banco Falabella – Agencia Bellavista-Callao 2018. Metodológicamente fue una investigación de tipo aplicada, de nivel correlacional causal, de diseño no experimental. La población fue de 28 trabajadores del Banco Falabella Agencia Callao-Bellavista, la muestra fue poblacional. Se realizó la prueba de normalidad para determinar el uso del estadístico para la contratación de hipótesis, lo que permitió elegir Shapiro-Wilk, por ser la muestra menor a 50. De los resultados, el 28 de los encuestados respondieron el 28.57% están indecisos respecto a su motivación, los trabajadores no tienen una actitud positiva lo que está influyendo en el progreso del banco, y el 71.43% (20) están de acuerdo con la motivación que les brinda la institución tanto intrínseca como extrínseca. Concluyendo que La motivación influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores en el Banco Falabella – Agencia Bellavista Callao 2018, con un coeficiente de correlación de 0.690, donde aún la motivación intrínseca y extrínseca no influyen contundentemente al desempeño laboral, y esto incide en la rentabilidad de la empresa.

Local

Sánchez y Sifuentes (2018). Tesis; *Influencia de la motivación extrínseca e intrínseca en la intención de permanencia de los trabajadores de restaurantes de pizzas y pastas del distrito de Miraflores*. La presente investigación estudió la influencia que tiene la motivación extrínseca e intrínseca en la intención de

permanencia de los trabajadores de servicio al cliente de restaurantes de pizzas y pastas del distrito de Miraflores en Lima, Perú. De acuerdo con lo mencionado, el objetivo general de la investigación es determinar si la motivación extrínseca e intrínseca influyen en la intención de permanencia de los trabajadores de restaurantes de pizzas y pastas. La población del estudio estuvo conformada por colaboradores de todos los restaurantes de pizzas y pastas en el distrito Miraflores. Se utilizó el muestreo probabilístico estratificado, donde la muestra estuvo conformada por 139 personas que contestaron la encuesta, las cuales formaban parte de los 26 restaurantes de la categoría de pizzas y pastas. El diseño de investigación que se utilizó fue el correlacional transeccional no experimental y así estudiar el grado de asociación de las variables y medirlas. Se utilizó la herramienta del SPSS para demostrar los resultados obtenidos mediante las encuestas realizadas. Durante la investigación se determinó que la motivación extrínseca era la que los trabajadores percibían más, pero a la vez, la motivación intrínseca jugaba un papel importante en la intención de permanencia, ya que, al incrementarse en el colaborador, mayor era la determinación de quedarse con su empleo actual. Para la realización de este trabajo se utilizaron dos escalas de medición, la primera Work Extrinsic and Intrinsic Motivation Scale (WEIMS), propuesta por Tremblay et al. (2009), mide el tipo de motivación de los trabajadores; mientras que la segunda Turnover Intention Scale (TIS), propuesta por Khan y Du (2014) mide la intención de permanencia de estos. Ambos instrumentos validados en estudios previos fueron elaborados originalmente en el idioma inglés para lo cual se decidió traducirlo al español, manteniendo la esencia

original de ambas encuestas y haciéndolas de fácil entendimiento para los encuestados. En los resultados se obtuvo una relación significativa de $r = ,221$ entre ambos tipos de motivación e intención de permanencia de los encuestados, lo cual indicaba que el 22,1% de los cambios en la intención de permanencia se debía a la percepción de la variación en los tipos de motivación en el trabajo. Siendo sus principales conclusiones: a) Se comprobó la existencia de una influencia relevante de la motivación extrínseca e intrínseca frente a la intención de permanencia de los trabajadores de servicio al cliente de los restaurantes de pastas y pizzas del distrito de Miraflores. b) Se evidenció la existencia de una relación más significativa entre la motivación extrínseca y la intención de permanencia frente a la relación de la variable dependiente con la motivación intrínseca. c) Se pudo determinar que existe un nivel relativamente bajo de intención de permanencia de los trabajadores de servicio al cliente de los restaurantes de pizzas y pastas en el distrito de Miraflores, debido a que, de las tres preguntas de la encuesta, solo en una de ellas, mostraban una actitud positiva frente a su actual lugar de trabajo. d) Se identificó una relación significativa entre la motivación el tiempo que llevan laborando los trabajadores. Ello implica que, a mayor motivación, mayor tiempo de permanencia en la empresa en la que se encuentran.

Torres y Quijaité (2019) Tesis Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de transporte Leonel SAC, Santa Anita - 2018, la investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa. Según la metodología, el tipo de investigación es aplicado, nivel correlacional y el diseño es no

experimental-transversal. La población estudiada incluyó 30 trabajadores. Los instrumentos utilizados para medir las variables fueron, una escala tipo Likert constituida por 20 ítems empleados para recolectar datos respecto a la variable motivación y una escala tipo Likert con 14 ítems empleados para recolectar datos respecto a la variable desempeño laboral. Los instrumentos fueron aplicados en una prueba de campo y con un grupo piloto con la finalidad de demostrar la confiabilidad mediante la prueba alfa de Cronbach, además dichos instrumentos fueron sometidos a juicio de expertos para comprobar su validez. Para la comprobación de hipótesis se utilizó la prueba estadística de correlación de Spearman y se consideró la prueba de significación con un nivel de error de 5%. De acuerdo a los resultados, la prueba de correlación muestra un nivel de significación de 0,049 inferior al 5% considerado como margen de error. Se concluye que existe relación positiva entre la motivación y el desempeño de los trabajadores.

Prieto (2020) Tesis; *Propuesta de mejora en marketing digital como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las MYPEs del sector comercio, rubro joyerías, del Jirón Huallaga, cuadra 4 y 5 Lima 2019.*

La investigación tuvo como objetivo general proponer las mejoras en el marketing digital como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro joyerías del jirón Huallaga, cuadra 4 y 5 Cercado de Lima. La investigación fue transversal, fue descriptivo, y no experimental. La población y la muestra estuvo compuesta por 20 MYPEs, se aplicó un cuestionario de preguntas, teniendo como resultados; con respecto a las MYPEs y a sus representantes:

50% se encuentran entre los 31 a 50 años; 75% son de sexo femenino; el 45% tiene más de 11 años en el mercado; el 70% son empresas formales. Sostenibilidad para los emprendimientos: 55% de empresas impulsa un compromiso para el emprendimiento social; 30% promueve el reciclaje como parte de un emprendimiento ambiental; 15% favorece la implementación de nuevas tecnologías que generen el menor impacto en el ambiente como parte del emprendimiento económico. Con relación al marketing digital: 10% cuenta con páginas web interactiva; 40% considera que sus marcas en algunas ocasiones han resultado atractivas para sus clientes; el 15% no cuenta con programas de capacitación sobre páginas web; 40% utiliza las promociones y descuento para fidelizar a sus clientes. Llegando a la conclusión; la importancia que tiene el uso de las plataformas para generar una mayor rentabilidad económica y sostenibilidad en los emprendimientos.

Castro (2020) en su tesis *Propuesta de mejora de la competitividad como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector producción-rubro panaderías de la Urbanización Los Viñedos, del distrito de Santiago de Surco, 2019* que tuvo como objetivo general: Proponer las mejoras de la competitividad como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Micro y pequeñas empresas del sector producción- rubro panaderías de la Urbanización los Viñedos, del Distrito de Santiago de Surco, 2019. La investigación fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo y diseño: No experimental- transversal. Para llevar a cabo la investigación se escogió una muestra poblacional de 10 panaderías, quienes, al ser encuestados, se obtuvieron los siguientes resultados.

Sobre las características de los representantes de las MYPEs, el 50% tienen entre 31 a 40 años, el 50% son solteros, el 60% son de sexo femenino, el 70% tienen estudios superiores. Sobre las MYPEs, el 50% de las panaderías tienen entre 6 a 10 años en el mercado, el 80% tienen de 1 a 5 trabajadores, además el 80% de las MYPEs están formalizadas y el 70% de las MYPEs son personas naturales. Sobre la competitividad, el 10% siempre adquiere materia prima a bajo costo, el 40% de los encuestados dijeron también, que siempre la empresa tiene dentro de sus actividades un nicho de mercado. Al respecto de la sostenibilidad de los emprendimientos, los representantes de las MYPEs del sector producción rubro panadería, respondieron en un 60% que siempre la empresa realiza gestión de calidad para ser más competitivos en el mercado y el 40% respondieron que casi siempre realizan gestión de calidad dentro de su empresa. En cuanto para determinar, si la empresa emplea responsabilidad social empresarial dentro de la Urbanización los Viñedos, del Distrito de Santiago de Surco, el 60% de los microempresarios respondieron, que siempre la empresa emplea responsabilidad social empresarial dentro de la Urbanización los Viñedos, del Distrito de Santiago de Surco. Para saber si la empresa, tiene compromiso con el medio ambiente dentro de la Urbanización los Viñedos, Distrito de Santiago de Surco, el 60% de los encuestados respondieron que siempre la empresa tiene compromiso con el medio ambiente dentro de la Urbanización los Viñedos, del Distrito de Santiago de Surco. Al respecto de esta investigación se puede concluir que la competitividad es un factor importante dentro del rubro empresarial y que su aplicación en base a

estrategias de competitividad dará como resultado la sostenibilidad en el tiempo de estas empresas.

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

2.2. Bases teóricas

Para la presente investigación se revisó algunos enfoques teóricos relacionados con la variable de estudio: motivación laboral y sostenibilidad de los emprendimientos. Es por ello que se analizarán términos como motivación laboral, sostenibilidad, entre otros.

a) Motivación laboral

Según Gómez (2013), la motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta de la persona hacia metas o fines determinados; es el impulso que mueve a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación. La motivación es lo que le da energía y dirección a la conducta, es la causa del comportamiento. Es un proceso que pasa por varias fases.

b) Tipos de Motivación

Según Raffino (2020), distingue dos tipos de motivación:

Motivación extrínseca. Esta motivación tiene sus raíces fuera del individuo, es decir, en la expectativa de recibir una recompensa (material o no) que surge como subproducto de la acción o la conducta motivada. Este tipo de motivación es más débil que la intrínseca, ya que no proviene del compromiso interior del individuo, sino de la expectativa de un beneficio futuro.

Motivación intrínseca. Se refiere a la motivación que viene del interior del individuo, ajeno a cualquier recompensa externa. Asociado a los deseos de autorrealización y crecimiento personal y está relacionada con el placer que siente la persona al realizar cualquier actividad, lo que permite que una persona se encuentre en “Estado de felicidad” al realizar la misma.

Este tipo de motivación está más vinculado a una buena productividad, ya que el individuo no se limita a cumplir lo mínimo necesario para obtener la recompensa, se involucra personalmente en lo que hace y decide poner en ello gran parte de su empeño.

Se trata de la motivación que nace dentro del propio individuo, es decir, en los propios deseos de satisfacción de necesidades, autorrealización y/o determinación personal, independientemente de la validación o recompensa externa que pueda acarrear la conducta. Por lo general es el tipo de motivación más valioso y productivo, ya que genera altos márgenes de compromiso de parte del sujeto.

c) Factores que influyen en la motivación laboral

Según el Blog Up Spain. (s.f.), los más resaltantes son los siguientes.

Puesto de trabajo: este factor de motivación depende del puesto de trabajo que se le asigne al empleado, si se encuentra cómodo en él y si puede aspirar a crecer.

Autonomía en el trabajo: Los trabajadores se sienten contentos cuando sus patrones depositan confianza en ellos; así ellos pueden desenvolverse en sus trabajos sin ninguna dificultad.

Ambiente de trabajo: Los trabajadores se sienten satisfechas por el buen clima organizacional que recibe y se sienten identificas con la organización.

Condiciones laborales: los empleados se sienten super motivados de acuerdo que les dan satisfacción a sus necesidades.

d) Teorías de la motivación.

Se clasifican en dos categorías:

De Contenido

Jerarquía de necesidades de Maslow

Propuso cinco necesidades básicas. En orden ascendente:

Las necesidades fisiológicas

Consisten en requerimientos físicos tales como alimentos, dormir o respirar. Maslow afirma que si a algún ser se le privara de todas sus necesidades su impulso por satisfacer las necesidades fisiológicas sería mayor que cualquier otro. El salario ayuda a resolver esas necesidades.

Las necesidades de seguridad

Incluyen el deseo de seguridad, estabilidad y ausencia de dolor. En las empresas estas necesidades que satisfacen por medio del seguro médico, prestaciones y el suministro de equipos de seguridad para los empleados.

Las necesidades sociales

Cuando el individuo se siente reconocido socialmente y recibe afecto dentro de la organización.

La necesidad de estima

El individuo se siente fabuloso, consigue el respeto de los demás hace que las personas depositan su confianza en él.

Las necesidades de auto realización

El individuo logra a cumplir sus metas o aspiraciones que se ha planteado.

Teoría de McClelland

Plantea tres necesidades.

- Necesidad de logro
- Necesidad de afiliación
- Necesidad de poder

Teoría de Herzberg

Propone dos factores:

Los insatisfactores o de higiene

- El salario,
- Seguridad del puesto,
- Las condiciones de trabajo,
- El status,
- Los procedimientos de la organización,
- La calidad de la supervisión técnica,
- La calidad de las relaciones interpersonales.

Los satisfactores o motivadores

- El logro,
- El reconocimiento,
- La responsabilidad,
- El ascenso, etc.

➤ **Teorías del Proceso**

Veamos los siguientes:

Teoría de las expectativas de Víctor Vroom

Los individuos son seres pensantes y razonables, motivados a tomar sus propias decisiones a elegir el comportamiento que dese tener, cuando se ven motivados tiende la tendencia de realizar cosas que puedan obtener algo de ello.

Teoría de la equidad de Adams

Cuando los trabajadores comparan sus esfuerzos y sus recompensas con otros trabajadores que están en condiciones similares de trabajo. Existe igualdad de comparación cuando los empleados reciben los insumos (esfuerzos) y los resultados (recompensas).

Según esta teoría los empleados pueden intentar en incrementar o reducir sus resultados en cuanto no exista una equidad de comparación.

Teoría de la fijación de metas de Locke

El individuo se siente capaz de lograr a cumplir las metas que se plantea, siempre y cuando se proponga. Cuánto más claro tenga su meta, mejor será el nivel de su desempeño (Taype, 2015).

e) El emprendimiento:

Para Moriano et al. (2001), el emprendedor es la persona que pone en marcha una iniciativa empresarial, crea su propia empresa, solo o asociado con otros promotores, asumiendo los riesgos financieros que esto supone, aportando su trabajo y ocupándose de la dirección de la empresa.

f) Tipos de emprendedores

El Blog Rock Content (2018) clasifica a los tipos de emprendedores según su personalidad e intereses, pudiendo ser los siguientes:

1. Emprendedor social. No busca dinero, ni fama. Solo se enfoca en resolver algún problema en su sociedad o comunidad mediante un sistema innovador, desea ejecutar sus ideas para que las personas puedan tener una mejor calidad de vida en cualquier parte del mundo.

2. Emprendedor especialista. Es una persona metódica y técnica. Se concentra en las ideas para un sector específico y busca generar impacto a nivel corporativo con ellas. En su mayoría son profesionales que combinan sus conocimientos con el emprendimiento para desarrollar un proyecto que les genere dinero.

3. Emprendedor multifuncional. Seguro conoces personas que pueden hacer mil cosas a la vez. Bueno, los emprendedores multi-sector, son personas que se enfocan en varios proyectos a la vez, sin tener mucho que ver uno con el otro y sin perder el enfoque en ninguno.

4. Emprendedores por accidente. En la historia hemos visto que muchos “errores” han ocasionado en sus responsables grandes descubrimientos. Los emprendedores por accidente son los que se topan con una idea al azar y la identifican como una posibilidad real de negocios.

5. Emprendedor oportunista. Ya hablamos de esto en los tipos de emprendimiento. No es más que el emprendedor que logra identificar la oportunidad y desarrolla una solución a un problema en específico.

6. Emprendedor inversionista. Es el que cuenta con los recursos y busca proyectos e ideas para poner dinero sobre ellas y lograr desarrollarlas. No es quien dirige el negocio, actúa más bien como un socio capitalista.

7. Emprendedor por necesidad. Son los emprendedores que luego de una situación desfavorable, como desempleo, situación económica y otras, deciden que iniciar un negocio es la manera de solventarlo. Son los más comunes. En todos lados podemos encontrar personas que no se conformaron con recibir un sueldo o no podrían acceder a mejores salarios y decidieron satisfacer sus necesidades con un negocio.

8. Emprendedor innovador o visionario

Es aquel que busca nuevas maneras de solucionar un problema que sean más accesibles y económicas para un sector de la población. Piensa en proyectos de largo alcance y desarrolla planes para hacerlos rentables por décadas.

g) Definición de sostenibilidad:

Para el Blog Oxfam Intermon (2018), la sostenibilidad se refiere, por definición, a la satisfacción de las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas, garantizando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar social. De aquí nace la idea del desarrollo sostenible, como aquel modo de progreso que mantiene ese delicado equilibrio hoy, sin poner en peligro los recursos del mañana.

h) Para Orellana (s.f.) Las características de la sostenibilidad empresarial son:

- Generar buenas prácticas de trabajo para el bienestar de los colaboradores y la maximización productiva de la empresa.
- Realizar evaluación de la gestión de los recursos financieros.
- Evaluar el consumo de insumos derivados del medioambiente, como energía eléctrica, agua, gas, papel y otros.
- Tratar responsablemente los residuos, para que se utilicen al máximo los elementos que tengan las condiciones para hacerlo.
- Establecer contacto permanente con la comunidad aledaña para recibir inquietudes y preocupaciones respecto a la actividad de la empresa en la zona y corregir los procesos que los afecten potencialmente.

i) Dimensiones o indicadores de la sostenibilidad empresarial.

Para Aparisi (s.f.), los indicadores de sostenibilidad empresarial, son:

- ✓ **Económica:** fondo de maniobra y necesidades, deuda, volumen de negocios, pasivo, liquidez general, rentabilidad, valor añadido bruto, etcétera.

- ✓ **Social:** acciones de voluntariado, programas comunitarios, creación de puestos de trabajo, grado de satisfacción de los empleados, programas de beneficios sociales para trabajadores, iniciativas de apoyo a las familias, etcétera.
- ✓ **Ambiental:** ciclo de vida del producto, calidad, uso de equipamiento, cantidad de agua y energía usadas en los procesos de fabricación, huella de carbono, emisiones de CO2 generadas por el transporte, materiales usados, reutilizados y reciclados, etcétera.

j) Definición de la Micro y Pequeña Empresa (MYPE)

Según Gonzales (2002), al micro y pequeña empresa también se puede definir como una organización empírica, financiada, organizada y dirigida por el propio dueño, quien en México para efectos fiscales es considerado un causante menor. Abastece a un mercado pequeño o cuando mucho regional; no cuenta con alta producción maquinizada y su planta de trabajadores suele estar integrada por familiares del dueño, por lo que suele llamársele empresa familiar.

k) Registro de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE)

Es un registro en el que pueden inscribirse las micro y pequeñas empresas (MYPE) para acceder a los beneficios de la Ley MYPE.

Pueden entrar en REMYPE las micro y pequeñas empresas constituidas por personas naturales o jurídicas dedicadas a actividades como extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Asimismo, deben tener como mínimo un trabajador.

No pueden acceder a este registro empresas del rubro de bares, discotecas, casinos y juegos de azar.

Restaurante.

Según el diccionario de la Real Academia Española (2020), el restaurante se define como; establecimiento público donde se sirven comidas y bebidas, mediante precio, para ser consumidas en el mismo local.

2.3. Marco conceptual

a) **MYPE.** - 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 en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (SUNAT)

b) Sector servicios

Según Caballero (2020) El sector terciario o sector servicios está constituido por todas las actividades económicas cuyo propósito es la producción de los servicios que demanda la población. Por esa razón también se conoce como sector servicios.

c) Restaurante

Según Culturalia (2013) presenta el siguiente concepto sobre restaurante: Entendemos por restaurante aquel establecimiento o comercio en el cual se provee a los clientes con un servicio alimenticio de diverso tipo. Un restaurante (o restaurant como también puede conocerse) es un espacio público ya que cualquier persona puede acceder a él. Sin embargo, no es una entidad de bien

público ya que el servicio de alimentación se otorga a los clientes a cambio de un pago y no gratuitamente.

d) Variable. Para Raffino (2020) Una variable refiere, en una primera instancia, a cosas que son susceptibles de ser modificadas (de variar), de cambiar en función de algún motivo determinado o indeterminado.

e) Diseño de investigación

Según Kerlinger (2002) es un conjunto de estrategias procedimentales y metodológicas definidas y elaboradas previamente para desarrollar el proceso de investigación.

f) Muestra

Para López (2019) una muestra estadística es un subconjunto de datos perteneciente a una población de datos. Estadísticamente hablando, debe estar constituido por un cierto número de observaciones que representen adecuadamente el total de los datos.

g) Motivación

Enciclopedia Económica (2018). A continuación, se exponen algunas definiciones de motivación laboral:

- Idalberto Chiavenato, la define como el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Es decir que, de acuerdo con el ambiente que rodea al individuo, habrá determinada forma de que este se sienta motivado.
- Abraham Maslow, en su teoría sobre la jerarquía de las necesidades humanas, define la motivación como el impulso que tiene el ser humano para satisfacer determinados niveles de necesidades.

- Federico Herzberg, psicólogo dedicado a la gestión empresarial, define la motivación laboral como el resultado de la interacción de dos factores, factores de motivación (logros, reconocimiento) e higiene (ambiente, sueldo, necesidades básicas).
- Stephen Robbins, la define como el incentivo de hacer determinado esfuerzo para cumplir con los objetivos de una organización.
- Para Stephen & Timothy (2009), “la motivación es el resultado de la interacción de los individuos con la situación”. Es decir, la motivación varía de acuerdo a la problemática que se enfrenta en cierto momento, es por esto que los autores identifican tres elementos fundamentales que son intensidad, dirección y persistencia que se ven reflejados en el comportamiento de los individuos durante el proceso del logro de los objetivos.
- Herrera et al. (2004) indican que la motivación es una de las claves explicativas más importantes de la conducta humana con respecto al porqué del comportamiento. Es decir, la motivación representa lo que originariamente determina que la persona inicie una acción (activación), se dirija hacia un objetivo (dirección) y persista en alcanzarlo (mantenimiento).
- Según Ramírez (2012) La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo.

h) Motivación intrínseca

Para Francisco (2021) La motivación intrínseca es la que nos impulsa a hacer cosas por el simple gusto de hacerlas. La propia ejecución de la tarea es la recompensa. A diferencia de la motivación extrínseca, basada en recibir dinero, recompensas y castigos, o presiones externas, la motivación intrínseca nace en el propio individuo.

i) La motivación extrínseca

Según Rovira (2020) La motivación extrínseca hace referencia al tipo de motivación en la cual los motivos que llevan a una persona a realizar determinado trabajo o actividad están situados fuera de la misma; o lo que es lo mismo, están sujetos a contingencias o factores externos.

j) Sostenibilidad

En el ámbito empresarial, el concepto de sostenibilidad, según Sánchez (2012). Representa un nuevo enfoque de negocios. La empresa al ampliar sus actividades promueve la inclusión social, optimizan la utilización de los recursos naturales y reducen el impacto sobre el medio ambiente, resguardando la integridad del planeta para las generaciones futuras sin postergar la viabilidad económica y financiera de la empresa.

Para Estévez (2013), sostenibilidad es atender a las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas, garantizando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar social (es lo que se conoce como Triple Vertiente de la Sostenibilidad)

III. Metodología

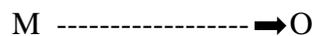
3.1. Diseño de investigación

El diseño de la investigación que se utilizó fue No Experimental y Transversal.

No experimental, debido a que no se manipuló las variables en estudio, no sufrió modificaciones y, se observó los fenómenos tal y como se presentaron en su contexto natural en las MYPEs del sector servicio, rubro restaurante estudiadas. Se basa en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos posteriormente (Tamayo,2004)

Transversal, porque se estudió en un espacio de tiempo determinado donde se tiene un inicio y un fin. Este tipo de estudio se define como un tipo de investigación de observación que analiza datos de variables obtenidas en un periodo de tiempo en la población materia de estudio.

El diagrama fue el siguiente:



Dada una muestra sé que realizó fue una observación.

Su propósito fue describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, es como tomar una fotografía de algo que sucede (Tamayo, 2004).

3.2. Población y muestra

La población estuvo compuesta por 16 micros y pequeñas empresas del rubro restaurantes del distrito de Juanjuí, provincia de Mariscal Cáceres.

La población es el conjunto de sujetos o cosas que tienen una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo.

La muestra estuvo conformada por el 100 % de la población; 16 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del Distrito de Juanjuí.

El tipo de muestreo fue no probabilístico ya que se hizo por conveniencia del investigador.

Según Hernández - Sampieri y Mendoza (2019) “en las muestras no probabilísticas la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las razones relacionadas con las características del contexto de la investigación.

3.3. Definición y operacionalización de variables.

| VARIABLES | | DEFINICIÓN OPERACIONAL | | | Escala de medición |
|--|---|------------------------|--|----------------------------------|--------------------|
| | | DIMENSIONES | | INDICADORES | |
| Denominación | Definición conceptual | Denominación | Definición | Denominación | |
| MOTIVACIÓN LABORAL | La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. Ramírez (2012) | Motivación intrínseca | Hace referencia a la motivación que viene del interior del individuo más que de cualquier recompensa externa. | Autonomía | Likert |
| | | | | Propósito | |
| | | | | Responsabilidad | |
| | | Motivación extrínseca | Hace referencia a que los estímulos motivacionales vienen de fuera del individuo y del exterior de la actividad. | Bonos | |
| | | | | Premios | |
| | | | | Reconocimientos y felicitaciones | |
| Ambiente laboral | | | | | |
| SOSTENIBILIDAD DE LOS EMPRENDIMIENTOS | Representa un nuevo enfoque de negocios. La empresa al ampliar sus actividades promueve la inclusión social, optimizan la utilización de los recursos naturales y reducen el impacto sobre el medio ambiente. Sánchez (2012). | Valor Social | Acciones de voluntariado, programas comunitarios, creación de puestos de trabajo, grado de satisfacción de los empleados, programas de beneficios sociales para trabajadores, iniciativas de apoyo a las familias, etcétera. | Satisfacción | Likert |
| | | | | Seguridad y Salud ocupacional | |
| | | | | Bienestar | |
| | | Valor Económico | Cuando el negocio cumple con el crecimiento económico, cuidando el medio ambiente. | Incentivos | |
| | | | | Emprendimiento | |
| | | | | Innovación | |
| | | Valor Ambiental | En este caso, tu proyecto contribuye al cuidado del medio ambiente y a un ambiente más saludable. | Responsabilidad | |
| | | | | Adaptación. | |
| | | | | Segregación | |

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la encuesta.

La encuesta nos permitió conocer el nivel de satisfacción y expectativa de los trabajadores y propietarios respecto de sus motivaciones y la sostenibilidad del emprendimiento.

La encuesta es una interrogación que puede o no ser personal directo, aplicable a cualquier tipo de persona en su propio medio solicitándole una opinión, una preferencia, una actitud sobre un asunto determinado. (Novoa, 2004).

El instrumento que se utilizó en la investigación fue el cuestionario. Se utilizó este instrumento por ser el más adecuado para recoger la información de parte de los propietarios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurante del distrito de Juanjui en las variables de estudio.

El Instrumento ayuda o elementos que el investigador construye para la recolección de datos a fin de facilitar la medición de los mismos, ejemplo: Encuestas, cuestionarios, entrevistas, escalas etc. (Tamayo ,2004).

3.5. Plan de análisis

En el presente trabajo investigación se utilizó el programa Word para el diseño del informe de investigación y se utilizó el programa Excel para realizar las tablas y figuras estadísticas correspondientes.

Se presentó en forma de figuras y tablas de resumen para una mejor interpretación de resultados.

Se analizó la valides y la fiabilidad.

La fiabilidad de un instrumento se evalúa a través de la solidez y estabilidad (Vara, 2015).

Conforme a la naturaleza de mi investigación sobre el análisis de los resultados se tabuló fundamentado por el uso de la estadística descriptiva y tomando como soporte los programas del entorno digital de Word, Excel y Power Point, para la elaboración de las diapositivas.

La validez del contenido se determinó mediante el juicio de expertos en el tema (Vara, 2015).

3.6. Matriz de consistencia.

| Problema | Objetivos | Variables | Población y Muestra | Metodología | Técnicas e instrumentos |
|---|--|--|--|---|--|
| <p>¿Cuáles son las mejoras de la motivación laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del distrito de Juanjuí, Provincia de Mariscal Cáceres, Región San Martín, ¿2019?</p> | <p>Objetivo general Proponer las mejoras de la motivación laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del Distrito de Juanjuí, Provincia de Mariscal Cáceres, Región San Martín, 2019</p> <p>Objetivos específicos -Identificar los factores relevantes de la motivación laboral para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes</p> <p>-Describir los factores relevantes de la motivación laboral para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes</p> <p>-Elaborar la propuesta de mejora de la motivación laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes.</p> | <p>Motivación laboral.</p> <p>Sostenibilidad de los emprendimientos.</p> | <p>Población La población estuvo conformada por los 16 micros y pequeñas empresas del rubro restaurantes del Distrito de Juanjuí, provincia de Mariscal Cáceres.</p> <p>Muestra La muestra fue conformada por el 100 % de la población; 16 micros y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del Distrito de Juanjuí.</p> <p>El tipo de muestreo fue no probabilístico ya que se hizo por conveniencia del investigador.</p> | <p>Diseño de investigación</p> <p>El diseño de investigación fue no experimental y transversal.</p> <p>No experimental, debido a que no se manipuló las variables en estudio, no sufrió modificaciones y, se observó los fenómenos tal y como se presentaron en su contexto natural en las MYPEs del sector servicio, rubro restaurante estudiadas.</p> <p>Transversal, porque se estudió en un espacio de tiempo determinado donde se tiene un inicio y un fin.</p> | <p>Técnica</p> <p>- Encuesta. Nos permitió recaudar información de nuestro grupo de estudio.</p> <p>Instrumento</p> <p>- Cuestionario. Fue elaborado con la finalidad de que sea respondido por la muestra en estudio.</p> |

3.7. Principios éticos.

Principios éticos de acuerdo al código ético de la ULADECH.

Toda actividad de investigación que se realiza en la Universidad se guía por los siguientes principios:

Protección a las personas. - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio (ULADECH, 2019).

En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no sólo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad (ULADECH, 2019).

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

En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto (ULADECH, 2019).

Beneficencia no maleficencia. - Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios (ULADECH, 2019).

Justicia. - El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación (ULADECH, 2019).

Integridad científica. - La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados (ULADECH, 2019).

Buenas prácticas de los Investigadores:

Ninguno de los principios éticos exime al investigador de sus responsabilidades ciudadanas, éticas y deontológicas, por ello debe aplicar las siguientes buenas prácticas (ULADECH, 2019):

El investigador debe ser consciente de su responsabilidad científica y profesional ante la sociedad. En particular, es deber y responsabilidad personal del investigador considerar cuidadosamente las consecuencias que la realización y la difusión de su investigación implican para los participantes en ella y para la sociedad en general. Este deber y responsabilidad no pueden ser delegados en otras personas (ULADECH, 2019).

En materia de publicaciones científicas, el investigador debe evitar incurrir en faltas deontológicas por las siguientes incorrecciones:

- a) Falsificar o inventar datos total o parcialmente.
- b) Plagiar lo publicado por otros autores de manera total o parcial.
- c) Incluir como autor a quien no ha contribuido sustancialmente al diseño y realización del trabajo y publicar repetidamente los mismos hallazgos.

Las fuentes bibliográficas utilizadas en el trabajo de investigación deben citarse cumpliendo la norma APA o VANCOUVER, según corresponda; respetando los derechos de autor.

IV. Resultados

4.1 Resultados

Respecto del perfil del empresario

Tabla 1.

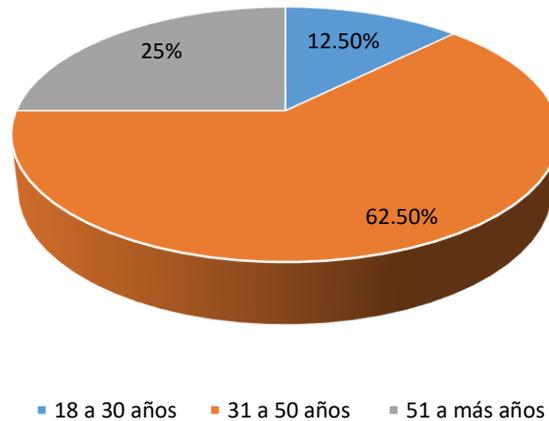
Edad de los representantes de las MYPEs

| Edad | N | % |
|---------------|-----------|---------------|
| 18 a 30 años | 2 | 12.50 |
| 31 a 50 años | 10 | 62.50 |
| 51 a más años | 4 | 25.00 |
| Total | 16 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios, 2020

Figura 1.

Edad de los representantes de las MYPEs



Fuente: Tabla 1

Interpretación: Según los resultados obtenidos mediante la investigación, a los representantes legales encuestados de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del Distrito de Juanjuí, Provincia de Mariscal Cáceres, Región San Martín, 2019, se observa que del 100% de los

encuestados, el 12.50 % corresponde a la edad que oscila entre 18 a 30 años, el 62.50 % de los representantes legales tienen edades que oscilan entre 31 a 50 año y el 25.00 % sus edades oscilan entre 51 años a más, determinando que la mayoría de los representante legales del sector servicios del rubro restaurantes son adultos jóvenes.

Tabla 2.

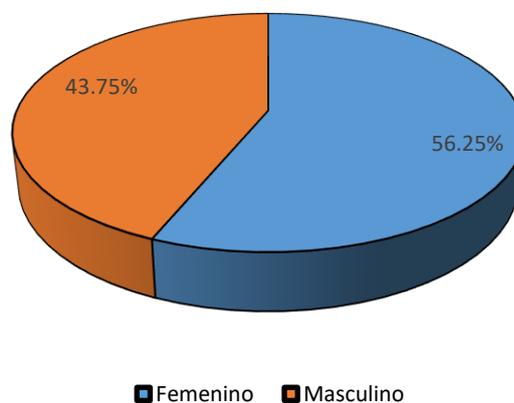
Género de los representantes de las MYPEs

| Genero | N | % |
|---------------|-----------|---------------|
| Femenino | 9 | 56.25 |
| Masculino | 7 | 43.75 |
| Total | 16 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios, 2020

Figura 2.

Género de los representantes de las MYPEs



Fuente: Tabla 2

Interpretación: De los resultados obtenidos mediante la investigación, se observa que del 100% de los encuestados, el 56.25 % son del género femenino, mientras que el 43.75% son del género masculino.

Tabla 3.

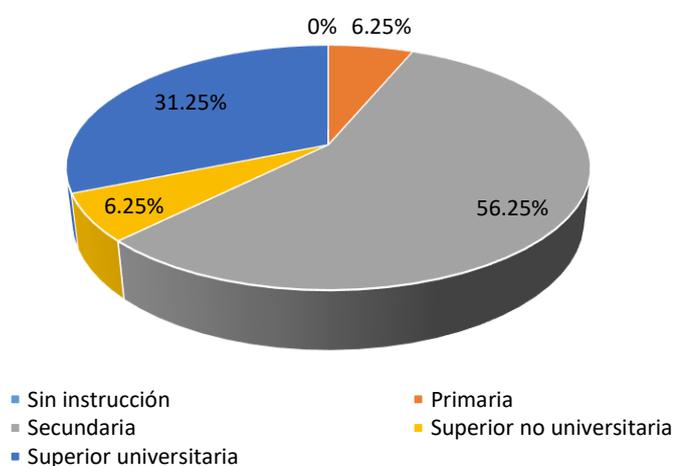
Grado de instrucción de los representantes de las MYPEs

| Grado de instrucción | N | % |
|-----------------------------|-----------|---------------|
| Sin instrucción | 0 | 0.00 |
| Primaria | 1 | 6.25 |
| Secundaria | 9 | 56.25 |
| Superior no universitaria | 1 | 6.25 |
| Superior universitaria | 5 | 31.25 |
| Total | 16 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios, 2020

Figura 3.

Grado de instrucción de los representantes de las MYPEs



Fuente: Tabla 3

Interpretación: De los resultados de la investigación, se observa que, el 6.25 % cuentan con estudios de primaria completa, siendo el mismo porcentaje de aquellos que cuentan con estudios superiores no universitarios, siendo el 56.25 % de aquellos que cuentan con estudios de secundaria y solo el 31.25% cuenta con estudio universitario completo.

Tabla 4.

Cargo que desempeña en la MYPE

| Cargo que desempeña | N | % |
|----------------------------|-----------|---------------|
| Dueño | 16 | 100.00 |
| Administrador | 0 | 0.00 |
| Total | 16 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios, 2020

Figura 4.

Cargo que desempeña en la MYPE



Fuente: Tabla 4

Interpretación: De los resultados obtenidos, se observa que del 100.00 % de los encuestados son dueños de la MYPE.

Tabla 5.

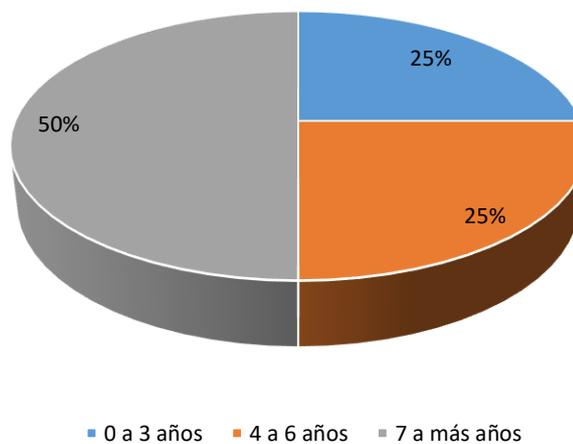
Tiempo que desempeña en el cargo el dueño de la empresa.

| Tiempo | N | % |
|---------------|-----------|------------|
| 0 a 3 | 4 | 25 |
| 4 a 6 | 4 | 25 |
| 7 a más años | 8 | 50 |
| Total | 16 | 100 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios, 2020

Figura 5

Tiempo que desempeña en el cargo



Fuente: Tabla 5

Interpretación: De los resultados obtenidos mediante la investigación, se observa que del 100.00 % de los encuestados, respecto del tiempo en el cargo, el 25.00 % tiene 3 años, siendo el mismo resultado para aquellos que tienen de 4 a 6 años en el cargo, siendo el 50.00 % de aquellos que están más de 7 años en el cargo.

Tabla 6.

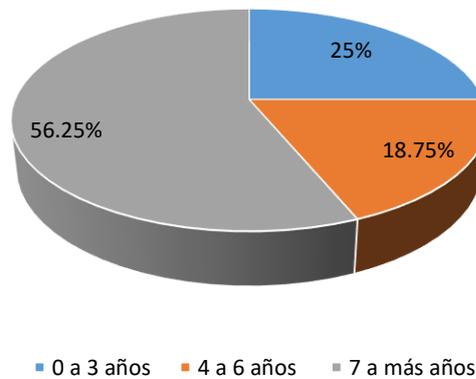
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.

| Tiempo | N | % |
|---------------|-----------|---------------|
| 0 a 3 años | 4 | 25 |
| 4 a 6 años | 3 | 18.75 |
| 7 a más años | 9 | 56.25 |
| Total | 16 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios, 2020

Figura 6.

Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro



Fuente: Tabla 6

Interpretación: Los resultados obtenidos de la investigación, que del 100.00 % de los encuestados, respecto de la permanencia de la empresa en el rubro, se observa que aquellos que tienen hasta 3 años en el rubro representan el 25.00 %, en tanto que aquellos que están en el rubro de 4 a 6 años representan el 18.75% y, aquellos que tienen de 7 a más años en el rubro representan el 56.25%.

Tabla 7.

Número de trabajadores de la empresa.

| Número de trabajadores | N | % |
|------------------------|-----------|---------------|
| 1 a 5 | 11 | 68.75 |
| 6 a 10 | 5 | 31.25 |
| 11 a más trabajadores | 0 | 0.00 |
| Total | 16 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios, 2020

Figura 7.

Número de trabajadores de la empresa



Fuente: Tabla 7

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que del 100.00 % de los encuestados, respecto del número de trabajadores de la empresa, el 68.75 % tiene entre 1 a 5 trabajadores, mientras que el 31.25% cuenta con entre 6 a 10 trabajadores y, siendo que ninguna MYPE cuenta con 11 a más trabajadores.

Tabla 8.

Relación entre las personas que trabajan en las MYPEs.

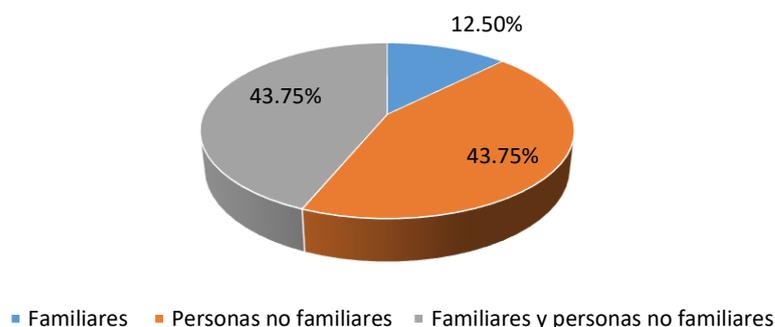
| Relación entre las personas | N | % |
|-----------------------------|---|-------|
| Familiares | 2 | 12.50 |
| Personas no familiares | 7 | 43.75 |

| | | |
|-------------------------------------|-----------|---------------|
| Familiares y personas no familiares | 7 | 43.75 |
| Total | 16 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios, 2020

Figura 8.

Relación entre las personas que trabajan en las MYPEs



Fuente: Tabla 8

Interpretación: Se observa que del 100.00 % de los encuestados, respecto a la relación de familiaridad o no entre las personas que trabajan en la empresa, se tiene que el 12.50 % son familiares, en tanto que el 43.75% no son familiares, siendo el mismo resultado respecto de familiares y no familiares en la empresa (43.75%).

Tabla 9.

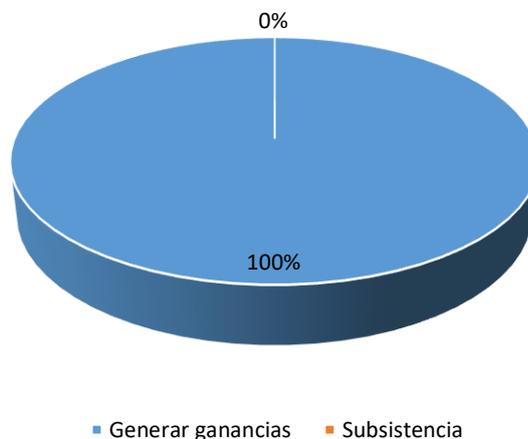
Objetivo de creación de las MYPEs.

| Objetivos | N | % |
|-------------------|----|--------|
| Generar ganancias | 16 | 100.00 |
| Subsistencia | 0 | 0 |
| Total | | 100.00 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios, 2020

Figura 9.

Objetivo de creación de las MYPEs



Fuente: Tabla 9

Interpretación. De los resultados obtenidos, se observa que el 100.00 % de los encuestados refiere que el objetivo de creación de la MYPE es para generar ganancias.

Tabla 10.

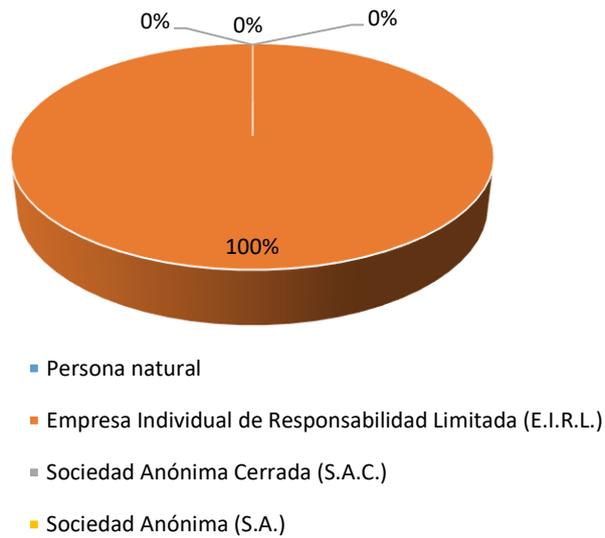
Tipo de constitución de la MYPEs.

| Tipo de empresa | | | N | % |
|-------------------------------------|------------|----|-----------|---------------|
| Persona natural | | | 0 | 0.00 |
| Empresa | Individual | de | 16 | 100.00 |
| Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.) | | | | |
| Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.) | | | 0 | 0.00 |
| Sociedad Anónima (S.A.) | | | 0 | 0.00 |
| Total | | | 16 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios, 2020

Figura 10.

Tipo de constitución de las MYPEs



Fuente: tabla 10

Interpretación: De los resultados obtenidos, se observa que el 100.00 % es una Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.).

V₁=Motivación laboral.

D1: Motivación Intrínseca

Tabla 11.

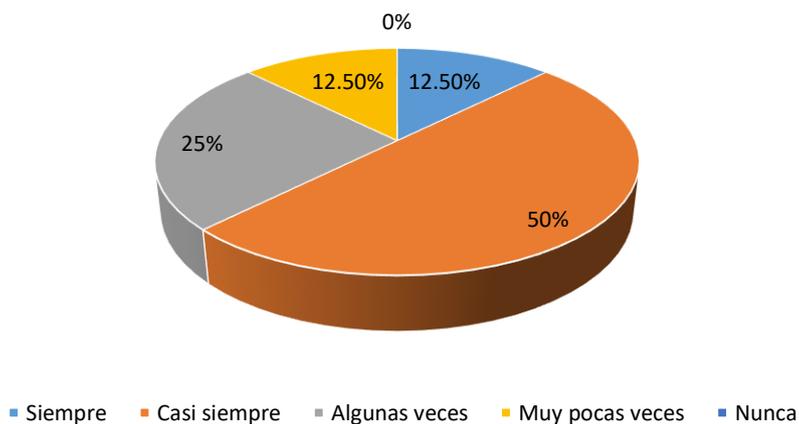
La empresa promueve autonomía de los trabajadores para realizar sus labores.

| Categoría | N | % |
|-----------------|----|--------|
| Siempre | 2 | 12.50 |
| Casi siempre | 8 | 50.00 |
| Algunas veces | 4 | 25.00 |
| Muy pocas veces | 2 | 12.50 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 16 | 100.00 |

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las MYPEs, 2020.

Figura 11.

La empresa promueve autonomía de los trabajadores para realizar sus labores.



Fuente: Tabla 11

Interpretación: De los resultados obtenidos de los encuestados, que del 100.00 % de los encuestados, el 12.50 % considera que la empresa siempre promueve autonomía de los trabajadores para realizar sus labores, mientras que el 50.00 % considera que casi siempre lo hace, en tanto que el 25.00 % lo realiza algunas veces, frente a un 12.50 % muy pocas veces lo hace.

Tabla 12.

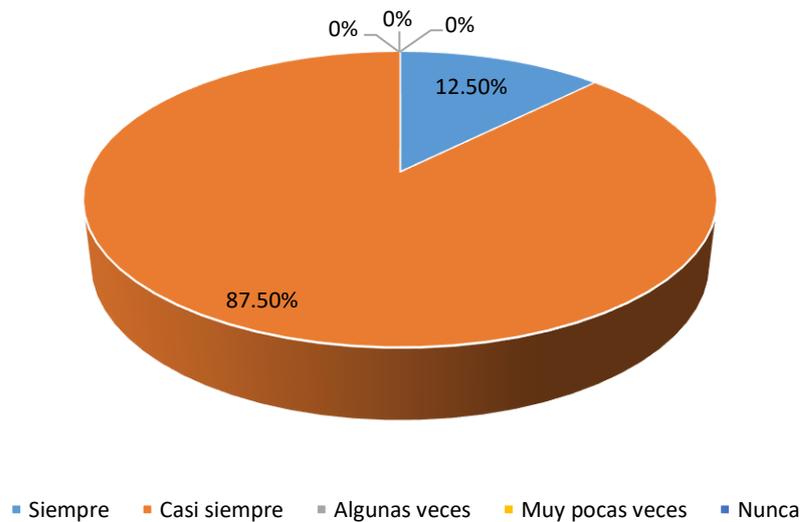
La empresa relaciona los propósitos de los trabajadores y el propósito de la organización.

| Categoría | N | % |
|-----------------|-----------|---------------|
| Siempre | 2 | 12.50 |
| Casi siempre | 14 | 87.50 |
| Algunas veces | 0 | 0.00 |
| Muy pocas veces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 16 | 100.00 |

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las MYPEs, 2020.

Figura 12.

La empresa relaciona los propósitos de los trabajadores y el propósito de la organización.



Fuente: Tabla 12

Interpretación: De los resultados obtenidos mediante la investigación, el 12.50 % considera que siempre relaciona los propósitos de los trabajadores y el propósito de la organización, mientras que el 87.50 % indica que casi siempre lo hace.

Tabla 13.

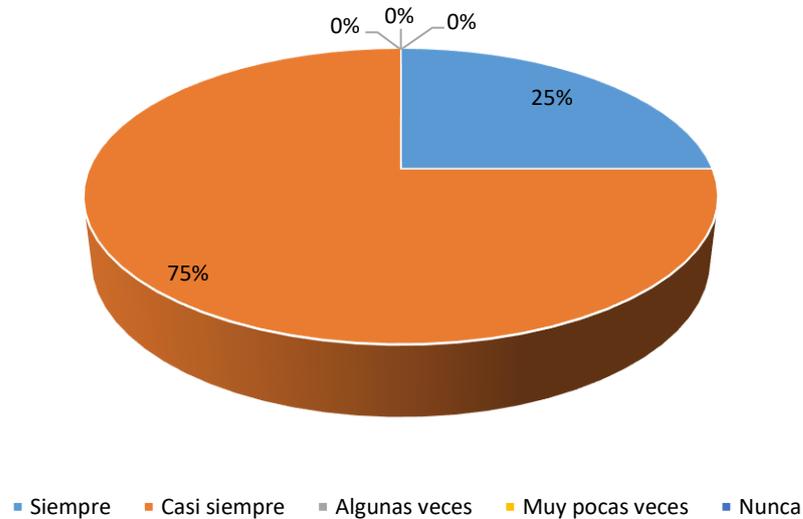
La empresa promueve la responsabilidad de los trabajadores de la organización.

| Categoría | N | % |
|-----------------|-----------|---------------|
| Siempre | 4 | 25.00 |
| Casi siempre | 12 | 75.00 |
| Algunas veces | 0 | 0.00 |
| Muy pocas veces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 16 | 100.00 |

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las MYPEs, 2020.

Figura 13.

La empresa promueve la responsabilidad de los trabajadores de la organización.



Fuente: tabla 13

Interpretación: Del 100.00 % de los encuestados, el 25.00 % considera que la empresa siempre promueve la responsabilidad de los trabajadores de la organización, mientras que el 75.00 % considera que casi siempre lo hace.

D2 =Motivación extrínseca

Tabla 14.

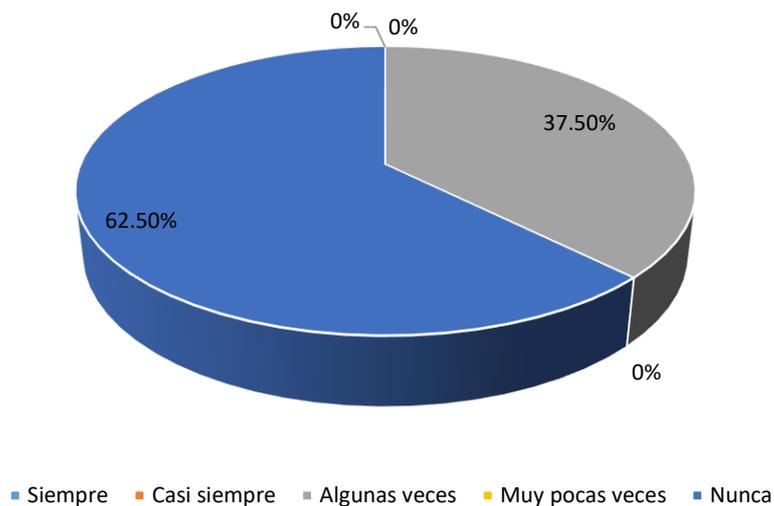
La empresa promueve la premiación a los trabajadores mediante bonos.

| Categoría | N | % |
|------------------|-----------|---------------|
| Siempre | 0 | 0.00 |
| Casi siempre | 0 | 0.00 |
| Algunas veces | 6 | 37.50 |
| Muy pocas veces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 10 | 62.50 |
| Total | 16 | 100.00 |

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las MYPEs, 2020.

Figura 14.

La empresa promueve la premiación a los trabajadores mediante bonos.



Fuente: tabla 14

Interpretación: Del 100.00 % de los encuestados, el 37.50 % indica que la empresa algunas veces promueve la premiación a los trabajadores mediante bonos, mientras que el 62.50 % considera que casi siempre promueve la premiación a los trabajadores mediante bonos.

Tabla 15.

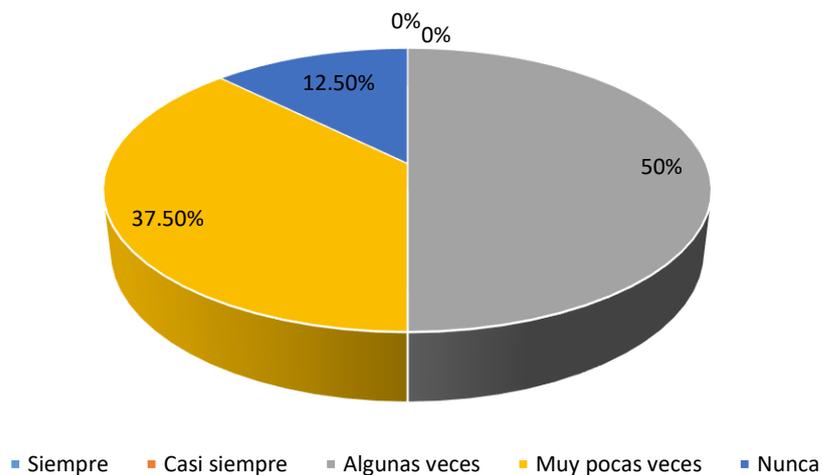
La empresa premia a los trabajadores en base a resultados.

| Categoría | N | % |
|-----------------|-----------|---------------|
| Siempre | 0 | 0.00 |
| Casi siempre | 0 | 0.00 |
| Algunas veces | 8 | 50.00 |
| Muy pocas veces | 6 | 37.50 |
| Nunca | 2 | 12.50 |
| Total | 16 | 100.00 |

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las MYPEs, 2020.

Figura 15.

La empresa premia a los trabajadores en base a resultados



Fuente: tabla 15

Interpretación: De los resultados obtenidos, el 50.00 % indica que la empresa algunas veces premia a los trabajadores en base a resultados, mientras que el 37.50 % muy pocas veces lo hace, en tanto que el 12.50 % nunca premia a sus trabajadores en base a resultados.

Tabla 16.

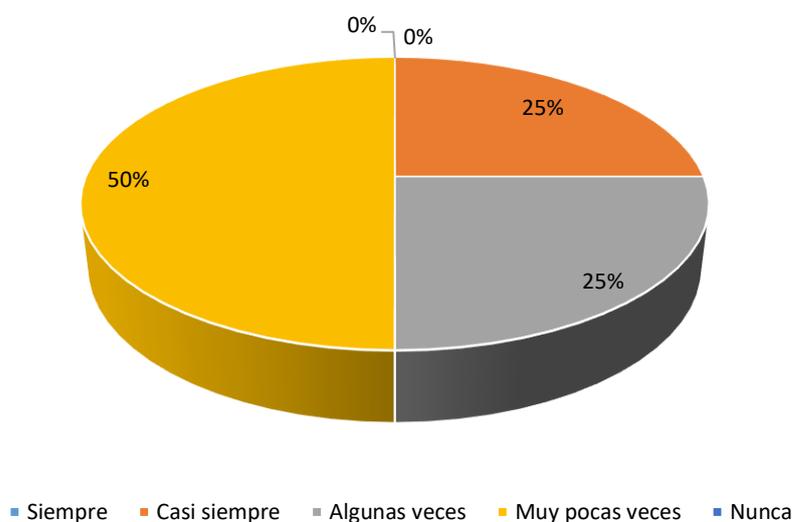
La empresa otorga reconocimiento y felicitaciones a los trabajadores cuando logran las metas propuestas.

| Categoría | N | % |
|-----------------|-----------|---------------|
| Siempre | 0 | 0.00 |
| Casi siempre | 4 | 25.00 |
| Algunas veces | 4 | 25.00 |
| Muy pocas veces | 8 | 50.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 16 | 100.00 |

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las MYPEs, 2020.

Figura 16.

La empresa otorga reconocimiento y felicitaciones a los trabajadores cuando logran las metas propuestas.



Fuente: tabla 16

Interpretación: El 25.00 % indica que casi siempre la empresa otorga reconocimiento y felicitaciones a los trabajadores cuando logran las metas propuestas, en ese mismo porcentaje (25.00 %) algunas veces lo hace, frente a un 50.00 % que muy pocas veces otorga reconocimiento y felicitaciones a los trabajadores cuando logran las metas propuestas.

Tabla 17.

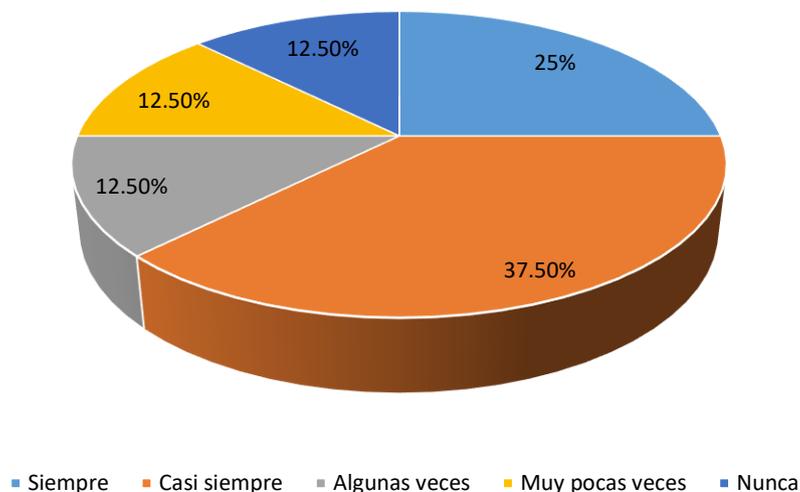
La empresa aplica estrategias para tener un buen ambiente laboral favorable.

| Categoría | N | % |
|-----------------|-----------|---------------|
| Siempre | 4 | 25.00 |
| Casi siempre | 6 | 37.50 |
| Algunas veces | 2 | 12.50 |
| Muy pocas veces | 2 | 12.50 |
| Nunca | 2 | 12.50 |
| Total | 16 | 100.00 |

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las MYPEs, 2020.

Figura. 17

La empresa aplica estrategias para tener un buen ambiente laboral favorable.



Fuente: tabla 17

Interpretación: Que del 100.00 % de los encuestados, el 25.00 % indica que la empresa siempre aplica estrategias para tener un buen ambiente laboral favorable, mientras que el 37.50 % manifiesta que casi siempre lo hace, en tanto que un 12.50 % algunas veces aplica estrategias para tener un ambiente laboral favorable, siendo en el mismo porcentaje (12.50 %) las empresas que muy pocas veces la aplican, coincidentemente con un 12.50 % que nunca aplica estrategias para tener un ambiente laboral favorable.

V2= Sostenibilidad de los emprendimientos.

D1: Valor Social

Tabla 18:

La empresa promueve acciones para lograr la satisfacción social.

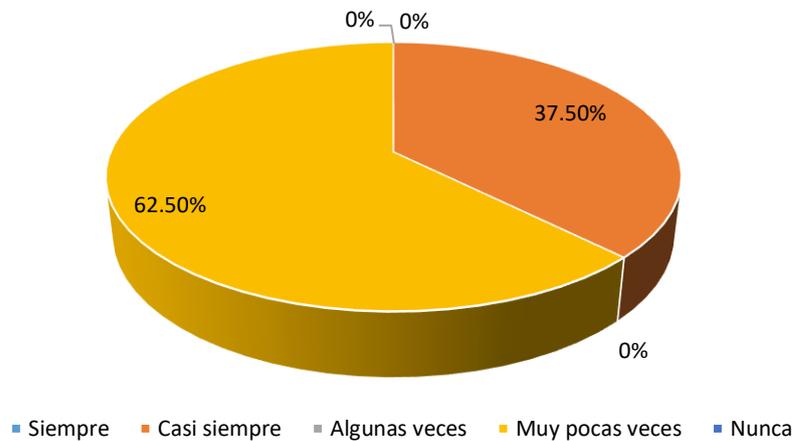
| Categoría | N | % |
|---------------|---|-------|
| Siempre | 0 | 0.00 |
| Casi siempre | 6 | 37.50 |
| Algunas veces | 0 | 0.00 |

| | | |
|-----------------|-----------|---------------|
| Muy pocas veces | 10 | 62.50 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 16 | 100.00 |

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las MYPEs, 2020.

Figura 18.

La empresa promueve acciones para lograr la satisfacción social.



Fuente: tabla 18

Interpretación: De los resultados obtenidos mediante la investigación, del 100.00 % de los encuestados, el 37.50 % manifiesta que casi siempre la empresa promueve acciones para lograr la satisfacción social, mientras que el 62.50 % manifiesta que algunas veces la empresa promueve acciones para lograr la satisfacción social.

Tabla 19.

La empresa ejecuta el plan de seguridad y salud ocupacional.

| Categoría | N | % |
|-----------------|---|-------|
| Siempre | 3 | 18.75 |
| Casi siempre | 9 | 56.25 |
| Algunas veces | 1 | 6.25 |
| Muy pocas veces | 3 | 18.75 |
| Nunca | 0 | 0.00 |

Total

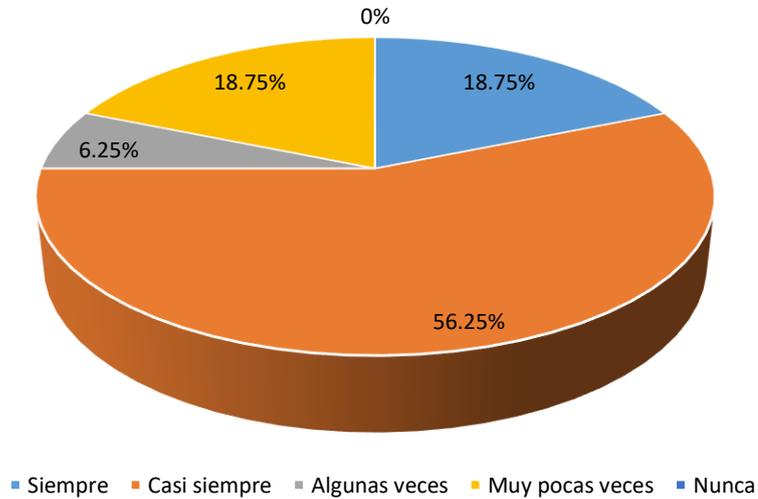
16

100.00

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las MYPEs, 2020.

Figura 19.

La empresa ejecuta el plan de seguridad y salud ocupacional.



Fuente: tabla 19

Interpretación: De los resultados obtenidos mediante la investigación, el 18.75% indica que la empresa siempre ejecuta el plan de seguridad y salud ocupacional, mientras que el 56.25 % manifiesta que la empresa casi siempre aplica dicho plan, por otra parte, un 6.25 % refiere que algunas veces aplica dicho plan, asimismo, un 18.75% de los encuestados dan cuenta de que muy pocas veces aplican el plan de seguridad y salud ocupacional.

Tabla 20.

La empresa tiene programas de bienestar social laboral.

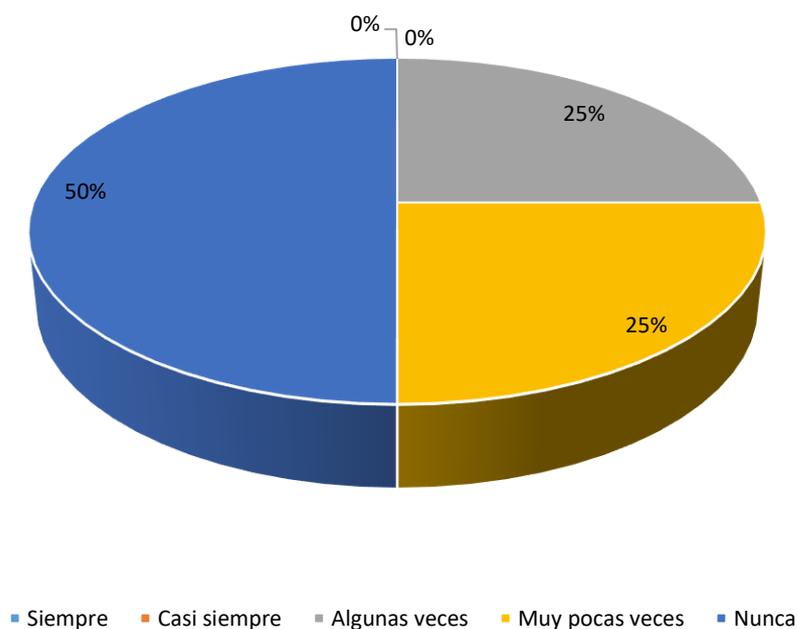
| Categoría | N | % |
|-----------|---|------|
| Siempre | 0 | 0.00 |

| | | |
|-----------------|-----------|---------------|
| Casi siempre | 0 | 0.00 |
| Algunas veces | 4 | 25.00 |
| Muy pocas veces | 4 | 25.00 |
| Nunca | 8 | 50.00 |
| Total | 16 | 100.00 |

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las MYPEs, 2020.

Figura 20.

La empresa tiene programas de bienestar social laboral.



Fuente: Tabla 20

Interpretación: Del 100.00 % de los encuestados, el 25.00 % refiere que algunas veces la empresa tiene programas de bienestar social laboral, en el mismo porcentaje (25.00 %) manifiestan que muy pocas veces la empresa cuenta con dicho programa, frente a un 50.00 % que refieren que nunca cuentan con un programa de bienestar social laboral.

D2. Valor Económico

Tabla 21.

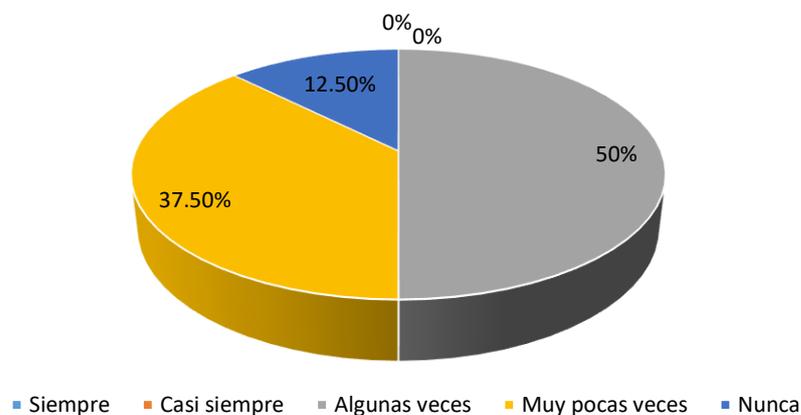
La empresa incentiva a su personal, de acuerdo a su labor.

| Categoría | N | % |
|-----------------|-----------|---------------|
| Siempre | 0 | 0.00 |
| Casi siempre | 0 | 0.00 |
| Algunas veces | 8 | 50.00 |
| Muy pocas veces | 6 | 37.50 |
| Nunca | 2 | 12.50 |
| Total | 16 | 100.00 |

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las MYPEs, 2020.

Figura 21.

La empresa incentiva a su personal, de acuerdo a su labor.



Fuente: tabla 21

Interpretación: De los resultados obtenidos de los encuestados, el 50.00 % manifiesta que la empresa algunas veces incentiva a su personal de acuerdo a su labor, mientras que el 37.50 % refiere que muy pocas veces la empresa incentiva a su personal de acuerdo a su labor, por otra parte, un 12.50 % indica que nunca incentiva a su personal.

Tabla 22,

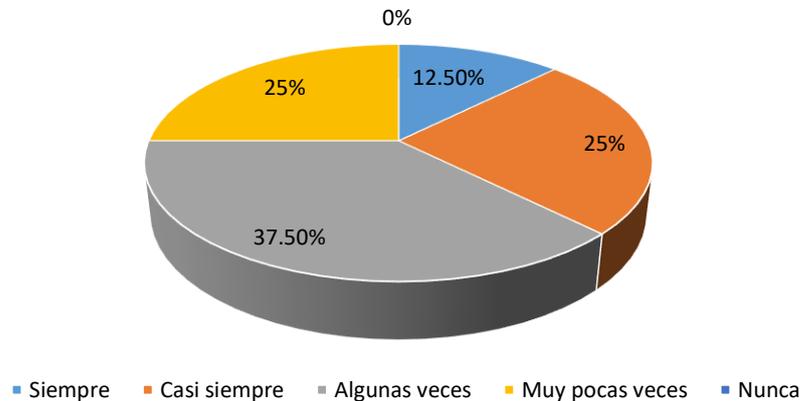
La empresa tiene establecido planes de sostenibilidad al emprendimiento.

| Categoría | N | % |
|------------------|-----------|---------------|
| Siempre | 2 | 12.50 |
| Casi siempre | 4 | 25.00 |
| Algunas veces | 6 | 37.50 |
| Muy pocas veces | 4 | 25.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 16 | 100.00 |

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las MYPEs, 2020.

Figura 22.

La empresa tiene establecido planes de sostenibilidad al emprendimiento.



Fuente: tabla 22

Interpretación: Los resultados obtenidos de los encuestados, el 12.50 % indica que la empresa siempre tiene establecido planes de sostenibilidad al emprendimiento, mientras que el 25.00 % manifiesta que casi siempre tiene establecido dicho plan, asimismo, el 37.50 % da cuenta que algunas veces tiene establecido su plan de sostenibilidad al emprendimiento, por otra parte el 25.00 % refiere que muy pocas veces la empresa tiene establecido planes de sostenibilidad al emprendimiento.

Tabla 23.

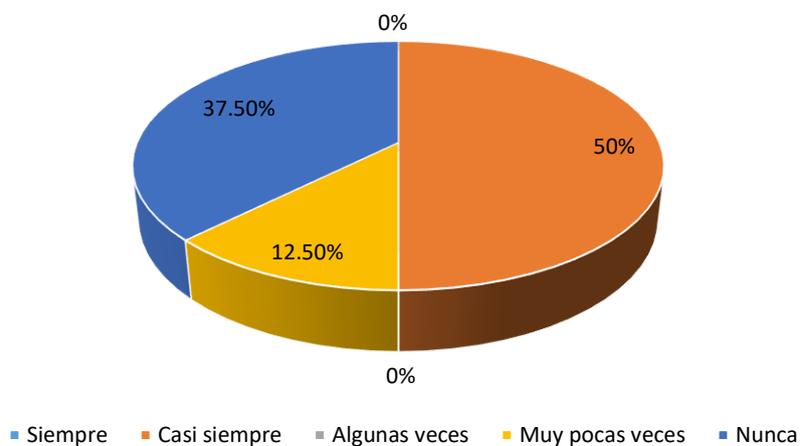
La empresa cuenta con plan de innovación continua.

| Categoría | N | % |
|-----------------|-----------|---------------|
| Siempre | 0 | 0.00 |
| Casi siempre | 8 | 50.00 |
| Algunas veces | 0 | 0.00 |
| Muy pocas veces | 2 | 12.50 |
| Nunca | 6 | 37.50 |
| Total | 16 | 100.00 |

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las MYPEs, 2020.

Figura 23.

La empresa cuenta con plan de innovación continua.



Fuente: tabla 23

Interpretación: De los resultados obtenidos mediante la investigación, que del 100.00 % de los encuestados, el 50.00 % indica que casi siempre la empresa cuenta con plan de innovación continua, mientras que el 12.50 % manifiesta que muy pocas veces la empresa cuenta con plan de innovación continua, asimismo, el 37.50 % refiere que nunca cuenta con un plan de innovación continua.

D3: Valor Ambiental

Tabla 24.

La empresa es socialmente responsable del medio ambiente.

| Categoría | N | % |
|------------------|-----------|---------------|
| Siempre | 16 | 100.00 |
| Casi siempre | 0 | 0.00 |
| Algunas veces | 0 | 0.00 |
| Muy pocas veces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 16 | 100.00 |

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las MYPEs, 2020.

Figura 24.

La empresa es socialmente responsable del medio ambiente.



Fuente: tabla 24

Interpretación: De los resultados obtenidos mediante la investigación, el 100.00 % de los encuestados manifiesta que la empresa es siempre socialmente responsable del medio ambiente.

Tabla 25.

La empresa se adapta a los cambios de nuevos retos de acuerdo a la contingencia.

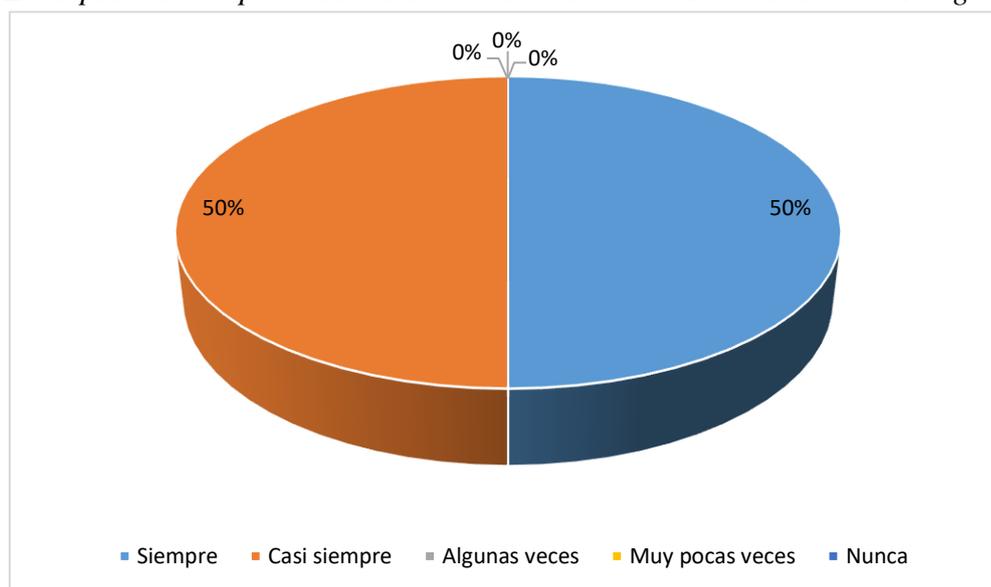
| Categoría | N | % |
|------------------|----------|----------|
|------------------|----------|----------|

| | | |
|-----------------|-----------|---------------|
| Siempre | 8 | 50.00 |
| Casi siempre | 8 | 50.00 |
| Algunas veces | 0 | 0.00 |
| Muy pocas veces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 16 | 100.00 |

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las MYPEs, 2020.

Figura 25.

La empresa se adapta a los cambios de nuevos retos de acuerdo a la contingencia.



Fuente: tabla 25

Interpretación: De los resultados obtenidos, el 50.00 % indica que la empresa siempre se adapta a los cambios de nuevos retos de acuerdo a la contingencia y, mientras que el otro 50.00 % manifiesta que casi siempre la empresa se adapta a los cambios de nuevos retos de acuerdo a la contingencia.

Tabla 26.

La empresa aplica método de segregación de los residuos sólidos.

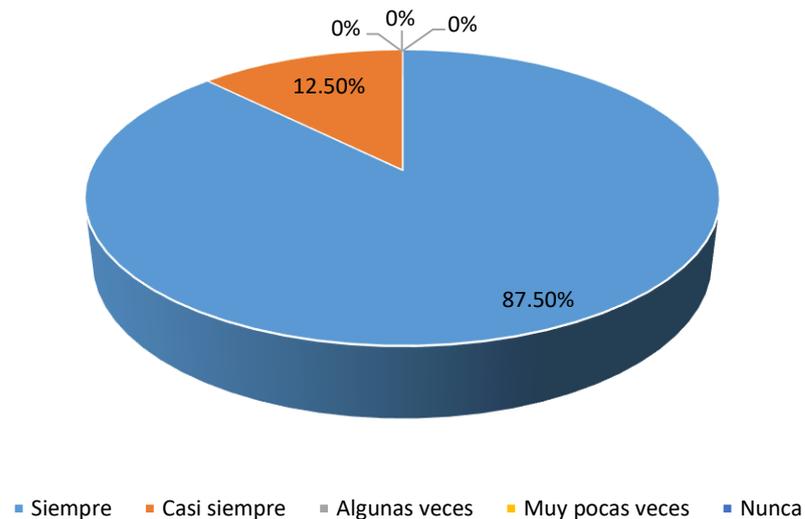
| Categoría | N | % |
|---------------|----|-------|
| Siempre | 14 | 87.50 |
| Casi siempre | 2 | 12.50 |
| Algunas veces | 0 | 0.00 |

| | | |
|-----------------|-----------|---------------|
| Muy pocas veces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 16 | 100.00 |

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las MYPEs, 2020.

Figura 26.

La empresa aplica método de segregación de los residuos sólidos.



Fuente: tabla 26

Interpretación: De los resultados obtenidos mediante la investigación, del 100.00 % de los encuestados, el 87.50 % indica que la empresa siempre aplica método de segregación de los residuos sólidos, mientras que el 12.50 % manifiesta que casi siempre la empresa aplica método de segregación de los residuos sólidos.

4.2 Análisis de resultados

Respecto de la motivación laboral.

Motivación intrínseca

Las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del Distrito de Juanjuí, Provincia de Mariscal Cáceres, Región San Martín, 2019, el 50.00 % casi siempre promueve autonomía de los trabajadores para realizar sus

labores, en tanto que un 25.00 % algunas veces lo hace, frente a un 12.50 % que siempre promueve la autonomía de los trabajadores para realizar sus labores (Ver tabla 11), la autonomía de los trabajadores respecto de las tareas propias del negocio debe entenderse como la capacidad de creatividad, el salir del libreto para lograr una mejor atención a los clientes ya que el éxito de los emprendimientos en el rubro restaurantes está estrechamente vinculada entre la calidad de los platos y el servicio brindado. Respecto de que la empresa relaciona los propósitos de los trabajadores y el propósito de la organización, el 87.50 % lo hace casi siempre, frente a un 12.50 % que siempre lo hace (Ver tabla 12), con lo que queda evidenciado que son muy pocas empresas que toman en cuenta los propósitos y expectativas de sus trabajadores y más están enfocados en lograr los propósitos de la organización lo cual no contribuye a la sostenibilidad de la empresa. Respecto de que, si la empresa promueve la responsabilidad de los trabajadores de la organización, un 25.00 % manifiesta que siempre, frente a un 75.00 % que casi siempre lo hace (Ver tabla 13), podría entenderse que al no promover la responsabilidad de los trabajadores éstos no asumen sus roles. Estos resultados discrepan con Valdivieso (2020) el 50.00 % de los propietarios a veces capacita a su personal para brindar un mejor servicio en atención al cliente, mientras que el 30.00 % obtuvo muy pocas veces y un 20.00 % casi siempre.

Respecto de la motivación extrínseca

De las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del Distrito de Juanjuí, Provincia de Mariscal Cáceres, Región San Martín, 2019, el 37.50 % algunas veces promueve la premiación a los trabajadores mediante bonos, frente a un 62.50 % que nunca lo hace (Ver tabla 14), al respecto la motivación

extrínseca de los trabajadores es muy importante y premiar su esfuerzo mediante bonos contribuiría a un mayor esfuerzo de los colaboradores, pero en este caso nos encontramos con un porcentaje pequeño de empresas que le dan importancia a este tipo de motivación. Frente a la premiación de los trabajadores en base a resultados por parte de la empresa, nos encontramos al hecho de que el 50.00 % algunas veces lo hace, un 37.50 % muy pocas veces y un 12.50 % nunca premia a los trabajadores en base a resultados (Ver tabla 15), la premiación en base a resultados teniendo un plan con indicadores debidamente establecidos y que sea de conocimiento de los trabajadores ayudaría mucho en la mejora de la productividad de la empresa. Respecto del otorgamiento de reconocimiento y felicitaciones a los trabajadores cuando logran las metas propuestas por parte de la empresa, el 25.00 % casi lo hace, siendo el mismo porcentaje (25.00 %) de las empresas que algunas veces lo realizan, frente a un contundente 50.00 % que muy pocas veces otorga reconocimiento y felicitación a los trabajadores cuando logran las metas propuestas (Ver tabla 16), lo que nos lleva a deducir el poco interés de empresario en otorgar reconocimientos y felicitaciones a sus trabajadores y/o la empresa no cuenta con un plan de crecimiento en donde se establezca metas que puedan cumplir los trabajadores y en base a ello otorgar el debido reconocimiento. Resultados que concuerdan con los obtenidos por Valdivieso (2020) quien da cuenta de los siguientes resultados 46.00 % de los propietarios muy pocas veces motiva a su personal mediante reconocimiento a su labor, mientras que el 36.00 % obtuvo a veces y un 18.00 % Siempre. Respecto a que, si la empresa aplica estrategias para tener un buen ambiente laboral favorable, el 25.00 % manifiesta que siempre aplica estrategias en ese sentido, en tanto que un 37.50 % (Ver tabla

17) refiere que casi siempre, lo que nos lleva a pensar que en este sentido la empresa está haciendo un trabajo favorable a los trabajadores. Resultado que discrepa con lo obtenido por Valdivieso (2020) en su investigación quien encontró que el 46.00 % de los propietarios encuestados casi siempre aplica métodos de buen clima laboral, mientras que el 36.00 % obtuvo a veces, un 9.00% muy pocas veces y otro 9.00 % siempre

Sostenibilidad de los emprendimientos.

Valor social

De las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del Distrito de Juanjuí, Provincia de Mariscal Cáceres, Región San Martín, 2019, el 37.50 % casi siempre la empresa promueve acciones para lograr la satisfacción social, frente a un 62.50 % que muy pocas veces promueve este tipo de acciones (Ver tabla 18), al respecto toda empresa debe tener políticas de responsabilidad social a fin de lograr una imagen favorable en el entorno social. Resultados que discrepan con lo encontrado por Palma (2020) quien encontró que un 25.00 % muy pocas veces desarrollan un plan social responsable, y 67.00 % nunca lo hace. Respecto de la ejecución del plan de seguridad y salud ocupacional, el 18.75% manifiesta que siempre ejecuta dicho plan, frente a un considerable 56.25% que casi siempre ejecuta el plan de seguridad y salud ocupacional (Ver tabla 19), en lo referente a la seguridad y salud en el trabajo es una obligación por ley que toda empresa cuente con el referido plan que no solo protege al trabajador, sino que también a la empresa frente a la inspección que pueda realizar la SUNAFIL. Resultado que discrepa con lo investigado por Valdivieso (2020) quien reporta que el 37.00 % de los propietarios muy pocas veces cuenta con plan de seguridad y

salud ocupacional, mientras que el 36.00 % obtuvo casi siempre, un 18.00 % nunca y otro 9.00 % a veces. Y, referente a que si la empresa tiene programas de bienestar social laboral, un 50.00 % manifiesta que nunca tiene dicho programa, frente a un 25.00 % algunas veces y otro 25.00 % refiere que muy pocas veces la empresa tiene un programa de bienestar social laboral (Ver tabla 20), continuamos en el punto en que la empresa no está centrándose en sus trabajadores, aparentemente lo que más les preocupa a los conductores de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes es generar ganancias descuidando a sus trabajadores. Resultado que discrepa con Valdivieso (2020) quien encontró en su investigación que el 64.00 % de los propietarios a veces tiene programas de bienestar social laboral, mientras que el 27.00 % obtuvo muy pocas veces y un 9.00 % nunca.

Valor económico.

De las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del Distrito de Juanjuí, Provincia de Mariscal Cáceres, Región San Martín, 2019, el 50.00 % indica que la empresa algunas veces incentiva a su personal de acuerdo a su labor, el 37.50 % refiere que muy pocas veces, frente a un 12.50 % que manifiesta que nunca incentiva a su personal de acuerdo a su labor (Ver tabla 21), podemos decir que no hemos encontrado empresas que siempre incentivan a sus trabajadores pero al menos existe un gran porcentaje (50.00 %) que algunas veces incentivan a sus trabajadores. Referente a si la empresa tiene establecido planes de sostenibilidad al emprendimiento, el 12.50 % manifiesta que siempre (Ver tabla 22), lo que representa un porcentaje muy bajo si lo que consideramos es que los emprendimientos deben sostenerse en el tiempo. En lo referente a que, si la

empresa cuenta con plan de innovación continuo, el 50.00 % refiere que casi siempre, frente a un 37.50 % que indica que nunca cuenta con un plan de innovación continuo (Ver tabla 23), esto es algo que los emprendedores no deben perder de vista ya que si no están dados a la innovación podría fracasar en su emprendimiento. Resultados que discrepan con Valdivieso (2020) quien encontró que el 46.00 % de los propietarios a veces tiene establecido planes de mejora continua, mientras que el 27.00 % obtuvo siempre y un 18.00 % casi siempre y un 9.00 % muy pocas veces, el 28.00 % de los propietarios muy pocas veces tiene un plan innovación.

Valor ambiental.

De las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del Distrito de Juanjuí, Provincia de Mariscal Cáceres, Región San Martín, 2019, el 100.00 % refiere que la empresa es siempre socialmente responsable del medio ambiente (Ver tabla 24), lo cual es alentador ya que nos encontramos en un contexto de calentamiento global y si las empresas no asumen con responsabilidad el rol que les toca desempeñar, esa irresponsabilidad nos va seguir afectando. Resultado que discrepa con lo investigado por Valdivieso (2020) quien reporta que el 46.00 % de los propietarios muy pocas veces es socialmente responsable del medio ambiente, mientras que el 45.00 % obtuvo a veces, un 9.00% casi siempre. Y en lo referente a que si la empresa se adapta a los cambios de nuevos retos de acuerdo a la contingencia, el 50.00 % indica que siempre, frente a otro 50.00 % que manifiesta que casi siempre se adapta a los cambios de nuevos de acuerdo a la contingencia (Ver tabla 25), por lo que es importante resaltar la versatilidad de las micro y pequeñas empresas para adaptarse a las nuevas

circunstancias y eso tiene mucho que ver con el tipo de empresa, siendo estas E.I.R.L., es el dueño el que marca la pauta de la empresa. Respecto a que, si la empresa aplica método de segregación de los residuos sólidos, el 87.50 % manifiesta que siempre lo realiza, frente a un 12.50 % que casi siempre aplica métodos de segregación de residuos sólidos (Ver tabla 26), las empresas están tomando conciencia en la contaminación del medio ambiente y la gestión de residuos sólidos a través de una adecuada segregación contribuye favorablemente en el cuidado del medio ambiente. Resultado que discrepa con lo encontrado por Valdivieso (2020) en su investigación, donde el 46.00 % de los propietarios encuetados nunca aplica método de clasificación de los residuos sólidos, mientras que el 45.00 % obtuvo muy pocas veces y un 9.00 % casi siempre.

V. Conclusiones

Para la elaboración de las conclusiones del presente trabajo de investigación se tomó como base los objetivos específicos establecidos en el trabajo de investigación.

Objetivo 1.

Se ha identificado como factor relevante la motivación intrínseca y extrínseca siendo estas dos dimensiones descuidadas por los empresarios del sector servicios del rubro restaurante del distrito de Juanjui quienes no cuentan con planes para promover la autonomía de los trabajadores, relacionar el propósito del trabajador con el de la empresa y la responsabilidad de los trabajadores, siendo un número muy reducido de empresas que le prestan atención a estas condiciones de motivación que permitirían mejorar el rendimiento de los trabajadores en éste rubro tan importante y competitivo en un mercado cada vez más dinámico.

Objetivo 2.

Las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurante del distrito de Juanjui nunca promueven la premiación a los trabajadores mediante bonos, no siendo frecuente la premiación a los trabajadores en base a resultados, no se reconoce ni felicita la labor que realizan en la organización, siendo muy pocas las empresas que cuentan con un ambiente laboral favorable acciones que inciden en la motivación extrínseca de los trabajadores y que no permite el desarrollo de sus potencialidades, limitándose al cumplimiento de su trabajo rutinario y no al cumplimiento de planes o metas.

Objetivo 3.

Tomando en consideración el objetivo 3: Elaborar la propuesta de mejora de la motivación laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en los micros y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del distrito de Juanjui, provincia de Mariscal Cáceres, región San Martín, 2019, en la ejecución de la propuesta se pondrá en práctica los factores relevantes para la sostenibilidad del emprendimiento. Por consiguiente, reviste importancia la realización de la propuesta de mejora no solo como un factor de conocimiento, sino para llevarlo a la práctica.

VI. Recomendaciones

- 1.- Se recomienda identificar adecuadamente los factores relevantes de la motivación laboral considerando las características de las Micros y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurante del distrito de Juanjui y las dimensiones de la motivación siguiendo un adecuado plan de motivación el que debe ser evaluado permanentemente de acuerdo a los resultados.
- 2.- Para describir adecuadamente los factores relevantes de la motivación para la sostenibilidad de los emprendimientos, es importante tomar en cuenta los resultados obtenidos en la presente investigación, por lo que resulta relevante incluir en el plan a todos los trabajadores de la empresa, involucrarlos es la clave del éxito.
- 3.- Proponer la revisión del plan mejora de la motivación laboral como factor relevante para la sostenibilidad, hacer los reajustes necesarios cuando así se requiera contando siempre con la participación y aporte de todos los trabajadores de la empresa.

Referencias bibliográficas

- Aparisi, M. (s.f.). Indicadores de sostenibilidad empresarial: tipos de KPI y ejemplos. Recuperado <https://www.docunecta.com/blog/indicadores-de-sostenibilidad-empresarial-tipos-de-kpi-y-ejemplos>
- Caballero, F. (2020). Sector terciario o servicios. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/sector-terciario-servicios.html>
- Camino, W. (2018). Sostenibilidad de los emprendimientos del sector comercial de Santa Rosa, El Oro periodo 2016 – 2018 [Tesis Maestría en Administración de Empresas, Universidad Técnica de Machala] Repositorio Universidad Técnica de Machala <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/13314>
- Carvajal, L. y Lino, C. (2018). Estrategias administrativas que incidan en la sostenibilidad de pequeños emprendimientos en la avenida principal de Paraíso de la Flor [tesis Ingeniería en Gestión Empresarial, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/35192>
- Castro, M. (2020). Propuesta de mejora de la competitividad como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector producción-rubro panaderías de la Urbanización Los Viñedos, del distrito de Santiago de Surco, 2019 [Tesis Licenciado en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote] Repositorio Institucional ULADECH CATÓLICA <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/18449>
- Culturalia (2013). Definición de Restaurante. <http://edukavital.blogspot.pe/2013/10/definicion-de-restaurante.html>

- Enciclopedia económica (2018). Motivación laboral. Recuperado <https://enciclopediaeconomica.com/motivacion-laboral/>.
- Estévez, R. (2013). Sostenibilidad. Recuperado de <https://www.ecointeligencia.com/2013/02/10-definiciones-sostenibilidad/>
- Fernández, K. (2015). La motivación como factor estratégico para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de un instituto universitario público ubicado en el Estado Yaracuy. [Tesis Licenciado en Relaciones Industriales, Universidad de Carabobo] <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3474/kfernandez.pdf>
- Francisco, S. (2021). Motivación intrínseca. Recuperado de <https://facilethings.com/blog/es/intrinsic-motivation>
- Gonzales, E. (2020). Propuesta de mejora de la responsabilidad social empresarial como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro consultorios odontológicos, de la avenida Antúnez de Mayolo, del distrito de los Olivos, 2019. [Tesis Licenciado en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote] Repositorio Institucional ULADECH CATÓLICA <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/18451>
- Gonzales, L. (2002). *La pequeña y mediana empresa de hoy*. Segunda edición, México, 2002, p. 25
- Gonzales, F. y Zalles, F. (2015). Desarrollo sostenible de turismo comunitario en el departamento de la paz, caso Red APTHAPI [Tesis Universidad Mayor de San Andrés] UMSA

<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/13860/TG-3576.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Granda, G. (2019). La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del banco Falabella – agencia Bellavista - Callao, periodo 2018. [Tesis Licenciado en Administración, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión] Repositorio UNIJFSC

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3363/GRANDA%20S%C3%81NCHEZ%2C%20GABRIEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Herrera et al. (2004). *Tratamiento de las creencias motivacionales en contextos educativos pluriculturales*. Revista Iberoamericana de Educación, Sección de Investigación, N° 37/2. España. de: <http://www.rieoei.org/investigación/625Herrera.PDF>

Kerlinger, F. (2002). *Enfoque conceptual de la Investigación del comportamiento*.

https://www.iberlibro.com/servlet/BookDetailsPL?bi=8727041655&searchurl=an%3Dkerlinger%26sortby%3D20%26tn%3Denfoque%2Bconceptual%2Bde%2Bla%2Binvestigaci%25F3n%2Bdel%2Bcomportamiento&cm_sp=snippe t_-_srp1_-_title1

López, J. (2019). Muestra estadística. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/muestra-estadistica.html>

Moriano et al. (2001). *El perfil psicosocial del emprendedor: un estudio desde la perspectiva de los valores*. Revista de Psicología.

Ochoa, K. (2014). Motivación y productividad laboral. [Tesis Licenciado en Psicología Industrial, Universidad Rafael Landívar] Universidad Rafael

Landivar <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf>

Orellana, P. (s.f.). Definición de motivación laboral. Recuperado de:
<https://economipedia.com/definiciones/motivacion-laboral.html>

Orellana, P. (s.f.). Sostenibilidad empresarial. Recuperado de:
<https://economipedia.com/definiciones/sostenibilidad-empresarial.html>

Oxfam Intermon. (2018). Definición de sostenibilidad.
<https://blog.oxfamintermon.org/definicion-de-sostenibilidad-sabes-que-es-y-sobre-que-trata/>

Palma, J. (2020). Propuesta de mejora de la capacitación del personal como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, en la avenida los postes de la urbanización san Hilarión, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019. [tesis Licenciado en Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional ULADECH CATOLICA.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/18444>

Preciado, E. (2020). Satisfacción laboral de los trabajadores de las mypes, sector servicio, rubro restaurantes – caso: restaurante cevichería El Gran Chimú, Tumbes- Tumbes, año 2020. [tesis Licenciado en Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional ULADECH CATOLICA.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17565>

Prieto, L. (2020). Propuesta de mejora en marketing digital como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las MYPEs del sector comercio, rubro joyerías, del Jirón Huallaga, cuadra 4 y 5 Lima 2019. [Tesis Licenciado

en Administración Universidad Los Ángeles de Chimbote] Repositorio
Institucional ULADECH CATÓLICA

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/18453>

Raffino, M. (2020). Concepto de variable. Recuperado de:
<https://concepto.de/variable/>. Consultado: 05 de noviembre de 2020.

Raffino, M. (2020). "Motivación". Concepto de motivación. Recuperado de:
<https://concepto.de/motivacion/>. Consultado: 06 de noviembre de 2020.

Ramírez, A. (2012). Concepto de motivación. Recuperado de
<http://motivaciongrupob.blogspot.com/2012/03/concepto-de-motivacion.html>

Rovira, I. (2020). La motivación extrínseca. Recuperado de
<https://psicologiaymente.com/psicologia/motivacion-extrinseca>

Real Academia Española. (2020). Diccionario de la Lengua Española (edición del
tricentenario) <https://dle.rae.es/restaurante>

Rock Content. (2018). Tipos de emprendimiento. Recuperado de
<https://rockcontent.com/es/blog/tipos-de-emprendimiento/>

Sánchez, N. y Sifuentes, A. (2018). Influencia de la motivación extrínseca e intrínseca
en la intención de permanencia de los trabajadores de restaurantes de pizzas y
pastas del distrito de Miraflores. [Tesis Licenciado en Administración,
Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)]. Repositorio académico
UPC. <http://hdl.handle.net/10757/623805>

Sánchez, N. (2012). La Sostenibilidad en el Sector Empresarial Importancia de Los
Distintos Grupos De Interés En El Proceso De Cambio UPC Universitat
Politécnica de Catalunya Máster en Sostenibilidad disponible

[https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/18820/TFM_NSanchez_La%20sos tenibilidad%20en%20el%20sector%20empresarial.pdf](https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/18820/TFM_NSanchez_La%20sos%20tenibilidad%20en%20el%20sector%20empresarial.pdf)

Stephen, R. & Timothy, J. (2009). Comportamiento Organizacional. Decimotercera Edición. México: Pearson Educación.

SUNAT. Definición de la Micro y Pequeña Empresa (Extraído 04 de noviembre 2020)

<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html>

Taype, M. (2015). Teorías de la motivación. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-motivacion/>

Torres, J. y Quijaite, P. (2019). Tesis Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de transporte Leonel SAC, Santa Anita – 2018.

[Tesis Licenciado en Administración, Universidad María Auxiliadora] Repositorio UMA

<http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/197/38-2019%20%28Final%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Up Spain (s.f.). <https://www.up-spain.com/blog/la-motivacion-laboral-que-es-y-como-implementarla/>

Valdivieso, G. (2020). Propuesta de mejora en atención al cliente como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micros y

pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería del distrito de Huaral, 2019. [Tesis Licenciado en Administración, Universidad Católica Los Ángeles

de Chimbote]. Repositorio Institucional ULADECH CATÓLICA <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/18442>

Zevillano, F. (2020). Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes económicos: caso Restaurant Sabor Huamanguino, distrito de Ayacucho, 2019. [Tesis Licenciado en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote] Repositorio Institucional ULADECH CATÓLICA <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16066>

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

| N° | ACTIVIDADES | 2020 | | | | | | | | | | 2021 | | | | | | | |
|----|---|---------|----|----|----|-----------|----|----|----|----|-----------|------|----|----|-------|----|----|----|----|
| | | Octubre | | | | Noviembre | | | | | Diciembre | | | | Enero | | | | |
| | | S1 | S2 | S3 | S4 | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | S1 | S2 | S3 | S4 | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 |
| 01 | Elaboración de proyecto de tesis | X | x | x | | | | | | | | | | | | | | | |
| 02 | Aprobación del proyecto de tesis | | | | x | | | | | | | | | | | | | | |
| 03 | Trabajo de campo | | | | | x | | | | | | | | | | | | | |
| 04 | Procesamiento de datos y análisis de resultado. | | | | | | x | x | | | | | | | | | | | |
| 05 | Discusión de resultados. | | | | | | | | x | | | | | | | | | | |
| 06 | Elaboración del informe de tesis | | | | | | | | | x | | | | | | | | | |
| 07 | Aprobación de informe de tesis | | | | | | | | | | x | | | | | | | | |
| 08 | Elaboración del artículo científico | | | | | | | | | | | x | | | | | | | |
| 09 | Aprobación de artículo científico | | | | | | | | | | | | x | | | | | | |
| 10 | Elaboración de las ponencias | | | | | | | | | | | | | x | | | | | |
| 11 | Aprobación de ponencias | | | | | | | | | | | | | | x | | | | |
| 12 | Pre banca de sustentación | | | | | | | | | | | | | | | x | | | |
| 13 | Levantamiento de observaciones | | | | | | | | | | | | | | | | x | | |
| 14 | Sustentación final | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 15 | Cierre del taller | | | | | | | | | | | | | | | | | | x |

Anexo 2: Presupuesto

| Descripción | Cantidad | Costo Unitario S/. | Costo Total S/. |
|----------------------|-----------------|---------------------------|------------------------|
| Equipos | | | |
| -Laptop | 01 | 1,000.00 | 1,500.00 |
| -Usb | 01 | 15.00 | 15.00 |
| Sub total | | | 1,515.00 |
| Materiales | | | |
| -Lapiceros y lápices | 10 | 1.00 | 10.00 |
| -Papeles boom | 2 millar | 25.00 | 50.00 |
| -Correctores | 02 | 5.00 | 10.00 |
| -Folder | 01 | 3.00 | 3.00 |
| Sub total | | | 73.00 |
| Servicios | | | |
| Impresiones | 500 | 0.50 | 1,000.00 |
| -Movilidad | 60 veces | 2.00 | 120.00 |
| -Espiralado | 10 veces | 8.00 | 80.00 |
| -Internet | 50 veces | 8.00 | 400.00 |
| -Copias y escaneos | 50 veces | 5.00 | 250.00 |
| Subtotal | | | 1,850.00 |
| TOTAL | | | 3,438.00 |

Anexo 3: Instrumentos de Recolección de Datos

TÍTULO DEL PROYECTO DE TESIS: Propuesta de mejora de motivación laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicios, rubro restaurantes del distrito de Juanjui, provincia de Mariscal Cáceres, san Martín, 2019

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos 26 preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

I. GENERALIDADES

1.1. Referente a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas.

1. Edad

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 a más años

2. Género

- a) Femenino
- b) Masculino

3. Grado de Instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no Universitaria
- e) Superior Universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

1.2. Referente a las características de los micros y pequeñas empresas.

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

7. Número de trabajadores

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares
- c) Familiares y Personas no Familiares

9. Objetivo de creación

- a) Generar Ganancia
- b) Subsistencia

10. Tipo de constitución de la empresa

- a) Persona Natural
- b) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)
- c) Sociedad comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)
- d) Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)
- e) Sociedad Anónima (S.A.)

| Nunca | Muy pocas veces | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |
|-------|-----------------|---------------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| Nº | Ítems | Alternativa | | | | |
|--|--|-------------|---|---|---|---|
| V1: Motivación laboral | | | | | | |
| D1: Motivación intrínseca | | | | | | |
| 1 | La empresa promueve la autonomía de los trabajadores para realizar sus labores. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | La empresa relaciona los propósitos de los trabajadores y el propósito de la organización. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | La empresa promueve la responsabilidad de los trabajadores y de la organización. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D2: Motivación extrínseca | | | | | | |
| 4 | La empresa promueve la premiación a los trabajadores mediante bonos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | La empresa premia a los trabajadores en base a resultados. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | La empresa otorga reconocimiento y felicitaciones a los trabajadores cuando logran las metas propuestas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | La empresa aplica estrategias para tener un buen ambiente laboral favorable. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| V2: Sostenibilidad de los emprendimientos | | | | | | |
| D1: Valor social | | | | | | |
| 8 | La empresa promueve acciones para lograr la satisfacción social. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | La empresa ejecuta el plan de seguridad y salud ocupacional. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | La empresa tiene programas de bienestar social laboral. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D3: Valor económico | | | | | | |

| | | | | | | |
|----------------------------|--|---|---|---|---|---|
| 11 | La empresa incentiva a su personal, de acuerdo a su labor. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | La empresa tiene establecido planes de sostenibilidad al emprendimiento. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | La empresa cuenta con un plan de innovación continuo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D4: Valor ambiental | | | | | | |
| 14 | La empresa es socialmente responsable del medio ambiente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | La empresa se adapta a los cambios de nuevos retos de acuerdo a la contingencia. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | La empresa aplica métodos de segregación de los residuos sólidos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Juanjuí, noviembre de 2020

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Anexo 04: Consentimiento informado para encuestas.

(Administración)

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

La presente investigación se titula PROPUESTA DE MEJORA DE MOTIVACIÓN LABORAL COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA SOSTENIBILIDAD DE LOS EMPRENDIMIENTOS EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO RESTAURANTES DEL DISTRITO DE JUANJUI, PROVINCIA DE MARISCAL CACERES, REGION SAN MARTIN, 2019 y es dirigido por LUIS ARÉVALO GUERRA investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Proponer las mejoras de la motivación laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del Distrito de Juanjuí, Provincia de Mariscal Cáceres, Región San Martín, 2019

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su cuenta de WhatsApp. Si desea, también podrá escribir al correo luisiguer.10@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre:

Fecha:

Correo electrónico:

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información)

Anexo 05: Propuesta de mejora en motivación laboral

1.- Título:

PROPUESTA DE MEJORA DE MOTIVACIÓN LABORAL COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA SOSTENIBILIDAD DE LOS EMPRENDIMIENTOS EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO RESTAURANTES DEL DISTRITO DE JUANJUÍ, PROVINCIA DE MARISCAL CÁCERES, REGIÓN SAN MARTÍN, 2019

2. INTRODUCCIÓN

La propuesta para mejorar la motivación laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes del distrito de Juanjuí en sus cinco dimensiones: motivación intrínseca, motivación extrínseca, valor social, económico y ambiental. Lo que se busca es que los emprendimientos sean sostenibles.

3. JUSTIFICACIÓN

La presente propuesta se justifica porque beneficiará en dar solución favorable para que los microempresarios que se centren en la motivación intrínseca y extrínseca de sus trabajadores y contribuir a la sostenibilidad de los emprendimientos en los enfoques sociales, económico y ambientales de las empresas del sector servicio del rubro comercio del distrito de Juanjuí, 2019.

Asimismo, gracias a la información recopilada se beneficiará a la par a los propietarios de las Micro y pequeñas empresas, así como a sus trabajadores brindándoles las herramientas que contribuirán a la motivación laboral y consiguientemente a la sostenibilidad de los emprendimientos del sector servicio del rubro restaurante.

Ayudando a los Empresarios para que puedan enfatizar en la motivación laboral y lograr la sostenibilidad del emprendimiento.

4. OBJETIVO:

Elaborar la propuesta de mejora de la motivación laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en los micros y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del Distrito de Juanjuí, Provincia de Mariscal Cáceres, Región San Martín, 2019.

5. ANTECEDENTES

Las micros y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del Distrito de Juanjuí, Provincia de Mariscal Cáceres, Región San Martín, 2019.

6. ALCANCE

La presente propuesta está orientada a las 16 MYPEs del sector servicios, rubro restaurantes del Distrito de Juanjuí, Provincia de Mariscal Cáceres, Región San Martín, 2019, objeto del presente estudio.

7. ANÁLISIS

Respecto de la motivación laboral.

Motivación intrínseca

Las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del Distrito de Juanjuí, Provincia de Mariscal Cáceres, Región San Martín, 2019, el 50% casi siempre promueve autonomía de los trabajadores para realizar sus labores, en tanto que un 25% algunas veces lo hace, frente a un 12.5% que siempre promueve la autonomía de los trabajadores para realizar sus labores (Ver tabla 11), la autonomía de los trabajadores respecto de las tareas propias del negocio debe entenderse como la capacidad de creatividad, el salir del libreto para lograr una mejor atención a los

clientes ya que el éxito de los emprendimientos en el rubro restaurantes está estrechamente vinculada entre la calidad de los platos y el servicio brindado. Respecto de que la empresa relaciona los propósitos de los trabajadores y el propósito de la organización, el 87.5% lo hace casi siempre, frente a un 12.5% que siempre lo hace (Ver tabla 12), con lo que queda evidenciado que son muy pocas empresas que toman en cuenta los propósitos y expectativas de sus trabajadores y más están enfocados en lograr los propósitos de la organización lo cual no contribuye a la sostenibilidad de la empresa. Respecto de que, si la empresa promueve la responsabilidad de los trabajadores de la organización, un 25% manifiesta que siempre, frente a un 75% que casi siempre lo hace (Ver tabla 13), podría entenderse que al no promover la responsabilidad de los trabajadores éstos no asumen sus roles. Estos resultados discrepan con **Valdivieso, G (2020)** el 50 % de los propietarios a veces capacita a su personal para brindar un mejor servicio en atención al cliente, mientras que el 30 % obtuvo muy pocas veces y un 20% casi siempre.

Respecto de la motivación extrínseca

De las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del Distrito de Juanjuí, Provincia de Mariscal Cáceres, Región San Martín, 2019, el 37.5 % algunas veces promueve la premiación a los trabajadores mediante bonos, frente a un 62.5% que nunca lo hace (Ver tabla 14), al respecto la motivación extrínseca de los trabajadores es muy importante y premiar su esfuerzo mediante bonos contribuiría a un mayor esfuerzo de los colaboradores, pero en este caso nos encontramos con un porcentaje pequeño de empresas que le dan importancia a este tipo de motivación. Frente a la premiación de los trabajadores en base a resultados

por parte de la empresa, nos encontramos al hecho de que el 50% algunas veces lo hace, un 37.5 % muy pocas veces y un 12.5% nunca premia a los trabajadores en base a resultados (Ver tabla 15), la premiación en base a resultados teniendo un plan con indicadores debidamente establecidos y que sea de conocimiento de los trabajadores ayudaría mucho en la mejora de la productividad de la empresa. Respecto del otorgamiento de reconocimiento y felicitaciones a los trabajadores cuando logran las metas propuestas por parte de la empresa, el 25% casi lo hace, siendo el mismo porcentaje (25%) de las empresas que algunas veces lo realizan, frente a un contundente 50% que muy pocas veces otorga reconocimiento y felicitación a los trabajadores cuando logran las metas propuestas (Ver tabla 16), lo que nos lleva a deducir el poco interés de empresario en otorgar reconocimientos y felicitaciones a sus trabajadores y/o la empresa no cuenta con un plan de crecimiento en donde se establezca metas que puedan cumplir los trabajadores y en base a ello otorgar el debido reconocimiento. Resultados que concuerdan con los obtenidos por **Valdivieso G, (2020)** quien da cuenta de los siguientes resultados 46 % de los propietarios muy pocas veces motiva a su personal mediante reconocimiento a su labor, mientras que el 36 % obtuvo a veces y un 18% Siempre. Respecto a que, si la empresa aplica estrategias para tener un buen ambiente laboral favorable, el 25% manifiesta que siempre aplica estrategias en ese sentido, en tanto que un 37.5% (Ver tabla 17) refiere que casi siempre, lo que nos lleva a pensar que en este sentido la empresa está haciendo un trabajo favorable a los trabajadores. Resultado que discrepa con lo obtenido por **Valdivieso, G (2020)** en su investigación quien encontró que el 46 % de los propietarios encuestados casi

siempre aplica métodos de buen clima laboral, mientras que el 36 % obtuvo a veces, un 9% muy pocas veces y otro 9% siempre.

Sostenibilidad de los emprendimientos.

Valor social

De las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del Distrito de Juanjuí, Provincia de Mariscal Cáceres, Región San Martín, 2019, el 37.5 % casi siempre la empresa promueve acciones para lograr la satisfacción social, frente a un 62.5% que muy pocas veces promueve este tipo de acciones (Ver tabla 18), al respecto toda empresa debe tener políticas de responsabilidad social a fin de lograr una imagen favorable en el entorno social. Resultados que discrepan con lo encontrado por **Palma, J (2020)** quien encontró que un 25% muy pocas veces desarrollan un plan social responsable, y 67 % nunca lo hace. Respecto de la ejecución del plan de seguridad y salud ocupacional, el 18.75% manifiesta que siempre ejecuta dicho plan, frente a un considerable 56.25% que casi siempre ejecuta el plan de seguridad y salud ocupacional (Ver tabla 19), en lo referente a la seguridad y salud en el trabajo es una obligación por ley que toda empresa cuente con el referido plan que no solo protege al trabajador, sino que también a la empresa frente a la inspección que pueda realizar la SUNAFIL. Resultado que discrepa con lo investigado por **Valdivieso, G (2020)** quien reporta que el 37 % de los propietarios muy pocas veces cuenta con plan de seguridad y salud ocupacional, mientras que el 36 % obtuvo casi siempre, un 18% nunca y otro 9% a veces. Y, referente a que si la empresa tiene programas de bienestar social laboral, un 50% manifiesta que nunca tiene dicho programa, frente a un 25 % algunas veces y otro 25% refiere que muy pocas veces la empresa tiene un programa de bienestar social

laboral (Ver tabla 20), continuamos en el punto en que la empresa no está centrándose en sus trabajadores, aparentemente lo que más les preocupa a los conductores de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes es generar ganancias descuidando a sus trabajadores. Resultado que discrepa con **Valdivieso, G (2020)** quien encontró en su investigación que el 64 % de los propietarios a veces tiene programas de bienestar social laboral, mientras que el 27 % obtuvo muy pocas veces y un 9% nunca.

Valor económico.

De las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del Distrito de Juanjuí, Provincia de Mariscal Cáceres, Región San Martín, 2019, el 50% indica que la empresa algunas veces incentiva a su personal de acuerdo a su labor, el 37.5% refiere que muy pocas veces, frente a un 12.5% que manifiesta que nunca incentiva a su personal de acuerdo a su labor (Ver tabla 21), podemos decir que no hemos encontrado empresas que siempre incentivan a sus trabajadores pero al menos existe un gran porcentaje (50%) que algunas veces incentivan a sus trabajadores. Referente a si la empresa tiene establecido planes de sostenibilidad al emprendimiento, el 12.5 % manifiesta que siempre (Ver tabla 22), lo que representa un porcentaje muy bajo si lo que consideramos es que los emprendimientos deben sostenerse en el tiempo. En lo referente a que, si la empresa cuenta con plan de innovación continuo, el 50% refiere que casi siempre, frente a un 37.5% que indica que nunca cuenta con un plan de innovación continuo (Ver tabla 23), esto es algo que los emprendedores no deben perder de vista ya que si no están dados a la innovación podría fracasar en su emprendimiento. Resultados que discrepan con **Valdivieso, G (2020)** quien encontró que el 46 % de los propietarios a veces tiene

establecido planes de mejora continua, mientras que el 27 % obtuvo siempre y un 18% casi siempre y un 9% muy pocas veces, el 28 % de los propietarios muy poca vez tiene un plan innovación.

Valor ambiental.

De las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del Distrito de Juanjuí, Provincia de Mariscal Cáceres, Región San Martín, 2019, el 100% refiere que la empresa es siempre socialmente responsable del medio ambiente (Ver tabla 24), lo cual es alentador ya que nos encontramos en un contexto de calentamiento global y si las empresas no asumen con responsabilidad el rol que les toca desempeñar, esa irresponsabilidad nos va seguir afectando. Resultado que discrepa con lo investigado por **Valdivieso, G (2020)** quien reporta que el 46 % de los propietarios muy pocas veces es socialmente responsable del medio ambiente, mientras que el 45 % obtuvo a veces, un 9% casi siempre. Y en lo referente a que si la empresa se adapta a los cambios de nuevos retos de acuerdo a la contingencia, el 50% indica que siempre, frente a otro 50% que manifiesta que casi siempre se adapta a los cambios de nuevos de acuerdo a la contingencia (Ver tabla 25), por lo que es importante resaltar la versatilidad de las micro y pequeñas empresas para adaptarse a las nuevas circunstancias y eso tiene mucho que ver con el tipo de empresa, siendo estas E.I.R.L., es el dueño el que marca la pauta de la empresa. Respecto a que, si la empresa aplica método de segregación de los residuos sólidos, el 87.5 % manifiesta que siempre lo realiza, frente a un 12.5% que casi siempre aplica métodos de segregación de residuos sólidos (Ver tabla 26), las empresas están tomando conciencia en la contaminación del medio ambiente y la gestión de residuos sólidos a través de una adecuada segregación contribuye favorablemente

en el cuidado del medio ambiente. Resultado que discrepa con lo encontrado por **Valdivieso, G (2020)** en su investigación, donde el 46 % de los propietarios encuetados nunca aplica método de clasificación de los residuos sólidos, mientras que el 45% obtuvo muy pocas veces y un 9% casi siempre.

8. RECURSOS

- Se requiere que exista la predisposición de los propietarios de las MYPEs en estudio para aplicar la propuesta de mejora, así como el seguimiento y evaluación.
- Los trabajadores de las MYPEs, objeto del presente estudio.
- Se requiere la contratación de un psicólogo laboral motivacional.
- Equipo multimedia de audio y video.
- Un lugar apropiado para la capacitación.

9. METODOLOGÍA

Se desarrollará mediante charlas expositivo participativo, con participación dinámica de los trabajadores de las MYPEs en estudio.

10. ACCIONES PROPUESTAS

Motivación intrínseca

- a) Promover la autonomía de los trabajadores para realizar sus labores mediante el fomento de la creatividad laboral.
- b) Relacionar los propósitos de los trabajadores y el propósito de la organización.
- c) Promover la responsabilidad de los trabajadores de la organización.

Motivación extrínseca.

- a) Promover la premiación a los trabadores mediante bonos.
- b) Premiar a los trabajadores en base a resultados.

c) Otorgar reconocimiento y felicitaciones a los trabajadores cuando logran las metas propuestas.

d) La empresa debe aplicar estrategias para tener un buen ambiente laboral favorable.

11. Ejecución del plan de capacitación

- Ejecutar las capacitaciones de acuerdo a los días planificados.

- Elaborar un cronograma.

- Se debe contar con un equipo encargado del control y monitoreo de la capacitación.

- Se deberá brindar los materiales adecuados a los participantes.

- Se debe garantizar un ambiente adecuado para la realización de las capacitaciones garantizando la comodidad de los participantes en las aulas.

- La capacitación deberá ser dinámica y productiva de acuerdo a la realidad de los participantes.

- Al inicio de la capacitación deberá ser dinámico para lograr la motivación de los participantes y ser activos para desarrollar un buen proceso de aprendizaje.

12. Evaluación

- Para poder evaluar y controlar a los participantes y el desempeño del capacitador se hará uso de instrumentos de medición como el cuestionario con técnicas de breves encuestas a los participantes y al expositor.

- El instrumento se aplicará periódicamente a los trabajadores de la empresa con la finalidad de medir los resultados y logros de la capacitación como parte del plan de mejora.

- La evaluación será previa, concurrente y final.

- Se usará una encuesta en la escala de Likert.

| IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE LA PROPUESTA DE MEJORA | | | | | | |
|--|--|--|---------------|--|--|-----------------------------------|
| Acciones para motivar al trabajador | Actividad | Responsable de la tarea | Tiempo | Recursos necesarios | Indicador | Responsable de seguimiento |
| Promover la autonomía de los trabajadores | Asignar horarios y tiempos. | Personal de atención al cliente. Personal de cocina | Permanente | Personal de la empresa | Satisfacción de los Trabajadores. | Propietario |
| | Registrar acciones que se consideren como parte de la creatividad del trabajador. | Propietario | Permanente | | | |
| Relacionar los propósitos de los trabajadores y el propósito de la organización. | Escuchar las expectativas que tiene el trabajador respecto y relacionarlos con el propósito de la empresa. | Propietario | Permanente | Personal de la empresa; trabajadores y propietario | Trabajadores comprometidos con la empresa al hacer suyo sus expectativas | Propietario |
| Promover la responsabilidad de los trabajadores de la organización. | Capacitación de orientación a los trabajadores | Propietario | Permanente | Personal de la empresa; trabajadores y propietario | Trabajador satisfecho e informado. | Propietario |
| Promover la premiación a los trabajadores mediante bonos. | Organizar una escala de premiación mediante bonos. | Propietario | Permanente | Fondos de la empresa. | Incremento de ventas. | Propietario |
| Premiar a los trabajadores en base a resultados. | Establecer con claridad los resultados a lograr | Propietario | Permanente | Fondos de la empresa | Incremento de las ventas | Propietario |

| | | | | | | |
|--|--|----------------------------|------------|------------------------|---------------------------|-------------|
| | por un determinado tiempo, pudiendo ser trimestral o semestral | | | | | |
| Otorgar reconocimiento y felicitaciones a los trabajadores cuando logran las metas propuestas. | Establecer las metas a lograr en periodo trimestral o semestral | Propietario | Permanente | Fondos de la empresa | Incremento de ventas | Propietario |
| La empresa debe aplicar estrategias para tener un buen ambiente laboral favorable. | Mejorar las condiciones de trabajo en consenso con los trabajadores. | Propietario y trabajadores | Permanente | Recursos de la empresa | Mejora del clima laboral. | Propietario |

Cuestionario de participación que se aplicará antes y después de la capacitación.

| NUNCA | MUY POCAS VECES | ALGUNAS VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
|--------------|--------------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| CUESTIONARIO | | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| La empresa capacita a los trabajadores de manera constante para lograr la sostenibilidad de organización. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| La sostenibilidad de la empresa se puede ver en las diferentes áreas de trabajo de manera tangible y clara. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Las capacidades logradas en la capacitación de personal te ayudan a participar mejor en la sostenibilidad de la empresa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| La empresa se orienta a la mejora sostenible mediante la capacitación de personal. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Número de capacitaciones

Capacitación del programa, que consta de 5 sesiones de 2 horas académicas (45 minutos) cada sesión, por un total de 10 horas dictadas en 5 semanas. Del 01 de marzo al 03 de abril del 2021.

Cronograma de capacitación

| N° | Actividades | Marzo | | | | Abril |
|----|----------------|-------|---|---|---|-------|
| 1 | Capacitación 1 | X | | | | |
| 2 | Capacitación 2 | | X | | | |
| 3 | Capacitación 3 | | | X | | |
| 4 | Capacitación 4 | | | | X | |
| 5 | Capacitación 5 | | | | | X |

Anexo 06: Directorio de las MYPES en estudio.

| N° | RAZÓN SOCIAL | NOMBRE COMERCIAL | RUC O LICENCIA | MICRO O PEQUEÑA EMPRESA | DIRECCIÓN |
|-----------|--|---|-------------------------------|--|--|
| 01 | NORLITH ALAYO PAREDES | RESTAURANT Y CEBICHERÍA LA “CONCHITA SABROSA” | 10434359347 | MICRO EMPRESA | CAR. FERNANDO BELAUNDE TERRY KM 1 |
| 02 | ISLA ALEGRÍA CARMEN | RESTAURANT JOR-CAR | 10009651697 | MICRO EMPRESA | PRO. LA LIBERTAD N° 948- LA MERCED |
| 03 | CENEPO SANGAMA LIBRADA | RESTAURANT “BUEN SABOR” | 10009905940 | MICRO EMPRESA | JR. EDUARDO PEÑA MEZA N° 654 |
| 04 | VÁSQUEZ GUERRERO NEISSER | RESTAURANT “LA CASA DEL CUY” | 10277485601 | MICRO EMPRESA | CAR. FERNANDO BELAUNDE TERRY N° 325 |
| 05 | GIRANO SANDOVAL DE ARÉVALO RUBY CLEOFE | ORANGE JUICES D' RUBY | 10009821410 | MICRO EMPRESA | CAR. FERNANDO BELAUNDE TERRY S/N |
| 06 | RODRIGUEZ VÁSQUEZ JULIO LANGLE | RESTAURANT Y POLLERÍA EL TORITO | 10009686652 | MICRO EMPRESA | JR. HUALLAGA N° 695 |

| | | | | | |
|-----------|---|--|-------------|---------------|---------------------------------------|
| 07 | ALDAVE RAMIREZ VDA DE VILLALOBOS ROSARIO AURORA | RESTAURANT CEVICHERIA, POLLERÍA LEO ROSS | 10009654327 | MICRO EMPRESA | JR. 2 DE MAYO # 460 - JUANJUÍ |
| 08 | MENDOZA GARCIA KAREN MELISSA | ANTOJITOS CERO COLESTEROL | 10451996181 | MICRO EMPRESA | STA ROSA, JUANJUÍ 22601 |
| 09 | MOGOLLÓN VILLEGAS LEIDY YOVANA | RESTAURANT CEBICHERÍA EL NORTEÑO | 10724462915 | MICRO EMPRESA | PROLONGACIÓN LA PUNTA 282, JUANJUÍ |
| 10 | VARGAS RUÍZ NADIA SOFÍA | RESTAURANTE EL TRUJILLANITO | 10763567015 | MICRO EMPRESA | GRIMALDO REÁTEGUI 724, JUANJUÍ |
| 11 | SANGAMA PINEDO HUGO | RESTAURANTE LA GAVIOTA ROJA CEVICHERIA | 10011308258 | MICRO EMPRESA | JIRÓN LETICIA 448 - 472, JUANJUÍ |
| 12 | HIDALGO AGUILAR BETTY | CASA BLANCA | 10254565721 | MICRO EMPRESA | JIRÓN HUALLAGA 322, JUANJUÍ |
| 13 | RESTAURANT MARISQUERÍA LA CALETA E.I.R.L. | RESTAURANT MARISQUERÍA LA CALETA | 20605803084 | MICRO EMPRESA | JR, TRIUNFO #1445, JUANJUÍ |
| 14 | JOSÉ DODGE E.I.R.L. | D'CUEVAS | 20493863381 | MICRO EMPRESA | PROLONGACIÓN HUALLAGA S/N |

| | | | | | |
|-----------|-------------------------------|--|-------------|---------------|---|
| 15 | GONZÁLES CHAVEZ BEEN SADAD | POLLERIA BEN 10 | 10410968229 | MICRO EMPRESA | JIRÓN HUALLAGA, JUANJUÍ |
| 16 | HEREDIA VEGA JOSELITO | RESTAURANT Y JUGUERIA DIEGUITO Y LIAN GAEL | 10457987850 | MICRO EMPRESA | CAR. FERNANDO BELUANDE TERRY KM. 2 BAR. LA VICTORIA (POR EL SEGUNDO BADEN) |