



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE MOTIVACION COMO
FACTOR RELEVANTE PARA LA SOSTENIBILIDAD
DE LOS EMPRENDIMIENTOS EN LAS MYPES DEL
SECTOR SERVICIO, RUBRO CLÍNICAS DEL
DISTRITO DE CALLERÍA, UCAYALI 2021**

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

AUTOR

**MEZA RICOPA, MILAGROS STEFANY
ORCID: 0000-0001-6776-2892**

ASESOR

**POMA ANCCASI, SIMON
ORCID: 0000-0001-6594-8650**

**LIMA – PERÚ
2021**

2. Equipo de trabajo

AUTORA

Meza Ricopa, Milagros Stefany

ORCID: 0000-0001-6776-2892

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

Perú

ASESOR

Poma Anccasi, Simón

ORCID: 0000-001-6594-8650

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,

Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Chimbote,

Perú

JURADO

ROSILLO DE PURIZACA MARIA DEL CARMEN

Código ORCID N° 0000-0003-2177-5676

SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN

Código ORCID N° 0000-0002-8491-0751

MINO ASECIO MARIA ISABEL

Código ORCID N° 0000-0003-1132-2243

3. Hoja de firma del jurado y Asesor

Rosillo de Purizaca, María Del Carmen
Presidente

Salinas Gamboa, José German
Miembro

Mino Asencio, María Isabel
Miembro

Poma Anccasi, Simón
Asesor

4. Hoja de agradecimiento y /o dedicatoria

Agradecimiento

A Dios, todopoderoso, por ser mi fuerza en mi caminar y me acompaña en todo momento con mis estudios y cumplir con mi objetivo, porque siempre está conmigo dándome su amor incondicional.

Agradecer a mi casa de estudios a la Universidad Uladech, por acogerme y poder emprender la carrera que me gusta. Agradecer a mi profesor Poma Ancasi, Simón, por compartir su conocimiento y por arda paciencia de enseñanza.

Agradecer a las mypes que me abrieron las puertas para poder realizar mi proyecto de investigación y por su confianza.

Dedicatoria

A Dios, todopoderoso, que me dio la vida, por sostenerme y ser mi guía, por estar siempre dándome las fuerzas suficientes ante las adversidades de la vida, siempre está brindándome su ayuda incondicional.

A mis padres y familia, sobre todo a mi mamá Julia Ricopa, a pesar de todas las cosas porque cuento con su amor incondicional.

Agradezco a mis amigos Ze carlos, Treysi, Walter, Jean Pier, Brenda, Grety, Rony y Adler por su gran amistad y paciencia en todo momento.

5. Resumen y abstract

Resumen

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

Palabras clave: *Motivación, sostenibilidad, emprendimiento, clínicas, población.*

Abstract

The general objective was to determine the improvements in motivation as a relevant factor for the sustainability of the enterprises in the mypes of the service sector, district clinics, Callería, Ucayali 2021. The type of research was quantitative, the population consisted of 15 clinics that belong to the formal sector to which a questionnaire of 16 questions was applied on the variables motivation and sustainability of the undertakings. In the present research work, the Word program was used for the design of the research report and the Excel and SPSS programs to make the corresponding statistical tables and figures. The main results of the research were in the motivation variable in the intrinsic motivation dimension, 80% of the respondents representing the microentrepreneurs answered sometimes the clinic manages the autonomy of the workers, in the extrinsic motivation variable 73.3% answered very rarely the clinic has an established bonus program, 66.7% sometimes the clinic rewards workers based on results, in the variable sustainability of the undertakings 86.7% responded almost always and 93.3% almost always the clinic has a plan of occupational safety and health, and 100% mentioned almost always the clinic applies the methodology of environmental conservation.

Keywords: *Motivation, sustainability, entrepreneurship, clinics, population.*

6. Contenido	Página
1. Título de la tesis	i
2. Equipo de Trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria (opcional)	iv
5. Resumen y abstract	vi
6. Contenido	viii
7. Índice de tablas y figuras	x
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas	28
III. Hipótesis	48
IV. Metodología	49
4.1. Diseño de la investigación	49
4.2. Población y muestra	50
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	52
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
4.5. Plan de análisis	54
4.6. Matriz de consistencia	56
4.7. Principios éticos	58
V. Resultados	61
5.1 Resultados	61
5.2 Análisis de resultados	77

VI. Conclusiones y Recomendaciones	81
6.1. Conclusiones	81
6.2. Recomendaciones	84
Referencias bibliográficas	85
Anexos	93
Anexo 01. Cronograma de actividades	
Anexo 02. Presupuesto	
Anexo 03. Instrumento de recolección de datos	
Anexo 04. Consentimiento informado	
Anexo 05. Propuesta de Mejora	
Anexo 06. Directorio de mypes en estudio	

7. Índice de tablas y figuras

Índice de Tablas

Tabla 01. La clínica gestiona la autonomía de los trabajadores	58
Tabla 02. La clínica se enfoca en los propósitos de la empresa	59
Tabla 03. La clínica promueve la responsabilidad de la organización	60
Tabla 04. La clínica tiene establecido programa de bonos	61
Tabla 05. La clínica premia a los trabajadores en base a resultados	62
Tabla 06. La clínica otorga reconocimiento y felicitaciones a los trabajadores	63
Tabla 07. La clínica administra el ambiente laboral favorable a la empresa	64
Tabla 08. La clínica aplica talleres de capacitación laboral	65
Tabla 09. La clínica cuenta con plan de seguridad y salud ocupacional	66
Tabla 10. La clínica tiene programas de inclusión y bienestar social laboral	67
Tabla 11. La clínica posee la política de incentivos según la necesidad	68
Tabla 12. La clínica tiene establecido planes de emprendimiento de nuevos proyectos	69
Tabla 13. La clínica tiene un plan de innovación a favor de la necesidad de los clientes interno y externo	70
Tabla 14. La clínica es socialmente responsable del medio ambiente	71
Tabla 15. La clínica se adapta al cuidado del medio ambiente	72
Tabla 16. La clínica aplica la metodología de conservación del medio ambiente	73

Índice de figuras

Figura 01. La clínica gestiona la autonomía de los trabajadores	58
Figura 02. La clínica se enfoca en los propósitos de la empresa	59
Figura 03. La clínica promueve la responsabilidad de la organización	60
Figura 04. La clínica tiene establecido programa de bonos	61
Figura 05. La clínica premia a los trabajadores en base a resultados	62
Figura 06. La clínica otorga reconocimiento y felicitaciones a los trabajadores	63
Figura 07. La clínica administra el ambiente laboral favorable a la empresa	64
Figura 08. La clínica aplica talleres de capacitación laboral	65
Figura 09. La clínica cuenta con plan de seguridad y salud ocupacional	66
Figura 10. La clínica tiene programas de inclusión y bienestar social laboral	67
Figura 11. La clínica posee la política de incentivos según la necesidad	68
Figura 12. La clínica tiene establecido planes de emprendimiento de nuevos proyectos	69
Figura 13. La clínica tiene un plan de innovación a favor de la necesidad de los clientes interno y externo	70
Figura 14. La clínica es socialmente responsable del medio ambiente	71
Figura 15. La clínica se adapta al cuidado del medio ambiente	72
Figura 16. La clínica aplica la metodología de conservación del medio ambiente	73

I. INTRODUCCIÓN

Según Martín (2020), nos manifiesta que en España el 77% de las empresas toman a la motivación como un tema muy importante para la buena marcha de su gestión empresarial, de la mano de sus colaboradores, es por ello que cuentan con programas de bienestar y mejora de tal manera que se vea reflejado en su rendimiento y la productividad de la empresa. Concluye Martín, como consecuencia de esta emergencia sanitaria solo el 34% de las empresas cuentan con programas de salud y con programas de bienestar, todo ello se evidencia en los trabajos remoto que realizan, así mismo el 63% de las organizaciones empresariales españolas sí tienen programas delimitados para afrontar esta crisis sanitaria de tal manera que sus operaciones no se vean afectado, ni para sus utilidades ni para sus colaboradores.

También, Calzada (2021), expresa que los emprendimientos empresariales en España, resulta ser una actividad que por lo general ha tenido buena participación en los índices de innovaciones empresariales, tanto es así que los micro empresarios que toman estas iniciativas, son considerados de primera línea y del mismo modo, apreciados por las grandes empresas y estos son acogidos por las empresas de mayor envergadura; el emprendimiento es visto como riesgos que toman en muchos casos los micro empresarios, muchas veces por supervivencia en el mercado empresarial, es decir, los empresarios emprendedores en España, según estudios corren riesgos de inversión de sus capital, es su señal de identidad con la firme convicción de recibir un premio si la aciertan, si el emprendimiento tiene éxito.

Igualmente, Piedra (2020), expone que, en México, la satisfacción laboral en las organizaciones empresariales guarda mucha relación con la motivación, según cifras los colaboradores de los micro empresarios mexicanos que no se siente conforme

en su trabajo, disminuye su rendimiento laboral en un 40% y por ende su productividad laboral para con la empresa, según cifras propalada por el IMSS en el año 2019, por ello, es necesario que las empresas eviten estos escenarios, es decir deben cuidar del bienestar de sus colaboradores desde que lo contratan (inicio de labores) y durante su permanencia; las empresas deben velar para que el trabajador se encuentre debidamente motivado e inspirado en sus labores, así la empresa verá incrementado su productividad y evitara sobre costos por un constante ausentismo laboral.

Asimismo, Forero (2020), nos indica que, en Colombia, el éxito de los micro negocios, depende mucho de los emprendimientos y los riesgos que estos toman, estas actividades empresariales bajo el paraguas de las innovaciones y los emprendimientos, se están convirtiendo en la punta de la lanza de la región en actividades empresariales. Los emprendimientos colombianos están ligado al aumento de aceptación sociocultural que conlleva a la creación de nuevos micro negocios y de empresas. Según estudios de GEM, en Colombia se evidencian las tasas más altas de emprendedores que cuentan con un potencial (57,5%), así como personas que están ligadas a ellas con un 50.2% en promedio en toda América Latina, siendo Chile el país que ocupa el segundo lugar.

Del mismo modo, la Agencia Peruana de Noticias-Andina (2021), precisa que en medio de la crisis sanitaria que azota el mundo, y el Perú no es ajena a ella, resulta de vital importancia el relanzamiento y reactivación de la economía, por ello la motivación laboral en las organizaciones empresarial juega un papel preponderante, así lo indica las investigaciones realizadas por Talent Works International, los trabajadores que se encuentran motivados y felices en sus centros laborales son un 31% más productivos.

Además, Connect Americas (2020), nos manifiestan que en el Perú las compañías cada vez evidencian un alto índice de emprendedores, estos inversionistas, tanto pequeños, medianos y grandes organizaciones empresariales, individuales y en sociedades trabajan de forma permanente, cuentan con visión clara de los mercados, donde la globalización hoy en día impera, y en su gran mayoría estas empresas peruanas están dispuestas a correr y afrontar riesgos, este es el secreto que está detrás del éxito de muchas empresas peruanas que son innovadores y emprendedores en diferentes rubros ya sea en bienes, servicios y producción, es decir, muchas ideas de negocio se convierten en ellos tangibles y rentables.

Por otro lado, las prestaciones de salud en el Perú de acuerdo a las estadísticas oficiales del 100%, el 95% le corresponde al Estado y solo el 5% es atendido por las clínicas privadas en el país lo cual refleja que es el Estado el principal prestador de la salud pública, abarcando casi todo el mercado en este sector. La crisis sanitaria no ha hecho otra cosa que reflejar la orfandad en la que encuentra la prestación de salud en el país ya que esa la pandemia nos ha demostrado que como país no estábamos preparados para afrontar tal crisis algo que se ha ido demostrando en el tiempo. El presente trabajo de investigación titulado; Propuesta de mejora de motivación como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicio, rubro clínicas del distrito de Callería, Ucayali, 2021, busca implementar una propuesta de mejora en la motivación del trabajador que debe de gozar de todas las oportunidades y los empleados en lograr un estado de pleno bienestar para con sus trabajadores, como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos, en ese sentido la empezaremos por determinar el origen de la palabra motivación que se deriva del vocablo latín *movere* que significa mover (Zornoza, 2005). En cambio para

Robbins (2005), sostuvo que “la motivación se enfoca en los procesos de intensidad y persistencia del gran esfuerzo que presenta cada individuo con el fin de lograr y conseguir sus metas, es decir, la motivación es la pasión que mueve al individuo a lograr algo, teniendo en cuenta los factores capaces de provocar, y conducir la conducta hacia un objetivo” (p. 155) y Robbins y Judge (2009), definieron a la motivación como “todo proceso que conlleva a la dirección y persistencia al gran esfuerzo y desenvolvimiento que realiza un individuo para lograr su meta personal” (p. 51). Al respecto, Koontz y Weihrich (2013), dicen que “la motivación es el motor que genera los impulsos, anhelos, necesidades, deseos y otras fuerzas que mueve al individuo en su vida” (p.53); es decir, si un trabajador no está motivado, es muy probable que no rinda de una manera deseada, en cambio sí estaría bien motivado indudablemente mejoraría en sus resultados. Con respecto a las mypes según cifras en el Perú existen 2 377 244 de Mipyme formales inscritas en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat) en el año 2019 (7,5% más que en el 2018). A saber, las Mipyme representaron el 99,6% de las empresas formales peruanas del 2019, las microempresas tienen mayor participación en el tejido empresarial peruano, pues representaron el 96,0% de las empresas formales del país (2 292 250 empresas), mientras que las pequeñas empresas solo tuvieron una participación del 3,5% (82 057 empresas) y las medianas del 0,1% (2 937 empresas). De acuerdo al sector económico en el 2019, el 86,8% de las Mipyme estuvieron concentradas en los sectores comercio (45,7%) y servicios (41,1%). Ello, principalmente, por las reducidas barreras de entrada que enfrentan las empresas al incursionar en estos sectores, a diferencia de otros sectores como manufactura (8,3%), construcción (2,8%), agropecuario (1,3%), minería (0,6%) y pesca (0,2%), donde las

exigencias de habilidades y tecnologías pueden hacer más compleja la incursión de las Mipyme en dichas actividades (CEPAL, 2017). El enunciado del problema del siguiente trabajo de investigación es; *¿Cuáles son las mejoras de la motivación como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicio rubro, clínicas del distrito, Callería, Ucayali 2021?* Y el objetivo general, Determinar las mejoras de la motivación como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicio rubro, clínicas del distrito, Callería, Ucayali 2021, siendo los objetivos específicos: Identificar los factores relevantes de la motivación para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicio rubro, clínicas del distrito, Callería, Ucayali 2021. Describir los factores relevantes de la motivación para la sostenibilidad de los emprendimientos en mypes del sector servicio rubro, clínicas del distrito, Callería, Ucayali 2021. Elaborar la propuesta de mejora de la motivación como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en mypes del sector servicio rubro, clínicas del distrito, Callería, Ucayali 2021. El proyecto de investigación se justificó de una manera práctica ya que esta investigación se realizó para que las mypes y público en general obtengan aportes acerca de la motivación como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del rubro clínicas del distrito de Callería Ucayali 2021. La metodología aplicada en el presente trabajo de investigación fue de tipo cuantitativa, de nivel descriptivo y de diseño no experimental transversal.

Los resultados más importantes obtenidos fueron, el 80% de los encuestados representantes de los microempresarios respondieron algunas veces la clínica gestiona la autonomía de los trabajadores, el 73.3% respondió muy pocas veces la clínica tiene establecido programa de bonos, el 86.7% respondió casi siempre y el 93.3% casi

siempre la clínica cuenta con un plan de seguridad y salud ocupacional y el 100% mencionó casi siempre la clínica aplica la metodología de conservación del medio ambiente.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Carrasco (2020) en su proyecto de investigación; *Propuesta de un plan de motivación laboral para la empresa Sunchodesa Representaciones Cía. Ltda., de la ciudad de Guayaquil*, previo a la obtención del título de Tecnóloga en Administración de Empresas, el objetivo general fue proponer un plan de motivación laboral para mejorar la productividad de los trabajadores de la empresa Sunchodesa Representaciones Cía. Ltda., de la ciudad de Guayaquil, y la metodología de la investigación que empleó fue, el enfoque cualitativo, ya que ayuda a llevar la información de manera organizada, realizando un estudio contextualizado de la problemática existente en la empresa, para establecer acciones que permitan cambiar la realidad existente, y los resultados que se obtuvo fueron, el 56% de los trabajadores están a gusto trabajando en la empresa, el 44% dice que solo a veces, el 74% de los trabajadores no reciben un reconocimiento por su labor realizada; mientras que el 19% expresa que solo a veces se reconoce su esfuerzo y solo el 7% expresa que siempre son recompensados, el 70% expresa que nunca tendrán posibilidades de progreso en la empresa, el 19% dice que puede ser que en algún momento tengan esa posibilidad y el 11% apuesta a que si existe la posibilidad de progresar, El 56% expresa que solo a veces se sienten motivados, mientras que el 33% solo a veces se siente motivado y solo el 3% se siente motivado. Las conclusiones obtenidas fueron, se utilizó la fundamentación teórica para mejorar la productividad, se aplicó la metodología apropiada sobre la motivación laboral de la empresa Sunchodesa. Se determinó que no

existe una buena relación con los jefes muchos menos entre compañeros. La empresa muy pocas veces reconocer el desempeño del trabajador.

Existe una inconformidad con los recursos no siempre están en condiciones apta para el desarrollo del trabajado. Se diseñó un plan de motivación laboral que contribuirá a la mejora de la productividad de los trabajadores de la empresa.

También, **Rivas (2018)** presento su tesis titulado; *La motivación laboral como un detonante para el mejor desempeño en las pequeñas empresas de la ciudad de Puebla*, el objetivo que se planteó fue analizar a la motivación como un detonante para el mejor desempeño de las pequeñas empresas en la ciudad de Puebla, que coadyuve a la implementación de un plan motivacional que beneficie el desarrollo de éstas. La metodología que se utilizo fue en un primer momento, realizar un diagnóstico general que permita tener un panorama sobre la situación actual de la motivación al interior de las empresas. Lo cual permitirá tener los elementos necesarios para poder comprender mejor el comportamiento y establecer acciones con respecto a la motivación aplicada a los trabajadores de las pequeñas empresas de la ciudad de Puebla, para ello, se requiere realizar una exploración sobre la temática, que favorezca al reconocimiento de los antecedentes y los impactos que éste factor ha tenido en algunas empresas, que han repercutido positivamente en su permanencia y crecimiento, esto contribuirá a identificar aspectos teóricos que servirán como directrices en la formulación de un modelo motivacional. Los resultados que obtuvo fueron. Se observa con un 32% y 12% que la mayoría de los trabajadores que consideran que su voz y voto son tomados en cuenta. En contraste con el 8% que se encuentran totalmente en desacuerdo y el 19% en desacuerdo, que suman un 27% que no se sienten valorados, un 51%, de modo

que más de la mitad de los encuestados consideran que los colegas aprecian su trabajo y generan un clima laboral agradable, la gran mayoría de los empleados encuestados se desenvuelven mejor si existe un adecuado clima organizacional, obteniendo un 27% “totalmente de acuerdo” y un 36% “de acuerdo, se puede observar que un 37% se encuentra de acuerdo con la afirmación “totalmente de acuerdo”, un 27% “de acuerdo”, 9% indiferente, 23% “en desacuerdo” y el 4% se encuentra “totalmente en desacuerdo”. Esto quiere decir que la gran mayoría de los trabajadores encuestados les satisfacen los retos, metas que se propongan. Las conclusiones que se obtuvieron fue, implementar la motivación en las empresas debe de ser un compromiso continuo debido a que representa una herramienta efectiva que coadyuva al mejor desempeño de sus trabajadores, debido a su satisfacción y estímulo se encuentra directamente vinculada a su productividad. Por ello, invertir tiempo, recursos y elementos que impartan motivación en el equipo de trabajo genera muchos beneficios que ayudarán a crecer a la corporación.

Asimismo, **Cortez (2017)** en su tesis; *Influencia de la motivación en la satisfacción laboral del personal en el centro de salud integral Huayna Potosí del municipio de El Alto durante la gestión 2012 – 2016*, el objetivo de la investigación fue determinar la influencia de la motivación en la satisfacción laboral del personal en el Centro de Salud Integral Huayna Potosí del Municipio de El Alto durante la gestión 2012 – 2016 y la investigación metodológica que se obtuvieron fue. Estudio cualitativo, descriptivo, retrospectivo, de carácter exploratorio correlacional. Los resultados que obtuvo fueron relación porcentual de satisfacción laboral antes de implementación del programa de motivación, satisfecho 19.2%; medianamente satisfecho 23.1%; insatisfecho 57.7%.

Relación porcentual de satisfacción laboral posterior a la implementación del programa de motivación, satisfecho 88.46%; medianamente satisfecho 7.7%; insatisfecho 3.84%. Las conclusiones fueron. **SITUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DEL C.S.I. H.P. ANTES DE LA INTERVENCIÓN.** El personal de salud observaba la falta de eficiencia y eficacia en la prestación de servicios. Tenían un ambiente laboral no adecuado para realizar su trabajo, además de percibir recursos insuficientes en la institución. Presentaban dificultades al tratar de resolver problemas de los programas (reflejadas en las bajas coberturas). Así también las relaciones interpersonales los desmotivaba, a ello percibían ausencia de reconocimiento por las actividades realizadas. **MEJORAS REALIZADAS PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL CON LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE MOTIVACIÓN.**

- Se estableció de un programa de capacitación continua para el personal de Salud.
- Se realizó planes de mejora continua orientado a la acreditación del Establecimiento de Salud, trabajando en la mejora y ampliación en Infraestructura, gestión de recursos humanos y gestión del equipamiento.
- Se trabajó flujo gramas para una mejora del flujo del paciente en la atención y en la referencia.

Igualmente, **Herrera, Naranjo, Betancur y Hurtado (2017)** en el artículo científico titulado; *Factores que determinan la Motivación Laboral en empleados del Sector Público del municipio de Medellín y municipio de La Estrella*. El objetivo que se plantearon en la investigación de este trabajo es analizar el nivel de motivación de la fuerza laboral y la metodología que aplicaron los investigadores fue, no experimental

de tipo transversal- exploratoria, sustentada en una metodología mixta cualitativa y cuantitativa. Los resultados que obtuvieron es que el 96,20% se encuentra motivado para ir a su empleo y que esto ha influido notablemente en que se sienten orgullos de la labor que desempeñan; sin embargo, un 3,80% de quienes no se encuentran motivados afirman no sentir motivación por parte de la empresa, el mayor motivante para los trabajadores encuestados es la estabilidad, la cual representa un 69,39%, seguida por el ambiente laboral con un 50,26%; sin embargo un 49,74% de los encuestados afirman no gozar de un buen ambiente laboral, adicionalmente encontramos que el ascenso o promoción dentro de la organización no es un factor motivacional, toda vez que el 83.16% de los encuestados afirman no contar con este reconocimiento, el 17,38% de los encuestados afirman que sus ideas nunca ha sido tenidas en cuenta, lo cual genera desmotivación por sí solo. un 100% es decir, que todas las personas entrevistadas y dedicadas en este puesto le gustan la empresa en que trabajan. En cuando, en el departamento técnico, se destaca un 50% que están de acuerdo. Además, las personas dedicadas en el departamento administración se observa que un 75% le gustan su puesto de trabajo, mientras un 12,5% no están de acuerdo.

Las conclusiones que obtuvieron fue, es evidente que la calidad de los servicios que una empresa ofrece, depende en gran parte de la persona que los brinda y un gran determinante de ello radica en lo motivados que se encuentren los empleados para realizar su labor. Por esta razón las empresas deben generar estrategias enfocadas a desarrollar en su capital humano compromiso, sentido de pertenencia, productividad, empoderamiento, lo cual hace sentir a sus colaboradores valiosos e importantes para la organización.

Esta investigación permitió no sólo diagnosticar cuáles son los niveles de motivación de los empleados, sino también las principales causas (variables para cada empresa) brindando herramientas para su intervención.

Además, se pudo evidenciar que existen empleados que expresaron no sentirse motivados a desempeñar su labor, lo cual requiere una intervención urgente por parte de los directivos de las empresas, en pro del mejoramiento del clima organizacional y la calidad de vida de sus empleados.

Del mismo modo, **Ignatova (2017)** en su trabajo de investigación titulado; *Plan de motivación laboral en la empresa CHG*, el objetivo de este trabajo de investigación fue realizar un estudio de la empresa CHG en Oliva Nova para determinar si en la organización hay un buen sistema o no de motivación integrado, y la metodología de investigación empleada fue aplicar todos los elementos metodológicos para el desarrollo e esta investigación y los resultados que se obtuvo fueron, la proporción de hombres y mujeres que hay en la empresa, se destaca que de las personas entrevistadas en CHG la mayoría son hombres con un 60% y el resto mujeres con un 40%, gran parte de los empleados se encuentran entre 35-45 años, que representan un 40% del total de las personas entrevistadas, 6 personas que han contestado tienen esta edad, mientras que el siguiente grupo mayoritario, con un 26,67% del total, tiene más de 45 años. Por otra parte, los empleados con menor porcentaje están entre 18-25 años (13,33%, solo 2 personas), y por último con un 20% de los empleados se encuentran entre el rango de 25-35 años. La mayoría de los entrevistados de la plantilla tiene hijos, con un 60% respecto al total. Mediante los resultados obtenidos del cuestionario se observa que un 60% de los trabajadores llevan más de 15 años en la empresa, seguidos

con un 20% que se encuentran entre 11-14 años. Los porcentajes más bajos se corresponden con trabajadores con una antigüedad de entre 1-2 años y de 3 a 6. La gran mayoría de trabajadores tienen estudios de Bachiller o equivalente que representa un 66,67% de total de las personas entrevistadas. El resto con un solo 33,33% tienen un nivel universitario. El 53,33% del total de trabajadores reciben un salario entre 1200-1500€/mensuales y un sólo 6,7 % reciben menos de 700. También se destaca un 26,67% de los trabajadores que reciben entre 1200-1500€ y ninguna persona recibe más de 1500€. Por lo que respecta “al puesto” que desempeñan los trabajadores, como puede observarse en el gráfico el puesto mayoritario es de administración con un 53,33%, un 20% de los trabajadores están desempeñando el puesto de recepción y el 13,33% están en el departamento técnico y en el de RR.HH. según los resultados se destaca que la mayoría de los trabajadores se sientan integrados con un 80% sobre el total. Por otra parte, un 20% no se sienten integrados. con el puesto de trabajo se observa que más insatisfechos con el salario son los que ocupan el puesto de recepción con un 66,7%, en segundo lugar se encuentran la administración con un 57,1% y por último con 33,3% los empleados en departamento técnico.

Las conclusiones que obtuvieron la investigadora fue, en cuanto al “clima laboral” que se desarrolla el trabajo cotidiano se destacan los problemas sobre la integración de los empleados, las condiciones físicas del puesto de trabajo, es decir que hay un mal clima “Por lo tanto, hay un ambiente laboral desfavorable de cual se provoca la desmotivación de los trabajadores y disminuye la productividad.

Por otra parte, las relaciones con la “calidad en el trabajo”, se ha observado que los empleados en ámbito laboral sufren la presión y tensión en su puesto de trabajo. Estos resultados pueden perjudicar la empresa y puede poner en el peligro la salud de los

trabajadores. Además, existe un porcentaje de personas que opinan que su trabajo es aburrido y monótono. Dicho eso la empresa debe mejorar el ámbito de trabajo de manera que disminuya la presión y realizar actividades fuera de la oficina.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Díaz y Ruiz (2021) presentó su trabajo de investigación titulada; *Clima laboral y motivación laboral en una Clínica de Salud Ocupacional, Jesús María – Lima, 2019*, el objetivo que plantearon fue determinar la correlación entre el clima laboral y la motivación laboral en los colaboradores de una clínica ocupacional, Jesús María - Lima, 2019. La metodología de investigación que plantearon fue de enfoque cuantitativo de diseño no experimental y los resultados que obtuvieron fueron el 53.26% considera que el clima organizacional es favorable, mientras el 30.43% considera que el clima organizacional es muy favorable, el 11.96% considera que el clima organizacional es media, el 3.26% considera que el clima organizacional es desfavorable y el 1.09% considera que el clima organizacional es muy desfavorable, el 42.39% considera que la autorrealización es favorable, mientras el 30.43% considera que la autorrealización es muy favorable, el 17.39% considera que la autorrealización es media, el 2.17% considera que la autorrealización es desfavorable y el 2.17% considera que la autorrealización es muy desfavorable, el 58.70% considera que el involucramiento laboral es favorable, mientras el 25% considera que el involucramiento laboral es media, el 13.04% considera que el involucramiento laboral es muy favorable y el 3.26% considera que el involucramiento laboral es desfavorable, el 53.26% considera que la comunicación es media, mientras el 34.78% considera que la comunicación es favorable, el 10.87% considera que la comunicación es

desfavorable y el 1.09% considera que la comunicación es muy favorable, el 32.61% considera que la motivación laboral es tendencia a alto, mientras el 31.52% considera que la motivación laboral es alto, el 15.22% considera que la motivación laboral es tendencia bajo, el 14.13% considera que la motivación laboral es muy alto, el 5.43% considera que la motivación laboral es bajo y el 1.09% considera que la motivación laboral es muy bajo, el 34.78% considera que la motivación del logro es alto, mientras el 24.74% considera que la motivación del logro es tendencia a alto, el 16.30% considera que la motivación del logro es tendencia bajo, el 11.96% considera que la motivación del logro es muy alto, el 9.78% considera que la motivación del logro es bajo y el 5.43% considera que la motivación del logro es muy bajo el 22.83% considera que la motivación de filiación es tendencia a alto, mientras el 20.65% considera que la motivación de filiación es alto, el 19.52% considera que la motivación de filiación es muy bajo, el 17.36% considera que la motivación de filiación es muy alto, el 10.87% considera que la motivación de filiación es tendencia bajo y el 8.70% considera que la motivación de filiación es bajo, el 28.26% considera que la motivación de poder es bajo, mientras el 18.48% considera que la motivación de poder es tendencia a bajo, el 17.39% considera que la motivación de poder es tendencia a alto, el 17.39% considera que la motivación de poder es muy alta, el 9.78% considera que la motivación de poder es muy baja y el 8.70% considera que la motivación de poder es muy alta. Las conclusiones que obtuvieron fueron - Existe una relación alta y significativa entre el clima y la motivación laboral de los colaboradores de una clínica ocupacional Jesús María - Lima, 2019. Existe una relación alta y significativa entre la dimensión autorrealización y motivación laboral de los colaboradores de una clínica ocupacional, Jesús María Lima, 2019. Existe una relación alta y significativa entre la dimensión

involucramiento laboral y la motivación laboral de los colaboradores de una clínica ocupacional, Jesús María - Lima, 2019.

Abundando en la opinión, **Arévalo (2020)** en su 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 Juanjuí, provincia de Mariscal Cáceres, Región San Martín, 2019*, el objetivo general 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 y el diseño de la investigación que se utilizó fue No Experimental y Transversal, tesista que obtuvo los siguientes resultados, 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. 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. 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, el 37.50 % algunas veces promueve la premiación a los trabajadores mediante bonos, frente a un 62.50 % que nunca lo hace. 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. 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, 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, el 100.00 % refiere que la empresa es siempre socialmente responsable del medio ambiente.

Las conclusiones que obtuvo fue, para la elaboración de las conclusiones del presente trabajo de investigación se tomó como base los objetivos específicos establecidos en el trabajo de investigación. 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.

También, **Durand y Romero (2019)** en su tesis; *Plan de motivación laboral para el incremento de la productividad de los trabajadores de la tienda Topi Top-Huancayo*, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, tuvieron como objetivo analizar y determinar cómo influyen los motivadores como salario, capacitaciones, desarrollo laboral y rotación, en la productividad de los trabajadores de TOPI TOP – Huancayo y la metodología de investigación aplicado es de tipo básica porque es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y

profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar su contenido. Los resultados que se obtuvieron fueron que el 100% de los trabajadores concluyeron que la motivación es un impulso que se da por las diversas necesidades, el 91% creen que la motivación es importante en el trabajo. La motivación adecuada en el trabajo el 46% lo considera adecuada, el 45% poco adecuada. De acuerdo al motivador interno con mayor influencia el 55% opina que el factor interno más influyente en su motivación es el progreso personal el 18% opina que la auto superación es su mayor motivador interno que. Por otro lado, un 18% opina que el sentirse reconocido por el desarrollo de sus albores es su principal motivación, y por último un 9% opina que el aprendizaje en tienda es su principal motivación. El motivador financiero con mayor influencia un 55% asume que los bonos son el motivador financiero que más influye en su desenvolvimiento laboral. Un 18% de los trabajadores, asumen que el reconocimiento dinerario influye en ellos como un motivador de sus labores. Un 9% de ellos asume que un motivador financiero que influye en su desenvolvimiento son las vacaciones pagadas que la empresa podría asumir, un 9% asume que el ingreso a planilla y los beneficios que ofrece la empresa es un motivador financiero que influiría para bien en su desenvolvimiento y otro 9% asume que el motivador financiero puede ser otros no mencionados en la lista de alternativas pero que influiría sumando productividad en su desenvolvimiento, con respecto a la importancia de incrementar la productividad un 34% opina que para un incremento de su productividad tendría que ver con un aumento de sueldo, otro 18% opina que las capacitaciones aumentarían su productividad asumiendo que estarían mejor preparados, otro 27% opina que para una mayor productividad influye mucho

el clima laboral y la relación que se da entre todos los compañeros de trabajo y por otro lado un 9% opina que los ascensos podrían incrementar su productividad. Las conclusiones que se obtuvieron fueron Los elementos motivadores como salario, capacitaciones, desarrollo laboral, y rotación, son los factores más influyentes en el desempeño de los trabajadores, de estos factores dependen el incremento de la productividad. Como se menciona en el marco teórico y lo que los autores refieren, la motivación es pieza clave y fundamental para el personal y su desenvolvimiento laboral, ya que el talento humano con el que cuenta cada empresa, llevara a la misma a cumplir sus objetivos.

Igualmente, **Inga (2018)** presentó su tesis; *Motivación y satisfacción laboral de enfermeras que trabajan en unidades críticas del Hospital María Auxiliadora 2016*. El objetivo general fue determinar la relación que existe entre motivación y la satisfacción laboral del personal de enfermería que laboran en las unidades críticas del Hospital María Auxiliadora 2016. La metodología de la investigación que obtuvo fue de tipo descriptivo: porque está orientado a determinar ¿Cómo es? ¿Cómo está? La situación de las variables que se está estudiando, implica la presencia o ausencia de algo, la frecuencia con que ocurre el fenómeno y en quienes, donde y cuando se está presentando determinado fenómeno. Los resultados que obtuvo fueron el 61.765%(42 enfermeras) es regular en relación a la motivación y el 38.235%(26 enfermeras) es bueno en relación a la motivación, el 94.118%(64 enfermeras) es regular en relación a la satisfacción laboral y el 5.8824%(4 enfermeras) tiene un nivel alto la satisfacción, el 58.824%(40 enfermeras) tienen buena su motivación personal en relación a la autorrealización y el 41.176%(28 enfermeras) es regular su motivación personal en

autorrealización, el 69.118%(47 enfermeras) los factores motivacionales es regular en relación al trabajo y el 30.882%(21 enfermeras) es bueno, el 54.412%(37 enfermeras) tienen regular sus factores motivacionales clima laboral, el 42.647% es bueno en relación al clima laboral y el 2.9412%(2 enfermeras) es malo en relación al clima laboral, el 77.941%(52 enfermeras) es regular su incentivo laboral, el 16.176%(11 enfermeras) es malo y el 5.8824% es bueno en relación al incentivo laboral, el 52.941%(36 enfermeras) considera que cuando la satisfacción laboral es regular, los factores motivacionales institucionales como el clima laboral es regular; el 4.4118%(3 enfermeras) considera que cuando la satisfacción laboral es alto, el clima laboral es bueno. Las conclusiones que se obtuvo fueron, de los resultados anteriores comprobamos que entre la motivación y la satisfacción laboral existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0.318; es decir a mayor motivación mejor es la satisfacción laboral. Así mismo comprobamos que existe una relación de 31.8% entre ambas variables.

De los resultados anteriores comprobamos que entre la motivación personal (autorrealización) y la satisfacción laboral, existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0.347; es decir a mayor autorrealización mejor es la satisfacción laboral. Así mismo comprobamos que existe una relación de 34.7% entre ambas variables.

De los resultados anteriores comprobamos que entre los factores motivacionales personales (trabajo) y la satisfacción laboral existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0.621; es decir a mayor trabajo mejor es la satisfacción laboral. Así mismo comprobamos que existe una relación de 62.1% entre ambas.

Además, **Paredes (2017)** Presentó su tesis; *Motivación y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica del H. N. H. U. El agustino 2016*. El objetivo que planteó fue determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en personal del departamento de Patología clínica del HNHU, El Agustino 2016. La metodología de investigación que planteó fue el enfoque cuantitativo comprende la posibilidad de aplicar a las ciencias humanas, el método de investigación de las ciencias exactas. Los resultados que obtuvo fueron. El 23,1% de los tecnólogos médicos señaló que la motivación es Regular, mientras que en los técnicos fue de 30,8%. El 12,1% de los tecnólogos dijo que la motivación es Adecuada, mientras que en los biólogos fue del 3,3% y en los técnicos fue del 30,8%. El 15,4% del personal del servicio de Inmunología, Microbiología y Biología Molecular señaló que la motivación es Regular al igual el personal del laboratorio de emergencia. En la categoría Adecuada, se ubicó al personal del servicio de Inmunología, Microbiología y Biología Molecular con un 16,5%, seguido del personal del Laboratorio de Emergencia con un 14,3%. En todas las dimensiones se observó la predominancia de la categoría Alto, siendo casi absoluto en la dimensión Relaciones Humanas (98,9%) seguida de Calidad de trabajo con 70,3%. En la categoría Medio destacó la dimensión Iniciativa con 46,2%, seguida de Logro de metas con 38,5% del total. Las conclusiones que obtuvo fueron Existe relación significativa ($p=0,000<0,05$) entre la motivación y el desempeño laboral en personal del departamento de Patología clínica del HNHU, El Agustino 2016. El coeficiente de correlación ($r = 0,809$) indicó que la relación fue directa (positiva) y fuerte, señalando que, a mayor motivación, mayor desempeño laboral.

2.1.3. Antecedentes locales

Ñapanga (2021) Presentó su tesis titulada; *Propuesta de mejora de atención al cliente como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector comercio, rubro boticas, del distrito de Satipo, Junín 2021*. El objetivo que planteó fue proponer la atención al cliente como factor relevante para la mejora de sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del Sector Comercio, rubro Boticas, del Distrito de Satipo, Junín 2021. La metodología de investigación que planteó fue transversal, no experimental y los resultados que obtuvo fue Referente a la edad de los Representantes de las Mypes los resultados muestran que el 40% se encuentra en un rango de 31 y 50 años, el género predominante en esta investigación es el femenino con un 53.3% y el masculino con un 46.7%, el 60% cuenta con grado superior universitaria, siendo porcentaje mayoritario. El tiempo que desempeña el representante nos muestra una mayoría con 46.7% con 0 a 3 años Con respecto si las empresas cuentan con instalaciones visualmente atractivas, según los resultados el 46.7% de los representantes indicó siempre, mientras un 40% casi siempre y solo el 13.3% algunas veces, En cuanto si las empresas priorizan la pulcritud de sus trabajadores, según los resultados el 80% de estas siempre, mientras el 6.7% casi siempre y solo un 13.3% algunas veces. En la pregunta si la empresa aplica la metodología de conservación del medio ambiente el 53.3% siempre y solo el 13.3% algunas veces. El 60% de estas casi siempre la empresa tiene horario de trabajo conveniente para todos sus clientes y el 6.7% nunca. En cuanto a la pregunta si la empresa tiene establecido planes de emprendimiento de nuevos proyectos el 66.7% indicó que siempre. En cuanto a la pregunta si la empresa tiene programas de inclusión y bienestar social laboral el 26.7% indicó algunas veces y solo el 13.3% siempre. El

33.3% de estas indicó que siempre la empresa brinda bienestar colectivo a los trabajadores y el 6.7% nunca. Las conclusiones que obtuvo fueron. Se identificó los factores relevantes de atención al cliente para la mejora de sostenibilidad de los emprendimientos con las realidades de cada empresa ya que estos factores como comprender las necesidades específicas de los clientes y que la empresa tenga programas de inclusión y bienestar social laboral las instalaciones, son importantes para encaminar hacia una determinada línea de pensamiento, es decir estos pensamientos o forma de comportarse dentro de la organización serán guiados mediante valores que la empresa quiere transmitir a los trabajadores.

Asimismo, **Simón, Raymundo y Morales (2020)** Presentó su tesis titulada; *Motivación y emprendimiento de los micro y pequeños empresarios de Pucallpa, 2019.* El objetivo que planteó fue demostrar como la motivación se relaciona con el emprendimiento de los micro y pequeños empresarios de Pucallpa, 2019. La metodología de investigación que planteó fue la descriptiva correlacional, los resultados que obtuvieron fueron el 0.00% bajo, el 11.02% moderado y el 88.98% alto, lo que indica que en su gran mayoría los micro y pequeños empresarios mantienen una motivación extrínseca, intrínseca, el (25%) de los trabajadores tienen un grado de motivación bajo mientras que un (75%) indican que tienen un grado de motivación medio, el 0.85% bajo, el 44.07% moderado y el 55.08% alto, lo que indica que el 55% de los emprendedores soñadores, pensadores, cuentacuentos y líderes se consideran de grado alto, mientras que el 45% se considera de nivel medio, el grado de motivación extrínseca de los micro y pequeños empresarios de Pucallpa, 2019, es: el 0.00% bajo, el 52.54% moderado y el 47.46% alto, el grado de motivación intrínseca de los micro

y pequeños empresarios de Pucallpa, 2019, es: el 0.00% bajo, el 1.69% moderado y el 47.46% alto. El grado de motivación de las condiciones de trabajo de los micro y pequeños empresarios de Pucallpa, 2019, es: el 0.85% bajo, el 13.56% moderado y el 85.59% alto. El grado de motivación personal de los micro y pequeños empresarios de Pucallpa, 2019, es: el 0.00% bajo, el 50.00% moderado y el 50.00% alto. Las conclusiones que obtuvieron fueron. La relación es negativa baja (-0.267) y significativa (0.004), entre la motivación y el emprendimiento de los micro y pequeños empresarios de Pucallpa, 2019, lo que significa de la forma como practican los empresarios de Pucallpa, la motivación extrínseca e intrínseca, la motivación por trabajo y personal, no es suficiente para que logren una relación positiva, pero si estadísticamente significativa con el emprendimiento. El grado de motivación de los micro y pequeños empresarios de Pucallpa, 2019, es el 11.02% moderado y el 88.98% alto, lo que significa que en su gran mayoría los micro y pequeños empresarios mantienen una motivación extrínseca, intrínseca, de condiciones de trabajo y personal, alto, lo que hace suponer que las ganas que le ponen a sus actividades, son retribuidas con creces.

Igualmente, **Laiza, Paredes y Rodríguez (2020)** presentó su tesis; *La motivación y el desempeño laboral en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2018*. El objetivo que emplearon fue establecer la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018. La metodología d investigación que emplearon fue cuantitativo, porque para la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizar o n procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. Los resultados que obtuvieron fueron y figura

1 se observa que, de 81 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, que representa el 100%, el 50.6 % tienen una regular motivación, el 42% su motivación es alto, mientras que el 7.4 % tiene una motivación baja, y figura 2 se observa que, de 81 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, que representa el 100%, el 53.1% tienen un alto desempeño laboral, el 42% su desempeño laboral es

regular, mientras que el 4.9% tiene un desempeño laboral bajo. Las conclusiones que obtuvieron fueron en el estudio se concluye que existe una correspondencia continua y débil de las variables motivación y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018. Con una relación de Pearson $r=0,462$ y Sig. (bilateral) = 0,000. Concluimos, en la existencia de una correlación positiva y débil entre los componentes factores intrínsecos y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018. Con una relación de Pearson $r=0,321$ y Sig. (bilateral) = 0,004. Así mismo, podemos concluir en la existencia de una correlación positiva y moderada entre los componentes factores extrínsecos y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018. Con una relación de Pearson $r=0,572$ y Sig. (bilateral) = 0,000.

Del mismo modo, **Reátegui (2020)** presentó su tesis; *Desempeño y motivación laboral en docente de la ciudad de Pucallpa, 2020*, el objetivo que empleó fue determinar el nivel de desempeño y motivación laboral en docente de la ciudad de Pucallpa, 2020. La metodología de investigación que empleó fue de tipo cuantitativo y descriptivo; cuantitativo porque, recoge y analiza datos sobre el desempeño docente y la motivación laboral y estudia las propiedades y fenómenos cuantitativos usando

magnitudes numéricas que presenta la investigación. Los resultados que se obtuvieron fueron, del 100% de los estudiantes encuestados sobre el nivel de desempeño en docentes de nuestra localidad, por una muestra por conveniencia se encuentra en alto (73.9%) y algunos entre bajo y medio (13.0%), un 39.1% está motivado en su desempeño laboral, seguido de algunos que se encuentran en alto (34.8%) y algunos docentes se encuentran con una baja motivación laboral (26.1%), en el desempeño laboral los docentes se encuentran en un 50% de buen desempeño y un promedio, 20% se ubican por debajo, el nivel de motivación laboral fue alto en un 78.6%, media en el 21.4% y ninguno de los encuestados mostró un bajo nivel de motivación laboral. El grado de motivación laboral en la mayoría de los docentes fue alto, entre tanto el tipo de necesidad predominante entre los participantes fue muy equilibrado, existiendo una mayoría con necesidad de logro (39%), seguida por las necesidades de afiliación (32%) y poder (29%). Las conclusiones que se obtuvieron fueron el nivel de desempeño docente es alto (73.9%) y motivación laboral es medio (39.1%) en docente de la ciudad de Pucallpa. El nivel de la dimensión cultural política (65.2%) pedagógica (69.6%) es alta del desempeño (73.9%) o en docente de la ciudad de Pucallpa. El nivel de las necesidades de protección laboral (43.5%), necesidades sociales y pertenencia (56.5%), necesidad de autoestima (56.5%) y la necesidad de autorrealización (43.5%), es alta docente de la ciudad de Pucallpa.

Además, **Soto, Ramos y Jiménez (2018)** presentó su tesis; *Motivación y desempeño laboral en trabajadores administrativos de la dirección regional de transportes y comunicaciones de Ucayali, al 2016*, el objetivo que emplearon fue determinar qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral en trabajadores

administrativos de la Dirección Regional Sectorial de Transporte y Comunicaciones de Ucayali, 2016. La metodología de la investigación que emplearon fue descriptiva ya que no manipulamos ninguna de las variables. Los resultados que obtuvieron fueron la variable motivación, presenta un 1.94% de nivel alto, un 47.70% de nivel moderado y 0.35% de nivel bajo. la variable clima organizacional, presenta un 67.14% de nivel alto, un 29.68% de nivel moderado y 3.18% de nivel bajo. Las conclusiones que obtuvieron fueron. El tipo de motivación que predomina en la Dirección Regional Sectorial de Transportes y Comunicaciones de Ucayali en el 2016, es de nivel alto, representa el 51.94%. La calidad de desempeño laboral caracteriza a la Dirección Regional Sectorial de Transportes y Comunicaciones de Ucayali, en el 2016, es de nivel alto, representa el 67.14%. El nivel de motivación Intrínseco, para determinar su influencia con el desempeño laboral de la Dirección Regional Sectorial de Transportes y Comunicaciones de Ucayali, en el 2016, es de nivel moderado. Representa el 51.94%. La capacidad de eficiencia en el trabajo, para determinar su influencia con el rendimiento laboral de la Dirección Regional Sectorial de Transportes y Comunicaciones de Ucayali, 2016, es de nivel alto. Representan el 57.95%. El nivel de Eficacia, para determinar su influencia del clima motivacional en el desempeño laboral de la Dirección Regional Sectorial de Transportes y Comunicaciones de Ucayali, 2016, es de nivel alto. Representa el 54.06%. La capacidad de efectividad, para determinar su influencia con el nivel de motivación que predomina en la Dirección Regional Sectorial de Transportes y Comunicaciones de Ucayali, 2016, es de nivel alto. Representa el 62.54%. El nivel de motivación, para determinar su influencia con el desempeño laboral de la Dirección Regional Sectorial de Transportes y Comunicaciones de Ucayali, en el año 2016, es de nivel alto. Representa el 49.12%.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. La motivación

Motivación se deriva del vocablo latín *movere* que significa mover, que en términos de procurar obtener algo, estaría enfocado en el ámbito empresarial a las propuestas de mejora de los empleados de una organización como por ejemplo crear un buen clima laboral como todo lo que se entiende para que el personal se siente realmente motivado porque la empresa está demostrando el apoyo que debe de existir siempre entre los ejecutivos o dueños de la organización y sus subordinados. En ese aspecto tenemos a Berardi (2016), sostuvo que; “la motivación es la fuerza impulsiva que hace que la persona o individuo actúe de manera determinada o a presentar un comportamiento en una situación determinada” (p. 78).

Para Robbins (2005), sostuvo que “la motivación se enfoca en los procesos de intensidad y persistencia del gran esfuerzo que presenta cada individuo con el fin de lograr y conseguir sus metas, es decir, la motivación es la pasión que mueve al individuo a lograr algo, teniendo en cuenta los factores capaces de provocar, y conducir la conducta hacia un objetivo” (p. 155) y Robbins y Judge (2009), definieron a la motivación como “todo proceso que conlleva a la dirección y persistencia al gran esfuerzo y desenvolvimiento que realiza un individuo para lograr su meta personal” (p. 51). Al respecto, Koontz y Weihrich (2013), dicen que “la motivación es el motor que genera los impulsos, anhelos, necesidades, deseos y otras fuerzas que mueve al individuo en su vida” (p.53).

Sin la menor duda la motivación es una fuerza que impulsa a las personas para actuar de una manera determinada o presentar un comportamiento en una situación dada. Las empresas tratan de motivar a sus trabajadores dentro un buen clima organizacional en

el que tanto los ejecutivos y los subordinados tengan todas las facilidades y comodidades para el desarrollo normal de sus actividades.

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.

Teorías de la motivación.

Tenemos en la lista a varios autores que nos explican las teorías e la motivación y como contribuyen a la satisfacción de las necesidades del ser humano.

El Modelo E-R-C Alderfer

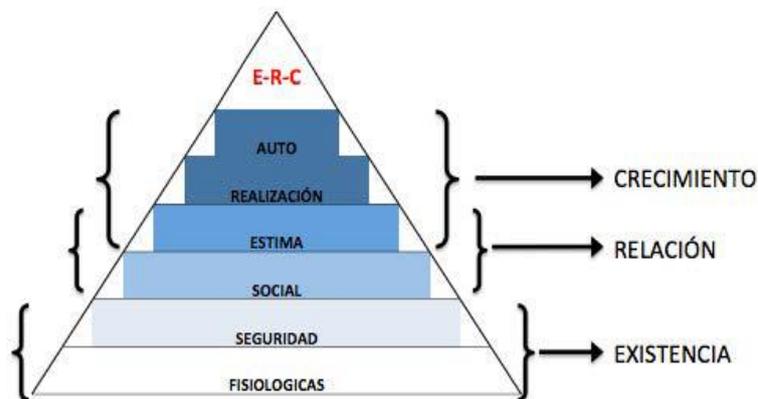
Clayton Alderfer, de la Universidad de Yale, remodeló la *teoría de la jerarquía de las necesidades humanas* planteada anteriormente por Maslow dándole una nueva visión. A la jerarquía planteada por Alderfer se le denomina *la Teoría ERC* (Existencia-Relación-Crecimiento) y se diferencia de la de Maslow en tres aspectos:

Necesidades de Existencia: Se trata de que los seres humanos contemos con los elementos básicos para la supervivencia lo que se denomina necesidades fisiológicas y de seguridad.

Necesidades de Relación: Es una necesidad e poder relacionarse con otras personas de tal manera que crear vínculos de importancia que crean necesidades de relación social afectiva.

Necesidades de Crecimiento: Son las necesidades propias en la que los seres humanos nos desarrollamos y crecemos como individuos, es la autorrealización.

Pirámide de la jerarquía de necesidades de Maslow modificada por Alderfer



Fuente: Elaboración propia

Teoría de las necesidades de Maslow

Maslow, es el principal referente cuándo hablamos de teorías de la motivación y como legado de ello podemos acudir a como un estudio completo, ágil y versátil de la motivación en el aspecto laboral como personal. La pirámide está conformada por necesidades primarias y necesidades secundarias.

- **Necesidades fisiológicas.** – Es la parte fundamental, básica de la supervivencia del ser humano.

- **Necesidades de seguridad.** Es la parte en el que el ser humano debe del sentirse protegido y seguro dentro del ambiente que lo rodea.
- **Necesidades sociales.** Es la necesidad del ser humano en ser aceptado dentro de la sociedad, es la necesidad de participación y asociación con otras personas.
- **Necesidades de aprecio.** – Nuestra autoestima debe de ser muy alta, para poder enfrentar los desafíos que se nos presenta en la sociedad, las divergencias en la que podamos enfrentar.
- **Necesidades de autorrealización.** –. La necesidad de autorrealización está relacionada a la independencia, a la autonomía, al control de sí mismo; es la necesidad de ser una persona completamente realizada es la capacidad de ser y hacer lo que la persona “nació para hacer”. (p. 51).

A continuación, se explica en qué consiste cada necesidad según la teoría de Maslow. En su obra Maslow diseña su teoría mediante pirámide, donde muestra cada una de estas necesidades importante para la vida de un ser humano.

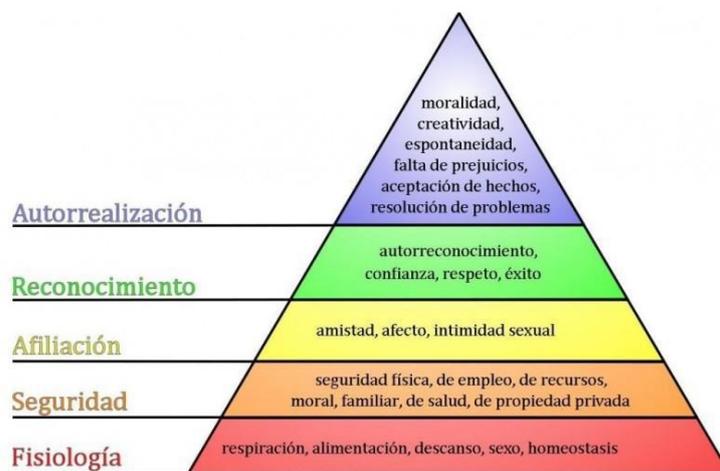


Figura 1 Pirámide de Maslow

Como podemos apreciar en esta famosa pirámide de Maslow de las necesidades propias e inherentes al ser humano, ésta también la podemos aplicar en el ámbito empresarial cuando la organización ha llegado a la cúspide de la pirámide, es decir a

la autorrealización que está dentro de los objetivos estratégico o el plan general estratégico. En cuanto a las a personas en lo profesional es evidente que todos quisiéramos poder llegar a la autorrealización como haber culminado todo un proceso de vida y de cumplimiento de los objetivos personales con éxito.

Teoría de los dos factores de Herzberg

De acuerdo a los estudios de motivación para el trabajo de Herzberg, dependen de dos factores:

- **Higiénico.** – Hace referencia a las condiciones laborales en las que se desenvuelve una persona ya que se debe de respetar las condiciones que tienen que ver con el clima laboral, beneficios sociales, oportunidades etc.
- **Motivacional.** – En este aspecto se tiene que considerar las diferentes tareas que desempeña un trabajador, como el reconocimiento que se merece todo trabajador, ascensos, incremento de la producción etc.

Teoría de la expectativa de Vroom

Vroom, en cambio resume la motivación en los siguientes factores para producir.

Objetivos personales del individuo. – Son los esfuerzos personales para conseguir los objetivos básicos de supervivencia como el salario, la compensación económica, el reconocimiento todo ello producto de un trabajo incesante y por esfuerzo propio del individuo.

Relación entre logro y productividad. – Sin el factor productividad el individuo no podrá aspirar a un incremento de sus ingresos, entonces se convierte en objetivo la capacidad que las personas y las empresas que tienen para conseguir sus objetivos empresariales basados en la productividad.

Capacidad del individuo para influir en su propio nivel de productividad. Para los trabajadores es importante saber que su esfuerzo incide en el desempeño de la empresa, en ese aspecto las empresas deben preocuparse en reconocer el esfuerzo que hace el trabajador, de esta manera se estaría motivando efectivamente al personal para crear un buen clima laboral.

Definición de las demisiones de motivación

Salario y beneficios

López (1988) nos dice que “el salario es un rédito o ingreso el que corresponde al trabajador subordinado por la prestación de su trabajo; de modo semejante a como el “beneficio” es el crédito o ingreso peculiar del titular de una empresa. (p.178)

Condiciones de trabajo

Según, Palma (2004), es “el conjunto de variables que definen la realización de una tarea en un entorno determinando la salud del trabajador en función de tres variables: física, psicológica y social”. (p.33)

Estatus

Palma (2004), señala que el estatus es “la posición, la escala social y económica a la cual pertenece un individuo dentro de una comunidad hecho que estará determinado por la situación económica que posee, la actividad laboral o profesional que despliega y el prestigio que haya cosechado en su vida por alguna situación”. (p.24)

Supervisión y autonomía laboral

Palma (2004), indica que es la “actividad o conjunto de actividades que desarrolla una persona al supervisar y/o dirigir el trabajo de un grupo de personas, con el fin de lograr de ellas su máxima eficacia y satisfacción mutua”. (p.47)

Dimensiones de la motivación

Motivación extrínseca

Aplicar los mecanismos más apropiados para reconocer la gran labor que desempeña el trabajador dándole todos los beneficios que la organización le puede otorgar así como el que es reconocido por las leyes internacionalmente, La compensación económica es la manera más gratificante de premiar a un trabajador es cierto que lo demás cuenta, pero nada mejor que una buena paga, un buen sueldo es lo que el trabajador espera, a ello se suman los premios que se puedan reconocer gracias a su esfuerzo y productividad, también están los bonos, incentivos todo ello es un gran factor motivante en la que se desenvuelve la masa trabajadora este es el objetivo más utilizado la motivación mediante una compensación económica debe adecuarse a los siguientes principios: El salario tiene que recompensar suficientemente el esfuerzo extra que el empleado hace. La retribución económica debe ser percibida como consecuencia directa de la actividad realizada. La retribución tiene que ser equitativa y proporcional a la labor realizada por el resto de trabajadores.

Motivación intrínseca

Un buen clima de trabajo es fundamental para que el individuo se sienta motivado. Por el contrario, cada vez es más frecuente oír hablar del mobbing, esto es, cuando una persona en su trabajo se encuentra con una situación de acoso psicológico y sufre agresiones constantes que se manifiestan de maneras muy variadas. Darle autonomía al trabajador para que libremente y con responsabilidad desarrolle su labor sin inconvenientes y esto tiene un propósito, que se entiende como lo tratado, un objetivo que está enmarcado dentro de la política laboral de la empresa y que todos tiene conocimiento y aúnan esfuerzos para conseguirla.

2.2.2. Sostenibilidad de los emprendimientos

Emprendimiento sostenible

No podemos soslayar que el emprendimiento se caracteriza como una forma de integración económica, humana y social orientado a fomentar toda forma de aprovechar el entorno que se presenta para producir bienes y servicios que mediante un estudio de mercado nos puedan dar respuestas a los requerimientos de la población y de esta manera satisfacer sus necesidades, aplicando la tecnología y la innovación hoy muy imprescindible ante toda forma de emprendimiento sostenible.

Elementos del entorno del emprendimiento sostenible

Los elementos dentro del entorno del emprendimiento sostenible podemos considerar factores como la cultura, la competitividad, innovación y medio ambiente. En estos últimos tiempos las organizaciones han demostrado un dinamismo propio de las exigencias del mercado, por lo que tiene que aplicar herramientas modernas de gestión, que incrementen sus resultados, la rentabilidad y la productividad, Morales (2005). Del mismo modo podemos mencionar que las organizaciones han sido abordadas desde el punto de vista de las teorías clásicas de la economía y desde ese punto de vista dentro del proceso de desarrollo empresarial se identifican dos tipos de ambiente, el micro y el macro entorno.

Dimensiones de la sostenibilidad de los emprendimientos

Valor económico:

El desarrollo económico se puede definir como la capacidad de países o regiones para crear riqueza a fin de promover y mantener la prosperidad o bienestar económico y social de sus habitantes. Esto podría darse por el crecimiento económico de los países en el que la gran masa laboral tiene acceso al trabajo y todos sus beneficios. El

desarrollo sostenible no se puede soslayar como un mecanismo que hace que las sociedades progresen de tal manera que se mantiene un equilibrio entre la sociedad y en la naturaleza, sin comprometer a las futuras generaciones en la conservación del medio ambiente, el ecosistema, en el campo laboral, el clima laboral y en la política del gobierno. Una sociedad encaminada a ser autosuficiente y que el estado de bienestar sea para todos .

Según Johnson y Scholes (2010) explican que las cualidades del ambiente en el emprendimiento sostenible para el desarrollo económico representan una dirección y amplitud del accionar de una organización a lo largo del tiempo, para suplir las demandas del mercado y las expectativas, generando ventajas competitivas a partir de la configuración de los recursos, dentro de un entorno determinado, es así, como se presentan a continuación los siguientes elementos: Por lo general, el valor económico de las empresas se asimila a su desempeño financiero, el cual, a su vez, se obtiene de las cifras que arroja la contabilidad (Padilla-Ospina y Rivera-Godoy, 2016)

Valor social:

Son las iniciativas de los emprendedores que en el caso del Perú es muy grande considerados como el quinto país en el mundo dónde se da en gran medida el emprendimiento que es el motor de la economía y que da mucho empleo al crearse micro y pequeñas empresas que desarrollan el país y a la vez son también unidades económicas que nacieron por la necesidad y la crisis económica cómo una manera de crear su propio empleo. Santos (2012), menciona que el emprendimiento social empieza con iniciativas pequeñas, enfocado en problemas locales, pero de relevancia global, como el acceso al agua, promoción de pequeños negocios, reintegración de individuos a la fuerza de trabajo o gestión de residuos .

Valor ambiental:

Con respecto a este factor el autor indica El desarrollo Rural Sostenible implica necesariamente la integración armónica entre producción y medio ambiente, entre políticas públicas y privadas, entre actividades agrícolas y no agrícolas, entre espacios territoriales y culturales, entre desarrollo económico, humano y ecológico (Sánchez ,2009, p.24). Las estrategias que debe incluir el desarrollo sostenible son el crecimiento económico sostenible, sostenimiento del medio natural, y que puedan estos sostenimientos ser evaluados teniendo en cuenta el impacto ambiental producidos por el desarrollo urbano. Esta cita da de entender que nos aseguramos de que se realicen todas las evaluaciones ambientales necesarias para todas las actividades comerciales. También estamos comprometidos a cumplir con diversas leyes y regulaciones de protección ambiental, de acuerdo al tiempo que se adoptan estrictas normas internas para prevenir accidentes graves y contaminación y ayudar a proteger el medio ambiente . (Huallpa, 2021)

Perfil del emprendedor

El perfil del emprendedor en el Perú se caracteriza por ser una persona que a pesar de las grandes dificultades que pueda encontrar en el camino, nunca se da por vencido y ese esfuerzo se ve compensado cuándo este emprendedor por fin tiene éxito y ha encaminado una micro empresa por la senda del crecimiento y progreso. Lamentablemente el estado peruano no apoya como debería de ser a los emprendedores, ni a los micro empresarios, que son la economía que mueve el país, porque de acuerdo a las estadísticas más del 96% del total de unidades económicas están conformadas por las micro y pequeñas empresas en el Perú.

Las Mypes en el Perú

Según Ley N.- 30056

Microempresa: Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT)

Pequeña empresa: Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1 700 UIT

Mediana empresa: Ventas anuales superiores a 1 700 UIT y hasta el monto máximo de 2 300 UIT

Principales características de las mipyme formales, 2019

En el Perú, existen 2 377 244 de Mipyme formales inscritas en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat) en el año 2019 (7,5% más que en el 2018). A saber, las Mipyme representaron el 99,6% de las empresas formales peruanas del 2019, donde las microempresas tuvieron una importante participación en el tejido empresarial peruano, pues representaron el 96,0% de las empresas formales del país (2 292 250 empresas), mientras que las pequeñas empresas solo tuvieron una participación del 3,5% (82 057 empresas) y las medianas del 0,1% (2 937 empresas).

Esta ausencia relativa de las pequeñas y medianas empresas (PYME) representa una amenaza para el desarrollo del sector privado y, por lo tanto, una pérdida de beneficios potenciales para la economía peruana. Ello debido a que las PYME representan la principal oferta de proveedores estables para la gran empresa, y una reducción de su participación podría afectar directamente a este sector empresarial en cuanto a la subcontratación de proveedores de calidad, y finalmente a su producción (Villarán, 2000; Van Stel, Lokshin & De Vries, 2019).

Con relación a la evolución de empresas, el número de Mipyme ha crecido a un ritmo promedio anual de 8,3% entre el 2015 y el 2019, pasando de 1 682 681 empresas en el 2015 a 2 377 244 empresas en el 2019. Asimismo, en el último año se ha registrado una tasa de crecimiento de 7,5% con respecto al año anterior. Al respecto, Bardales (2012) señala que el impulso de la generación de nuevas empresas es explicado por las condiciones de mercado, tanto sectoriales como espaciales, que inciden fuertemente sobre la decisión del empresario de entrar al mercado.

Las Mipyme según sector económico

En el 2019, el 86,8% de las Mipyme estuvieron concentradas en los sectores comercio (45,7%) y servicios (41,1%). Ello, principalmente, por las reducidas barreras de entrada que enfrentan las empresas al incursionar en estos sectores, a diferencia de otros sectores como manufactura (8,3%), construcción (2,8%), agropecuario (1,3%), minería (0,6%) y pesca (0,2%), donde las exigencias de habilidades y tecnologías pueden hacer más compleja la incursión de las Mipyme en dichas actividades (CEPAL, 2017). En línea con ello, los sectores comercio y servicios son los más relevantes para la economía peruana, con un aporte del 61,0% en el PBI nacional, considerando que, en América Latina, estos sectores son los que generan mayores puestos de trabajo (CEPAL, 2020). Asimismo, las Mipyme representan más del 97,0% en todos los sectores económicos.

Las Mipyme según región

En el 2019, el 64,8% de las Mipyme formales se concentraron en las regiones de Lima (45,5%), Arequipa (5,6%), La Libertad (5,3%), Piura (4,3%) y Cusco (4,0%).

Asimismo, estas cinco regiones tuvieron la mayor participación en el PBI nacional dado que aportaron con el 67,6% al PBI nacional en el mismo año. La alta correlación entre crecimiento económico regional y distribución regional de las Mipyme puede estar asociada a que las Mipyme actúan como agentes promotores de cambios estructurales a través de la innovación y el desarrollo de los mercados locales. Esto fomenta la competencia, debido al origen de nuevos modelos de negocios, que conlleva a la búsqueda de la eficiencia productiva que incide, finalmente, en aumentar la productividad y competitividad nacional (Altenburg & Eckhardt, 2006).

En el año 2019, el crecimiento del número de Mipyme fue de 7,5%. Las regiones que registraron mayor tasa de crecimiento fueron Huancavelica (11,4%), Moquegua (10,8%), Amazonas (10,5%), Cusco (10,3%) y Apurímac (10,2%). Por el contrario, las regiones con menor tasa de crecimiento fueron Madre de Dios (6,0%), Lambayeque (6,7%), Callao (6,8%), Lima (6,8%), y Tacna (7,0%).

Las Mipyme según régimen tributario

En el 2019, la mayor parte de las Mipyme estuvieron acogidas al Nuevo RUS (49,4%), seguido en menor medida por el Régimen MYPE Tributario (25,0%), Régimen Especial (18,0%), Régimen General (7,1%) y Otros (0,5%).

En cuanto al Régimen General, se denota que mantiene una importante participación en la pequeña y mediana empresa, pues el 26,7% de las pequeñas empresas y el 92,5% de las medianas empresas pertenecen a este régimen. Respecto a la migración de las Mipyme en los regímenes tributarios, alrededor del 1,9% de las Mipyme que en el año 2018 se encontraron en el Régimen General, migraron al Régimen MYPE Tributario y el 1,2% al Régimen Especial en el 2019. Mientras que, el 0,7% que pertenecieron al

Régimen Especial, al año siguiente transitaron al Régimen General. En tanto el 0,8% de empresas, que en el 2018 estuvieron inscritas bajo el Régimen MYPE Tributario, migraron al Régimen General en el 2019. Ello evidencia que, alrededor del 98% de las empresas mantuvieron su mismo régimen tributario en los últimos dos años.

Las Mipyme según tipo de contribuyente

En el 2019, las empresas formales estuvieron constituidas principalmente como persona natural con negocio (75,8%), seguido por la forma jurídica Sociedad Anónima Cerrada (12,2%), Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (8,2%), Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (2,6%) y otros (1,2%). En cuanto a las Mipyme, la mayoría figuran constituidas como personas naturales con negocio (76,1%). Este porcentaje varía según el estrato empresarial pues, mientras el 78,5% de las microempresas se constituyeron como personas naturales, solo el 13,4% de las pequeñas y el 4,5% de las medianas lo hicieron. Ahora bien, el restante 23,9% de las Mipyme estuvieron constituidas como personas jurídicas en el 2019, siendo las más relevantes la Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.) con 12,0%, seguida de las Empresas Individuales de Responsabilidad limitada con 8,2%, y la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada con 2,5%.

Clínicas privadas en el Perú

Asociación de Clínicas Privadas en el Perú

La Asociación de Clínicas Particulares (ACP), es una Asociación Civil Privada sin fines de lucro, y que está regida por su Estatuto y por el Código Civil supletoriamente. Las actividades de la asociación se iniciaron el día 1 enero de 1948

con el objetivo de representar a los servicios de salud privados formales estableciendo vínculos de cooperación con otras instituciones del sector salud tales como el Ministerio de Salud, Susalud y el Colegio Médico del Perú entre otros .

Objetivos

- La ACP promueve el incremento de oferta, la mejora continua y la seguridad de los servicios de salud privados interactuando con los subsectores públicos y proponiendo mejores prácticas .
- La ACP propicia y defiende el libre ejercicio de la prestación de servicios de salud privados, velando por la protección y defensa de los mismos y de los derechos comunes de sus asociadas ante instituciones asociadas a los poderes y autoridades del estado .
- La ACP promueve la libre competencia y transparencia entre sus asociadas y otros integrantes del sistema de salud
- La ACP colabora con el Ministerio de Salud y otros organismos públicos de servicios de salud en la búsqueda continua de soluciones para la diversa problemática en el sector salud . (Clínicas & Salud, 2021)

Historia de las vacunas

En 1796 el doctor británico Edward Jenner desarrolló la vacuna contra la viruela, la primera de la historia, pero esta tuvo mucha oposición en Reino Unido, pero lo que no fue hasta 1898 que la ley permitió una vacunación voluntaria. En 1885 el científico francés Louis Pasteur creó la vacuna contra la rabia y de ahí en adelante se han desarrollado otras más. Por ejemplo, en 1921 se creó la vacuna contra la tuberculosis, dos años después la vacuna contra la difteria y 3 años después la vacuna

contra tétanos y tosferina. En 1936 se elabora la dosis para contrarrestar la fiebre amarilla, en 1944 contra la encefalitis japonesa. Y alrededor de esos años se da la primera campaña de vacunación contra la gripe. En los años 60 se fabrican las vacunas contra la polio, sarampión y rubeola. En 1976 la vacunación contra la gripe en Estados Unidos se detiene tras haber sido asociada con el síndrome de Guillain-Barré. Un año después se creó la vacuna contra 14 tipos de la bacteria de neumococo. En los años ochenta la viruela queda erradicada tras un balance mundial de más de 300 millones de muertos en todo el mundo. En 1986 se crea la vacuna contra la hepatitis B y 9 años después se elabora la dosis contra la hepatitis A y varicela. En el año 2002 se erradica la polio de toda Europa y 4 años después se fabrica la vacuna contra el papiloma humano. En el 2009 se crea la vacuna contra la gripe porcina A H1N1. Finalmente, en diciembre del año 2020 Pfizer y BioNTech crean la vacuna contra el COVID-19 y Reino Unido se convierte en el primer país en lanzar una gran campaña de vacunación.

Informe CONCYTEC

Desde el punto de vista de investigación saludamos el esfuerzo realizado por CONCYTEC en su informe “Las causas del elevado número de muertes por la pandemia del COVID-19 en el Perú” en la cual concluyen principalmente que se debió a la falla masiva de las instituciones de salud públicas y el estado en general. Debemos además tener en cuenta que en el sector público de salud se atiende a más del 95% de los afiliados (Informe técnico de personas no aseguradas en salud a nivel nacional, SUSALUD, Dic-2020), por lo que intentar responsabilizar a una parte del sector privado con afirmaciones inexactas, es un intento de proyección del problema con fines políticos. Finalmente, cualquier estudio técnico debe estar libre de cualquier

tipo de ideología o fin político, cosa que no observamos en este informe, en especial en la página 11 del mismo refiriéndose a un cambio de constitución . (Clínicas & Salud, 2021).

Pandemia y el camino hacia adelante

El sector privado siempre ha colaborado, y seguirá colaborando con el estado en la búsqueda de soluciones reales a los problemas de salud de la población peruana. Por ejemplo, en las EPS (Entidades Prestadoras de Salud), para los casos por COVID-19 se han eliminado los copagos por lo que las atenciones en clínicas privadas de pacientes de EPS están cubiertas al 100%. Por el lado de las clínicas hemos siempre atendido a las personas que llegan a nuestras instalaciones en calidad de emergencia, tengan los medios económicos o no. El problema se genera por el abandono financiero al que están expuestos los asegurados de las IAFAS públicas (SIS, ESSALUD) respecto de sus cuentas por las atenciones de salud COVID-19, que a la fecha superan los 30 millones de Soles. Finalmente, reiteramos nuestro compromiso con los peruanos para lograr una atención de calidad y seguridad, y nuestra disposición con las autoridades de salud para compartir nuestro conocimiento y experiencia en acreditación internacional para lograr este objetivo en todos los sub-sectores de salud .

La Organización Mundial de la Salud (OMS)

“La Organización n Mundial de la Salud (OMS) calcula que las vacunas evitan tres millones de muertes al año. De ellas, dos y medio son fallecimientos infantiles. La llegada de las vacunas contra la Covid, justo cuando despedíamos 2020, ha supuesto un nuevo hito en la historia debido a la velocidad con la que la ciencia ha logrado desarrollarlas, fabricarlas y comenzar a distribuirlas entre la población. Sin embargo, con su llegada en tiempo récord también han florecido las dudas y bulos que dudan de

su seguridad o de su eficacia. No es algo nuevo: en los últimos años, el auge del movimiento antivacunas ha conseguido que se vuelva a debatir un tema que parecía incuestionable. La propia OMS lo ha incluido entre las 10 principales amenazas para la salud en los últimos años . (Clínicas & Salud, 2021).



Marco conceptual

Atención al Cliente: Es un conjunto de actividades orientadas a solucionar los problemas de los clientes, de tal manera que se logre la plena satisfacción de las necesidades del cliente. Martínez (2007)

Cliente. – En términos más sencillos y relativos el cliente es la persona que hace uso de un bien o servicio, es la persona que hace uso de algún tipo de objeto o se presta un servicio ya sea público o privado. (RAE)

Entorno del emprendedor: Por (Rebollar, 2017), es todo lo que rodea al emprendimiento, capital disponible, acceso a proveedores, consumidores, transportes, recursos financieros, instalaciones habilidades técnicas.

Emprendimiento: “Emprendimiento se refiere a la capacidad de una persona de realizar un esfuerzo adicional para alcanzar una meta, aunque en la actualidad se limita su uso para referirse a la persona que inicia una nueva empresa o proyecto (RAE, 2019).”

Empresario: Para Ferrell, Hirt, Adriaenséns, Flores y Ramos, citado por (Thompson, 2015), es una persona que arriesga su dinero, tiempo y esfuerzo para desarrollar un producto o forma de hacer algo innovador.

Motivación: De acuerdo a 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”.

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 .

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 .

Oportunidades de negocios: Según (Simple, 2016), hace referencia a la ocasión u oportunidad para comenzar una idea empresarial, adentrarse en un nuevo sector laboral o el lanzamiento de un nuevo producto en el mercado. Un buen ejemplo de oportunidad de negocio es cuando se identifica una necesidad en un mercado insatisfecho, contando además con la capacidad financiera y tecnológica.

Proceso de emprendimiento: De acuerdo a (Rodríguez, 2017), actividad de los emprendedores que son personas que intervienen en forma audaz y sin miedo en la creación de negocios.

Sostenibilidad. - Según Triquel (2018) ser sostenible implica tener un equilibrio entre el ámbito económico, social y ambiental de la empresa. (p.2)

III. Hipótesis

En esta investigación de título: “Propuesta de Mejora de Motivación como Factor Relevante para la Sostenibilidad de los Emprendimientos en las Mypes del Sector Servicio, Rubro Clínicas del Distrito de Callería, Ucayali 2021”, no se formuló hipótesis porque solo se mostró las características de la variable en estudio; no se probó el impacto que tiene una variable respecto a otra.

Como refiere Bernal (2010) se formulan hipótesis cuando se requiere evaluar la relación entre variables o explicar causas.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de investigación fue **no experimental**, la investigación fue no experimental porque solo se observó el comportamiento entre las variables, mas no se manipuló, los datos obtenidos reflejaran en el comportamiento de las variables en estudio: motivación y sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicio, rubro clínicas del distrito de Callería, 2021.

Hernández, et, al. (2014). Son: “estudios donde se observan los fenómenos a ser estudiados en su ambiente natural para después analizarlos sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos” (p.149).

La investigación fue **transversal** ya que se analizó los datos de las variables recopiladas de un periodo de tiempo sobre una población como para este caso fue en el distrito de Callería.

Para Mattar (2017) una investigación transversal “se clasifica como un estudio observacional de base individual que suele tener un doble propósito: descriptivo y analítico. En un determinado tiempo y espacio” (p.49).

Tipo de la investigación

El tipo de investigación fue **cuantitativa**, la investigación fue cuantitativa ya que se recopiló y analizó los datos obtenidos ya que se trata de cuantificar el problema y entender que tan generalizado va estar mediante la búsqueda de resultados de la investigación como es para la propuesta de mejora de motivación como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicio, rubro clínicas del distrito de Callería, Ucayali, 2021.

La investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede (Pita & Pértegas, 2002)

Nivel de investigación

Nivel de investigación fue descriptiva, la investigación fue descriptiva porque especifica las dimensiones de las variables y enumera las variables, se ocupa de la descripción de fenómenos sociales o clínicos en un circunstancial temporal en el caso de mi tesis para el año 2021 y geográfica determinada en el distrito de Callería, Ucayali, 2021. Desde el punto de vista cognoscitivo su finalidad es describir y desde el punto de vista estadístico su propósito es estimar parámetros.

La investigación descriptiva; porque busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2019; R. Hernández, Fernández, & Batista, 2014)

4.2. Población y muestra

La unidad de análisis estuvo constituida por las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas del distrito de Calleria, Ucayali.

Población

La población estuvo constituida por todas las mypes de sector servicios del rubro clínicas del distrito de Callería, Región de Ucayali que comprenden a 15 Clínicas que pertenecen al sector formal, porque en este rubro todos son formales.

Según Cruz, Gonzales y Olivares (2014) “La población en investigación es un conjunto completo de elementos que poseen un parámetro común entre sí.” (p.145).

Muestra

La muestra fue probabilístico aleatorio simple y de tipo censal, y estuvo constituida por 15 clínicas del distrito de Callería.

Para Cruz, Gonzales y Olivares (2014) nos comentan que una muestra aleatoria simple es “Es un método completamente aleatorio que se utiliza para seleccionar una muestra” (p.151).

4.3. Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensiones	Definición	Indicadores	Escala
Motivación	“la motivación se enfoca en los procesos de intensidad y persistencia del gran esfuerzo que presenta cada individuo con el fin de lograr y conseguir sus metas, es decir, la motivación es la pasión que mueve al individuo a lograr algo, teniendo en cuenta los factores capaces de provocar, y conducir la conducta hacia un objetivo” Robbins (2005).	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	
Variable	Definición	Dimensiones	Definición	Indicadores	Escala
Sostenibilidad de los emprendimientos	Es la capacidad de un emprendimiento de mantenerse en el tiempo en la medida que se desarrollan capacidades y competencias, involucra tres términos: eco emprendimiento, emprendimiento social y emprendimiento empresarial. Reina, Sepúlveda y González (2016).	Valor Social	Cuando el negocio cumple con el crecimiento económico cuidando el medio ambiente.	Estrategia competitiva	Likert
				Seguridad y salud ocupacional	
		Bienestar			
		Valor económico	Haces un reparto de los recursos y de la participación de forma	Incentivos	

			equitativa de manera que se reducen las desigualdades sociales.	Desempeño económico	
				Innovación	
		Valor ambiental	En este caso el proyecto contribuye al cuidado del medio ambiente y a un ambiente saludable.	Responsabilidad	
				Adaptación	
				Segregación	

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica

Se utilizó la técnica de la encuesta, para la recolección de datos de información, lo cual se usó como un instrumento un cuestionario orientado a los representantes o encargados de las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro clínicas.

Según Caro (2019) nos indica que la encuesta es “Un procedimiento en el que el investigador recopila datos mediante el cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla” (p.14)

El instrumento

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 clínicas del distrito de Callería, Ucayali.

Caro (2019) indica que el cuestionario es un “Documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas, de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información necesaria.” (p.21).

4.5. Plan de análisis

En el presente trabajo de investigación se utilizó el programa Word para el diseño del informe de investigación y se utilizó el programa Excel y SPSS para realizar las tablas y figuras estadísticas correspondientes. Se presentó en forma de figuras y tablas de resumen para una mejor interpretación de resultados. La fiabilidad de un instrumento se evaluó a través de la solidez y estabilidad. Conforme a la naturaleza de

mi investigación sobre el análisis de los resultados se tabularon 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.

Según Díaz, Fornaroli, Jacobo, Santana y Tugnarelli (2017), “Un plan de análisis de datos es un mapa de ruta sobre cómo organizar y analizar los datos de tu encuesta.” (p.45).

4.6 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Población y muestra	Metodología de la investigación	Técnicas e instrumentos
<p>¿Cuáles son las mejoras de la motivación como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicio rubro, clínicas del distrito, Callería, Ucayali 2021?</p>	<p>Objetivo general Proponer las mejoras de la motivación como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicio rubro, clínicas del distrito, Callería, Ucayali 2021.</p> <p>Objetivos específicos Identificar los factores relevantes de la motivación para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicio rubro, clínicas del distrito, Callería, Ucayali 2021. Describir los factores relevantes de la motivación para la sostenibilidad de los emprendimientos en mypes del sector servicio rubro, clínicas del distrito, Callería, Ucayali 2021. Elaborar la propuesta de mejora de la motivación como factor relevante para</p>	<p>Motivación</p> <p>Sostenibilidad de los emprendimientos</p>	<p>Población La población estuvo constituida por todas las mypes de sector servicios del rubro clínicas del distrito de Callería, Región de Ucayali que comprenden a 15 Clínicas que pertenecen al sector formal.</p> <p>Muestra La muestra fue probabilístico aleatorio simple y de tipo censal, y estuvo constituida por 15 clínicas del distrito de Callería.</p>	<p>Tipo de la investigación El tipo de investigación fue cuantitativo; la investigación fue cuantitativa ya que se recopiló y analizó datos obtenidos ya que se trata de cuantificar el problema y entender que tan generalizado va estar mediante la búsqueda de resultados de la investigación</p> <p>Nivel de la investigación Nivel de investigación fue descriptiva, la investigación fue descriptiva porque específica las dimensiones de las variables y enumera las variables, se ocupa de la descripción de fenómenos sociales o clínicos en un</p>	<p>La encuesta La técnica que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta.</p> <p>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 clínicas.</p> <p>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 y SPSS para realizar las tablas y figuras estadísticas</p>

	<p>la sostenibilidad de los emprendimientos en mypes del sector servicio rubro, clínicas del distrito, Callería, Ucayali 2021.</p>		<p>circunstancial temporal en el caso de mi tesis para el año 2021 y geográfica determinada en el distrito de Callería, Ucayali, 2021. Desde el punto de vista cognoscitivo su finalidad es describir y desde el punto de vista estadístico su propósito es estimar parámetros</p> <p>Diseño de la investigación</p> <p>El diseño de investigación fue no experimental porque solo observó el comportamiento entre las variables, mas no se manipuló, los datos obtenidos reflejaran en el comportamiento de las variables en estudio. Fue transversal, porque nos limitamos a investigar en un solo momento.</p>	<p>correspondientes. Se presentó en forma de figuras y tablas de resumen para una mejor interpretación de resultados.</p>
--	--	--	--	---

4.7. Principios éticos

Código De Ética Para La Investigación Versión 003

Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0916- 2020- CU-ULADECH católica, de fecha 29 de octubre del 2020.

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, 2021).

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, 2021).

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, 2021).

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, 2021).

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, 2021).

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, 2021).

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, 2021)

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, 2021).

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.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 01. La Clínica gestiona la autonomía de los trabajadores

IT	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%	% ACUM.
1	Nunca	0	0,0	0,0
2	Muy pocas veces	0	0,0	0,0
3	Algunas veces	12	80,0	80,0
4	Casi siempre	3	20,0	100,0
5	Siempre	0	0,0	100
	TOTAL	15	100	

Fuente: Encuesta realizada a los administradores y/o dueños de las clínicas

Figura 01. La clínica gestiona la autonomía de los trabajadores

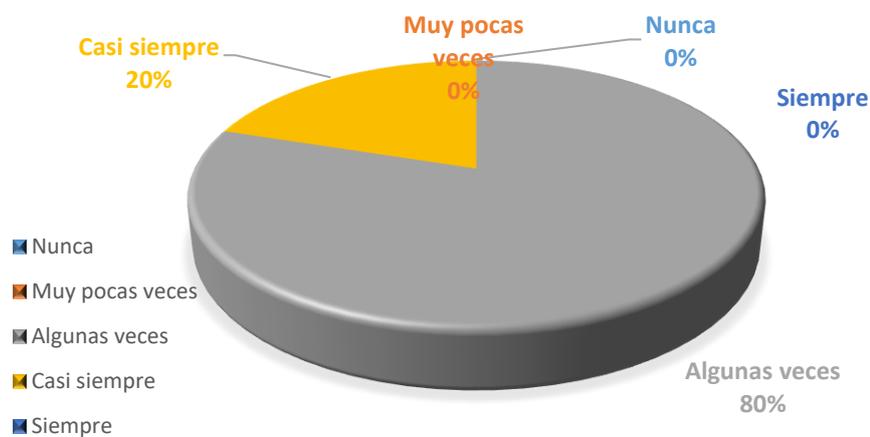


Figura 01. La clínica gestiona la autonomía de los trabajadores

Interpretación

De acuerdo a los resultados podemos observar que el 80% respondió que algunas veces la Clínica gestiona la autonomía de los trabajadores, y el 20% casi siempre.

Tabla 02. La Clínica se enfoca en los propósitos de la empresa

IT	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%	% ACUM.
1	Nunca	0	0,0	0,0
2	Muy pocas veces	0	0,0	0,0
3	Algunas veces	1	6,7	6,7
4	Casi siempre	9	60,0	66,7
5	Siempre	5	33,3	100
TOTAL		15	100	

Fuente: Encuesta realizada a los administradores y/o dueños de las clínicas

Figura 02. La Clínica se enfoca en los propósitos de la empresa

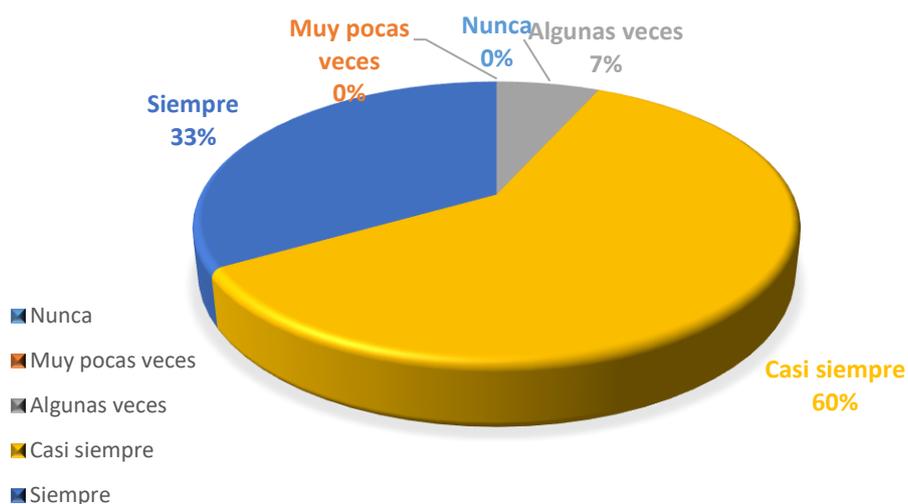


Figura 02. La Clínica se enfoca en los propósitos de la empresa

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos observar que el 60% de los encuestados respondió que la clínica se enfoca en los propósitos de la empresa, el 33.3% respondió siempre y el 6.75 algunas veces.

Tabla 03. La Clínica promueve la responsabilidad de la organización

IT	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%	% ACUM.
1	Nunca	0	0,0	0,0
2	Muy pocas veces	0	0,0	0,0
3	Algunas veces	12	80,0	80,0
4	Casi siempre	3	20,0	100,0
5	Siempre	0	0,0	100
TOTAL		15	100	

Fuente: Encuesta realizada a los administradores y/o dueños de las clínicas

Figura 03. La clínica promueve la responsabilidad de la organización

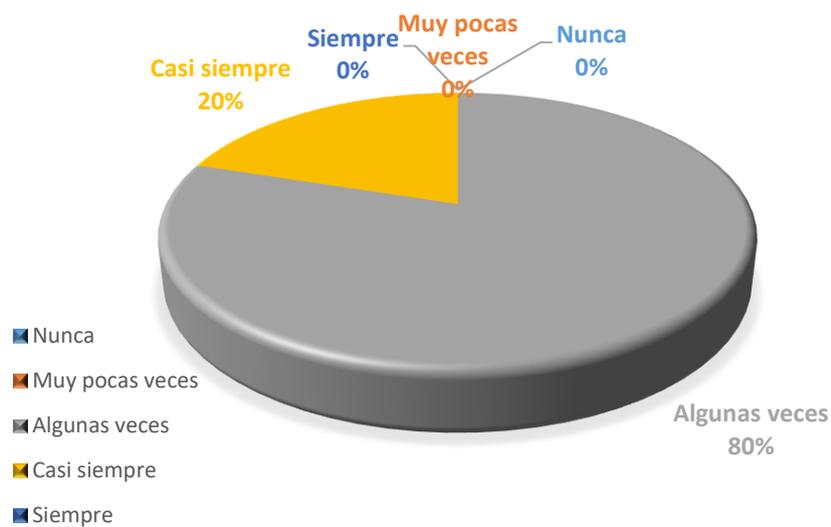


Figura 03. La clínica promueve la responsabilidad de la organización

Interpretación

Como podemos observar el 80% respondió algunas veces la clínica promueve la responsabilidad en la organización y el 20% casi siempre.

Tabla 04. La Clínica tiene establecido programa de bonos

IT	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%	% ACUM.
1	Nunca	0	0,0	0,0
2	Muy pocas veces	11	73,3	73,3
3	Algunas veces	0	0,0	73,3
4	Casi siempre	4	26,7	100,0
5	Siempre	0	0,0	100
TOTAL		15	100	

Fuente: Encuesta realizada a los administradores y/o dueños de las clínicas

Figura 04. La Clínica tiene establecido programa de bonos

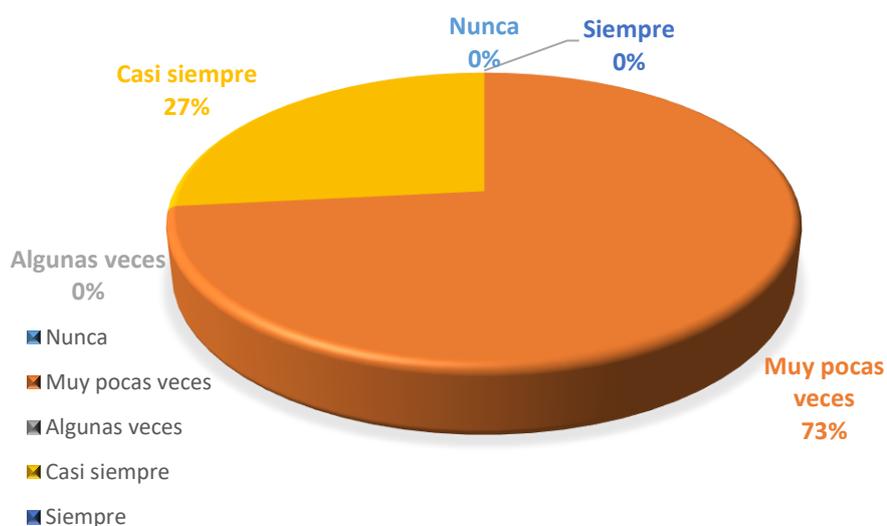


Figura 04. La Clínica tiene establecido programa de bonos

Interpretación

De acuerdo a los resultados podemos observar que el 73.3% de los encuestados respondió que muy pocas veces la clínica tiene establecido programa de bonos y un 26.7% respondió casi siempre.

Tabla 05. La Clínica premia a los trabajadores en base a resultados

IT	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%	% ACUM.
1	Nunca	0	0,0	0,0
2	Muy pocas veces	5	33,3	33,3
3	Algunas veces	10	66,7	100,0
4	Casi siempre	0	0,0	100,0
5	Siempre	0	0,0	100
TOTAL		15	100	

Fuente: Encuesta realizada a los administradores y/o dueños de las clínicas

Figura 05. La clínica premia a los trabajadores en base a resultados



Figura 05. La clínica premia a los trabajadores en base a resultados

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos observar que el 66.7% respondieron algunas veces la Clínica premia a los trabajadores en base a resultados y el 33.3% respondió muy pocas veces.

Tabla 06. La Clínica otorga reconocimiento y felicitaciones a los trabajadores

IT	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%	% ACUM.
1	Nunca	0	0,0	0,0
2	Muy pocas veces	0	0,0	0,0
3	Algunas veces	4	26,7	26,7
4	Casi siempre	10	66,7	93,3
5	Siempre	1	6,7	100
TOTAL		15	100	

Fuente: Encuesta realizada a los administradores y/o dueños de las clínicas

Figura 06. La Clínica otorga reconocimiento y felicitaciones

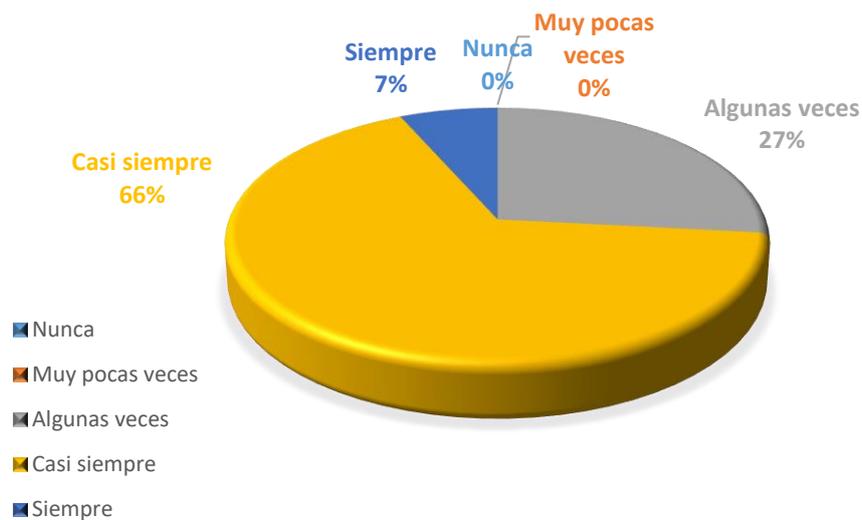


Figura 06. La Clínica otorga reconocimiento y felicitaciones

Interpretación

Como podemos observar en la tabla y figura 06 el 66.7% de los encuestados respondieron casi siempre la clínica otorga reconocimiento y felicitaciones a los trabajadores, el 26.7% respondió algunas veces y el 6.7% afirmó siempre.

Tabla 07. La Clínica administra el ambiente laboral favorable a la empresa

IT	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%	% ACUM.
1	Nunca	0	0,0	0,0
2	Muy pocas veces	0	0,0	0,0
3	Algunas veces	1	6,7	6,7
4	Casi siempre	11	73,3	80,0
5	Siempre	3	20,0	100
TOTAL		15	100	

Fuente: Encuesta realizada a los administradores y/o dueños de las clínicas

Figura 07. La Clínica administra el ambiente laboral favorable a la empresa



Figura 07. La Clínica administra el ambiente laboral favorable a la empresa

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos observar que el 73.3% de los encuestados respondieron casi siempre a que la Clínica administra el ambiente laboral favorable a la empresa, el 20% respondió siempre y el 6.7% algunas veces.

Tabla 08. La Clínica aplica talleres de capacitación laboral

IT	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%	% ACUM.
1	Nunca	0	0,0	0,0
2	Muy pocas veces	0	0,0	0,0
3	Algunas veces	0	0,0	0,0
4	Casi siempre	13	86,7	86,7
5	Siempre	2	13,3	100
TOTAL		15	100	

Fuente: Encuesta realizada a los administradores y/o dueños de las clínicas

Figura 08. La Clínica aplica talleres de capacitación laboral



Figura 08. La Clínica aplica talleres de capacitación laboral

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación el 86.7% de los encuestados respondió casi siempre la Clínica aplica talleres de capacitación laboral y el 13.3% respondió siempre.

Tabla 09. La Clínica cuenta con plan de seguridad y salud ocupacional

IT	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%	% ACUM.
1	Nunca	0	0,0	0,0
2	Muy pocas veces	0	0,0	0,0
3	Algunas veces	1	6,7	6,7
4	Casi siempre	14	93,3	100,0
5	Siempre	0	0,0	100
TOTAL		15	100	

Fuente: Encuesta realizada a los administradores y/o dueños de las clínicas

Figura 09. La clínica cuenta con un plan de seguridad y salud ocupacional



Figura 09. La clínica cuenta con un plan de seguridad y salud ocupacional

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos el 93.3% respondió casi siempre la clínica cuenta con plan de seguridad y salud ocupacional y el 6.7% afirmó algunas veces.

Tabla 10. La Clínica tiene programas de inclusión y bienestar social laboral

IT	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%	% ACUM.
1	Nunca	0	0,0	0,0
2	Muy pocas veces	0	0,0	0,0
3	Algunas veces	0	0,0	0,0
4	Casi siempre	14	93,3	93,3
5	Siempre	1	6,7	100
TOTAL		15	100	

Fuente: Encuesta realizada a los administradores y/o dueños de las clínicas

Figura 10. La Clínica tiene programas de inclusión y bienestar social laboral



Figura 10. La Clínica tiene programas de inclusión y bienestar social laboral

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos observar que el 93.3% de los encuestados respondió casi siempre a que la clínica tiene programas de inclusión y bienestar social y el 6% sostuvo siempre.

Tabla 11. La Clínica posee la política de incentivos según la necesidad

IT	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%	% ACUM.
1	Nunca	15	100,0	100,0
2	Muy pocas veces	0	0,0	100,0
3	Algunas veces	0	0,0	100,0
4	Casi siempre	0	0,0	100,0
5	Siempre	0	0,0	100
TOTAL		15	100	

Fuente: Encuesta realizada a los administradores y/o dueños de las clínicas

Figura 11. La clínica posee la política de incentivos según la necesidad



Figura 11. La clínica posee la política de incentivos según la necesidad

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos observar que el 100% de los administradores y dueños respondieron nunca que la Clínica posee la política de incentivos según la necesidad.

Tabla 12. La Clínica tiene establecido planes de emprendimiento de nuevos proyectos

IT	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%	% ACUM.
1	Nunca	0	0,0	0,0
2	Muy pocas veces	0	0,0	0,0
3	Algunas veces	0	0,0	0,0
4	Casi siempre	10	66,7	66,7
5	Siempre	5	33,3	100
TOTAL		15	100	

Fuente: Encuesta realizada a los administradores y/o dueños de las clínicas

Figura 12. La Clínica tiene establecido planes de emprendimiento



Figura 12. La Clínica tiene establecido planes de emprendimiento

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos observar que el 66.7% de los encuestados respondió casi siempre la Clínica tiene establecido planes de emprendimiento de nuevos proyectos y el 33.3% respondió siempre.

Tabla 13. La Clínica tiene un plan de innovación a favor de la necesidad de los clientes interno y externo

IT	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%	% ACUM.
1	Nunca	0	0,0	0,0
2	Muy pocas veces	0	0,0	0,0
3	Algunas veces	0	0,0	0,0
4	Casi siempre	12	80,0	80,0
5	Siempre	3	20,0	100
TOTAL		15	100	

Fuente: Encuesta realizada a los administradores y/o dueños de las clínicas

Figura 13. La Clínica tiene un plan de innovación a favor de la necesidad de los clientes interno y externo

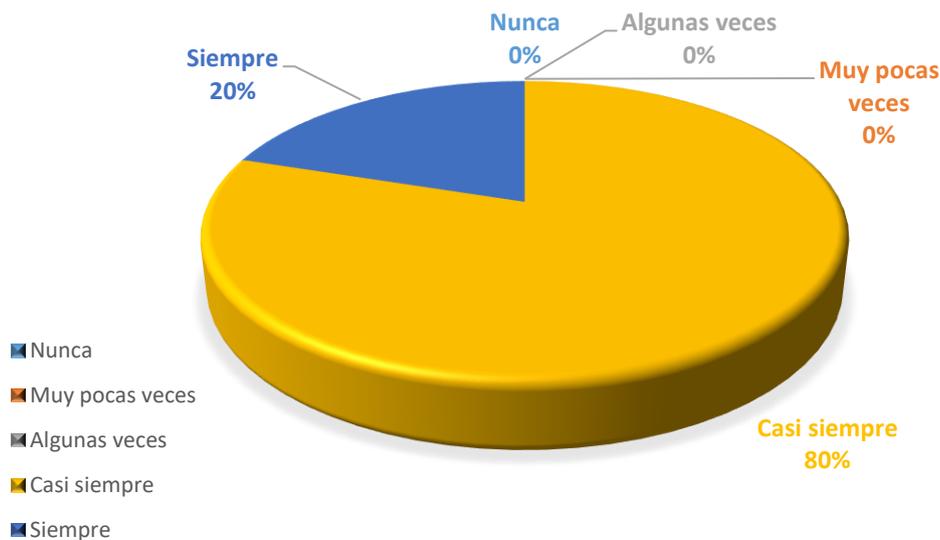


Figura 13. La Clínica tiene un plan de innovación a favor de la necesidad de los clientes interno y externo

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos observar que el 80% respondió casi siempre la Clínica tiene un plan de innovación a favor de la necesidad de los clientes interno y externo y el 20% afirmó siempre.

Tabla 14. La Clínica es socialmente responsable del medio ambiente

IT	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%	% ACUM.
1	Nunca	0	0,0	0,0
2	Muy pocas veces	0	0,0	0,0
3	Algunas veces	0	0,0	0,0
4	Casi siempre	12	80,0	80,0
5	Siempre	3	20,0	100
TOTAL		15	100	

Fuente: Encuesta realizada a los administradores y/o dueños de las clínicas

Figura 14. La Clínica es socialmente responsable del medio ambiente



Figura 14. La Clínica es socialmente responsable del medio ambiente

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos observar que el 80% casi siempre es socialmente responsable del medio ambiente y el 20% respondió siempre.

Tabla 15. La clínica se adapta al cuidado del medio ambiente

IT	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%	% ACUM.
1	Nunca	0	0,0	0,0
2	Muy pocas veces	0	0,0	0,0
3	Algunas veces	0	0,0	0,0
4	Casi siempre	15	100,0	100,0
5	Siempre	0	0,0	100
TOTAL		15	100	

Fuente: Encuesta realizada a los administradores y/o dueños de las clínicas

Figura 15. La Clínica se adapta al cuidado del medio ambiente



Figura 15. La Clínica se adapta al cuidado del medio ambiente

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos el 100% de los administradores y dueños de las Clínicas respondieron casi siempre la Clínica se adapta al cuidado del medio ambiente.

Tabla 16. La Clínica aplica la metodología de conservación del medio ambiente

IT	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%	% ACUM.
1	Nunca	0	0,0	0,0
2	Muy pocas veces	0	0,0	0,0
3	Algunas veces	0	0,0	0,0
4	Casi siempre	15	100,0	100,0
5	Siempre	0	0,0	100
TOTAL		15	100	

Fuente: Encuesta realizada a los administradores y/o dueños de las clínicas

Figura 16. la Clínica aplica la metodología de conservación del medio ambiente



Figura 16. la Clínica aplica la metodología de conservación del medio ambiente

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en este presente trabajo de investigación el 100% respondió casi siempre la Clínica aplica la metodología de conservación del medio ambiente.

5.2. Análisis de resultados

En cuanto a la variable motivación

Respecto a la dimensión motivación intrínseca

Los resultados obtenidos fueron, el 80% de los encuestados representantes de los microempresarios respondieron algunas veces la clínica gestiona la autonomía de los trabajadores, el 60% manifiesta que casi siempre la clínica se enfoca en los propósitos de la empresa y el 80% respondió algunas veces la clínica promueve la responsabilidad de la organización, estos resultados difieren a los encontrados por Arévalo (2020) en su trabajo de investigación en el que el 25.00% algunas veces promueve la autonomía de los trabajadores en sus organizaciones por lo que no se está empoderando de la mejor manera posible a los trabajadores para darles la autonomía que requieren. Con respecto a los propósitos de la empresa en este aspecto mayoritariamente los resultados concuerdan en porcentaje que va en el primer caso de 60% y en el segundo de 87.50% que respondieron casi siempre. En el aspecto de que si la empresa promueve la responsabilidad de los trabajadores los resultados son más similares ya Arévalo obtuvo el 37.50% algunas veces versus el 25% del presente trabajo de investigación.

Respecto a la dimensión motivación extrínseca

El 73.3% respondió muy pocas veces la clínica tiene establecido programa de bonos, el 66.7% algunas veces la clínica premia a los trabajadores en base a resultados, el 66.7% casi siempre la clínica otorga reconocimiento y felicitaciones a los trabajadores y el 73.3% casi siempre la clínica administra el ambiente laboral favorable a la empresa, estos resultados nos demuestran que la política de incentivos que pueda

establecer una organización tiene un efecto motivador en el personal en el sentido que se tomaría como el premio al esfuerzo del trabajador y en este caso particular de las clínicas no tiene una política de incentivar con bonos, en ese aspecto podemos comparar los resultados obtenidos por Durand y Romero (2019) en su trabajo de investigación titulada *“Plan de motivación laboral para el incremento de la productividad de los trabajadores de la tienda Topi Top-Huancayo”* sostiene que el motivador con mayor influencia son los bonos en un 55% de los trabajadores, un 18% asume que un reconocimiento dinerario influye como un motivador de sus labores, un 9% son las vacaciones pagadas y un 9% el ingreso a planilla.

En cuanto a la variable sostenibilidad de los emprendimientos

Respecto a la dimensión valor social

Con respecto a la pregunta si la clínica aplica talleres de capacitación laboral el 86.7% respondió casi siempre y el 93.3% casi siempre la clínica cuenta con un plan de seguridad y salud ocupacional, de tal manera Santos (2012), menciona que “el emprendimiento social empieza con iniciativas pequeñas, enfocado en problemas locales, pero de relevancia global, como el acceso al agua, promoción de pequeños negocios, reintegración de individuos a la fuerza de trabajo o gestión de residuos” a lo que le podemos añadir que las iniciativas empresariales también tienen que estar enfocadas a la capacitación del personal y con planes de seguridad y salud ocupacional para con todos sus trabajadores en el aspecto de los programas de inclusión y bienestar social en un 93.3% respondieron casi siempre este resultado difiere al encontrado por Ñapanga (2021) en su trabajo de investigación en el que mayoritariamente el 26.7% indicó algunas veces.

Respecto a la dimensión valor económico

De acuerdo a los resultados obtenidos en este trabajo de investigación el 100% de los encuestados afirmó nunca que la clínica posee la política de incentivos según la necesidad, casi siempre en un 66.7% si la clínica tiene establecido planes de emprendimiento de nuevos proyectos y casi siempre en un 80% con respecto a si la clínica tiene un plan de innovación a favor de la necesidad de los clientes interno y externo, de lo expuesto podemos deducir que las clínicas no poseen una política de incentivos según la necesidad lo que los hace vulnerables y poco competitivas aunque en el rubro de servicios de salud el mercado se sea muy competitivo porque es una necesidad pública, pero aún eso no lo justifica. En el aspecto de los planes de emprendimiento de nuevos proyectos y la innovación si se tiene claro que son planes vigentes para ser aplicados en el mediano y largo plazo y eso beneficia tanto a los clientes como a la sociedad que necesita de los servicios de este rubro en este aspecto Johnson y Scholes (2010) explican que las cualidades del ambiente en el emprendimiento sostenible para el desarrollo económico representan una dirección y amplitud del accionar de una organización a lo largo del tiempo, para suplir las demandas del mercado y las expectativas, generando ventajas competitivas a partir de la configuración de los recursos, dentro de un entorno determinado .

Respecto a la dimensión valor ambiental

El 80% sostiene casi siempre que la clínica es socialmente responsable del medio ambiente, el 100% afirmó casi siempre la clínica se adapta al cuidado del medio ambiente y el 100% mencionó casi siempre la clínica aplica la metodología de conservación del medio ambiente, lo que queda claro es que estas organizaciones tienen claro que la política de conservación del medio ambiente es esencial y necesario

en ese aspecto Sánchez (2009) sostiene con respecto a este factor el desarrollo rural sostenible implica necesariamente la integración armónica entre producción y medio ambiente, entre políticas públicas y privadas, entre actividades agrícolas y no agrícolas, entre espacios territoriales y culturales, entre desarrollo económico, humano y ecológico. Las estrategias que debe incluir el desarrollo sostenible son el crecimiento económico sostenible, sostenimiento del medio natural, y que puedan estos sostenimientos ser evaluados teniendo en cuenta el impacto ambiental producidos por el desarrollo urbano .

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. conclusiones

De acuerdo al objetivo general: Determinar las mejoras de la motivación como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicio rubro, clínicas del distrito, Callería, Ucayali 2021.

Por lo expuesto se reconoce que las mejoras de la motivación en las clínicas que sirvieron como muestra de estudio, son un factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos ya que las organizaciones demostraron aplicar políticas de motivación dentro del aspecto interno como externo para mejorar el clima laboral y los incentivos que se puedan dar, pero que no se dan de la manera más justa en este rubro por lo que queda mejorar los incentivos laborales bonos y premios al personal para mejorar los resultados pero sobre todo en la atención a los clientes como empresa de servicios que son.

Respecto al objetivo específico 1: Identificar los factores relevantes de la motivación para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicio rubro, clínicas del distrito, Callería, Ucayali 2021.

Se pudo identificar los factores relevantes por parte de la propuesta de mejora de motivación que fueron la motivación intrínseca y la motivación extrínseca como elementos para identificar las verdaderas políticas de incentivos que las empresas de este rubro aplican para su personal que esencialmente es especializado en la atención a los clientes o pacientes, pero también están los del personal administrativo tan importantes también porque sino las organizaciones no funcionan. En este aspecto todavía las organizaciones tienen mucho que trabajar por un buen clima laboral para

el beneficio de los trabajadores y de los servicios que prestan todo ello orientado para lograr el estado de pleno bienestar tanto en el aspecto interno como externo.

De igual manera la dimensión sostenibilidad de los emprendimientos respecto a sus dimensiones de valor económico, social y ambiental se determinó que efectivamente estas organizaciones tienen claro lo que es el desarrollo sostenible y la conservación del medio ambiente por lo que a juzgar por los resultados casi siempre en un 100% estas organizaciones trabajan por la aplicación de políticas que logren el desarrollo sostenible, el ecosistema y la conservación del medio ambiente.

Respecto al objetivo específico 2: Describir los factores relevantes de la motivación para la sostenibilidad de los emprendimientos en mypes del sector servicio rubro, clínicas del distrito, Callería, Ucayali 2021.

Según los resultados descriptivos de la variable motivación fueron los siguientes: Respecto a la dimensión motivación intrínseca el 80% de los encuestados representantes de los microempresarios respondieron algunas veces la clínica gestiona la autonomía de los trabajadores, el 60% manifiesta que casi siempre la clínica se enfoca en los propósitos de la empresa y el 80% respondió algunas veces la clínica promueve la responsabilidad de la organización. Respecto a la dimensión motivación extrínseca el 73.3% respondió muy pocas veces la clínica tiene establecido programa de bonos, el 66.7% algunas veces la clínica premia a los trabajadores en base a resultados, el 66.7% casi siempre la clínica otorga reconocimiento y felicitaciones a los trabajadores y el 73.3% casi siempre la clínica administra el ambiente laboral favorable a la empresa.

En cuanto a la variable sostenibilidad de los emprendimientos los resultados descriptivos fueron los siguientes: Respecto a la dimensión valor social Con respecto

a la pregunta si la clínica aplica talleres de capacitación laboral el 86.7% respondió casi siempre y el 93.3% casi siempre la clínica cuenta con un plan de seguridad y salud ocupacional en el aspecto de los programas de inclusión y bienestar social en un 93.3% respondieron casi siempre. Respecto a la dimensión valor económico el 100% de los encuestados afirmó nunca que la clínica posee la política de incentivos según la necesidad, casi siempre en un 66.7% si la clínica tiene establecido planes de emprendimiento de nuevos proyectos y casi siempre en un 80% con respecto a si la clínica tiene un plan de innovación a favor de la necesidad de los clientes interno y externo. Respecto a la dimensión valor ambiental el 80% sostiene casi siempre que la clínica es socialmente responsable del medio ambiente, el 100% afirmó casi siempre la clínica se adapta al cuidado del medio ambiente y el 100% mencionó casi siempre la clínica aplica la metodología de conservación del medio ambiente.

Respecto al objetivo específico 3: Elaborar la propuesta de mejora de motivación como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en mypes del sector servicio rubro, clínicas del distrito, Callería, Ucayali 2021.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación se elaboró y se propuso un plan de mejora de propuesta de mejora de motivación como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicios, rubro clínicas del distrito, Callería 2021. El cual busca mejorar las condiciones laborales de los trabajadores de las clínicas que son el objeto de estudio de esta investigación, las variables presentadas y sus respectivas dimensiones.

6.2. Recomendaciones

- Se recomienda a las clínicas mejorar el clima laboral tanto en la atención del personal (ambiente amigable al cliente en función a la especialidad y otros), como en su infraestructura, dotándoles mejores medios para el normal desarrollo de sus actividades.
- Se recomienda realizar publicidad en los diferentes medios de comunicación de atenciones médicas especializados que brinda la organización.
- Se recomienda implementar las propuestas de mejora de la motivación como factor relevante en la sostenibilidad de los emprendimientos para poder mejorar las condiciones laborales, la prestación del servicio y la calidad de atención para los pacientes.
- Se recomienda que la plana ejecutiva y dirigenal se preocupen más por la motivación al personal especialmente en mejoras salariales, premios, bonos por que se ha demostrado adolecen en este tipo de incentivos.
- Se recomienda asegurar y procurar la sostenibilidad del emprendimiento por medio de las dimensiones mencionadas las cuales representan una tarea y compromiso de mejora dirigido a todas las clínicas para hacer más eficiente el servicio que prestan.
- A todas las clínicas se les recomienda mejorar la competitividad en cuanto a los costos de los servicios que prestan haciéndolos más asequibles dentro del universo de la sociedad.

Referencias Bibliográficas

- Agencia Peruana de Noticias-Andina (2021). *Mantener al equipo motivado mejora la productividad*. <https://andina.pe/agencia/noticia-mantener-al-equipo-motivado-mejora-productividad-854746.aspx>
- Alderfer, C. (1969): *An empirical test of a new theory of human needs*. *Organizational Behaviour and Human Performance* 4. 142-175.
- Altenburg, & Eckhardt. (2006). *Productivity Enhancement and Equitable Development: Challenges for SME Development*, UNIDO, Viena.
- Anuario Estadístico Industrial, Mipyme, y Comercio Interno (2019) *Ministerio de la Producción 2019*. recuperado de: <https://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/en/shortcode/oee-documentos-publicaciones/publicaciones-anauales/item>
- Arévalo, L. (2020) Propuesta de mejora de motivación laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicios, rubro restaurantes del distrito de Juanjuí, provincia de Mariscal Cáceres, Región San Martín, 2019. ULADECH. San Martín. Perú. <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22732>
- Bardales. (2012). *Generación de empresas formales en el Perú: Magnitud, coadyuvantes y barreras a nivel sectorial y regional*. Lima: CIES.
- Berardi, J. (2016). *El desarrollo organizacional y el cambio planeado*. Bogotá, Colombia: Centro editorial Universidad del Rosario.

- Bilbao, A y Pachano, S. (2002). Rasgos y Actitudes de los Emprendedores. CAF-Venezuela. Competitiva – Proyecto Andino de Competitividad. Venezuela.
- Calzada B. (2021). *El emprendimiento en España. Una perspectiva histórica*.
http://www.injuve.es/sites/default/files/2017/46/publicaciones/revista99_capitulo1.pdf
- Carballo, B. (2013). *Definiendo el alcance de una investigación: exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa*. Recuperado el 08 de junio de 2018, de: <http://pensamientodesistemasaplicado.blogspot.com/2013/03>
- Caro, L. (2019, 3 de julio). 7 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.
<https://www.lifeder.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion-datos/>
- Chiavenato. (2007). Administración de recursos humanos. En *el capital humano en las organizaciones*.
- CEPAL. (2020). *"Mipymes en América Latina: un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento"*.
- Clínicas & Salud. (2021, July). *El mercado de clínicas privadas en el Perú*. *Clínicas & Salud*, 26, 60. <https://acp.org.pe/wp-content/uploads/2021/08/>
- Connect Americas (2020). *Emprendedores peruanos y sus exitosas compañías*.
<https://connectamericas.com/es/content/emprendedores-peruanos-y-sus-exitosas-compa%C3%B1%C3%ADas>
- Cortez, H. (2017) influencia de la motivación en la satisfacción laboral del personal en el centro de salud integral Huayna Potosí del municipio de El Alto durante la gestión 2012 – 2016 UMSA. La Paz. Bolivia. Recuperado de: <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/20788>

- Cruz, C., Olivares, S., Gonzáles, M. (2014). *Metodología de la Investigación*.
<https://books.google.com/books?id=8uLhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq>
- Ignatova, I. (2017) Plan de motivación laboral en la empresa *CHG*. UPV VALENCIA.
ESPAÑA. Recuperado <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251>
- Díaz, E. y Ruíz, C. (2021) Clima laboral y motivación laboral en una clínica de salud ocupacional, Jesús María – Lima, 2019. Universidad Privada del Norte, Lima Perú.
Recuperado de:
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28031>
- Díaz, F; Fornaroli, M; Jacobo, E; Santana, S y Tugnarelli, M. (2017, 18 de abril).
Análisis de metodologías de recolección de datos digitales.
<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/62613>
- Durand, L. y Romero, R. (2019) Plan de motivación laboral para el incremento de la productividad de los trabajadores de la tienda Topi Top-Huancayo. Escuela Académico Profesional de Administración UC Huancayo. Perú.
<https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7029>
- Enciclopedia económica (2018). Motivación laboral. Recuperado
<https://enciclopediaeconomica.com/motivacion-laboral/>
- Elkington, J. (1994) *Towards the Sustainable Corporation: Win-Win-Win Business Strategies for Sustainable Development*. *California Management Review*, 36, 90-100. <http://dx.doi.org/10.2307/41165746>
- Escudero, C. y Cortez, L. (2017) *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica* 1ra. Edición Editorial UTMACH, Machala, Ecuador.

- Forero T. (2020). *Conoce el escenario del emprendimiento en Colombia y sus oportunidades para el 2020*. <https://rockcontent.com/es/blog/emprendimiento-en-colombia/#:~:text=El%20emprendimiento%20en%20Colombia%20tambi%C3%A9n,en%20comparaci%C3%B3n%20con%20el%20promedio.>
- Francisco, S. (2021). *Motivación intrínseca*. Recuperado de <https://facilethings.com/blog/es/intrinsic-motivation>
- Gallopín, G. (2003) *Sostenibilidad y desarrollo Sostenible: un enfoque sistémico* <https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5763/S033120>
- Hernández, S.; Fernández, C.; Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Herrera, L. et. al. (2017) Factores que determinan la Motivación Laboral en empleados del Sector Público del municipio de Medellín y municipio de La Estrella. Medellín. La Estrella. Colombia. Recuperado <https://www.escolme.edu.co/revista/index.php/cies/article/view/109/104>
- Huallpa, D. (2021) Propuesta de mejora de atención al cliente como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector comercio rubro boutiques del distrito de Satipo, Junín 2021. ULADECH Satipo 2021. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/24309>
- Inga, D. (2018) Motivación y satisfacción laboral de enfermeras que trabajan en unidades críticas del Hospital María Auxiliadora 2016. Huánuco. Recuperado de: <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/3171>
- Koontz, H. y Wehrich, H. (2013). *Elementos de administración: enfoque internacional*. México D.F.: Mc Graw – Hill.

- Laiza, C., Paredes, M. y Rodríguez W. (2020) La motivación y el desempeño laboral en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2018. UNU. Pucallpa Perú.
Recuperado de: <http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4692>
- Manene, L. (2012). Mercado: concepto, tipos, estrategias, atractivo y segmentación.
Recuperado el 08 de junio de 2018, de <http://www.luismiguelmanene.com/2012/04/04>
- Martín D. (2020). *El 77% de las empresas españolas afirma que ofrecer programas de bienestar mejora la motivación, el rendimiento, la productividad y la resiliencia de los empleados.* http://www.rrhhdigital.com/secciones/salud-y-empresa/143426/El-77-de-las-empresas-espanolas-afirma-que-ofrecer-programas-de-bienestar-mejora-la-motivacion-el-rendimiento-la-productividad-y-la-resiliencia-de-los-empleados?target=_self
- Mattar, J. (2017, 6 de octubre). *Metodología científica na era da informática.* [https://www.aiteco.com/mcclelland-teoria-necesidades/](https://books.google.es/books?id=FSprDwAAQBAJ&dq=metodolog%C3%McClellan. (s.f.). <a href=)
- Mujica, N y Rincón, S. (2011). *Consideraciones teórico epistémicas acerca del concepto de modelos TELOS* Revista de estudios interdisciplinarios en ciencias sociales. Universidad Rafael Beloso Chacin Vol. 13(1). Caracas, Venezuela.
- Ñapanga, T. (2021) propuesta de mejora de atención al cliente como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector comercio, rubro boticas, del distrito de Satipo, Junín 2021. ULADECH recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/24241>
- 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, SJL, 2019. Lima – Perú 2020.
 ULADECH. Recuperado de:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18444>
- Palma, S. (2004). Motivación y Clima Laboral en personas de Entidades Universitarias. Perú, Revista de Investigación en Psicología. P. 101. Instituto de investigación psicológica, Facultad de Psicología USM, Lima.
- Paredes, E. (2017) Motivación y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica del H.N.H.U. El Agustino 2016. Universidad César Vallejo. Lima Perú 2017 recuperado de:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8856>
- Piedra V. M. (2020). *Satisfacción laboral, hacia una teoría mexicana de motivación*.
<https://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral-hacia-una-teoria-mexicana-de-motivacion/>
- Pita, S., & Pértegas, S. (2002). Investigación cuantitativa y cualitativa. Unidad de Epidemiología Clínica y Bioestadística. Complejo. La Coruña, España: Hospitalario-Universitario Juan Canalejo.
- Rebollar, D. (2017). ¿Qué condiciones del entorno afectan al emprendimiento?
 Recuperado el 08 de junio de 2018, de:
<https://emprenderyvivir.com/condiciones-entorno-emprendimiento/>
- Rodríguez, M. (2017). El Proceso Emprendedor. Recuperado el 08 de junio de 2018, de <http://emprendedoresnews.com/tips/el-procesoemprendedor.html>
- Significados. (2016). Qué es el Emprendedor: Recuperado el 08 de junio de 2018, de <https://www.significados.com/emprendedor/>

- Sánchez, H. y Reyes, C. (1996). “*Metodología y diseños en la investigación científica*”. (2° ed.). Lima, Perú: Mantaro.
- Escudero, C. y Cortez, L. (2017) *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica* 1ra. Edición Editorial UTMACH, Machala, Ecuador.
- Raffino, M. (2020). “*Motivación*”. *Concepto de motivación*. Recuperado de: <https://concepto.de/motivacion/>
- Reátegui, A. (2020) *Desempeño y motivación laboral en docente de la ciudad de Pucallpa*, 2020. ULADECH. Pucallpa 2021. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19369>
- Rivas, A. (2018) “La motivación laboral como un detonante para el mejor desempeño en las pequeñas empresas de la ciudad de Puebla.” Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. México. Recuperado de: <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/925>
- Robbins, S. (2005). *Fundamento del comportamiento organizacional*. México D.F.: Prentice Hall.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México D.F.: Pearson Prentice – HILL.
- Rodríguez, A. (2014). *Definiciones de producto*. Recuperado el 08 de junio de 2018, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1364/producto.html>
- Rovira, I. (2020). *La motivación extrínseca*. Recuperado de <https://psicologiymente.com/psicologia/motivacion-extrinseca>
- Sepúlveda, C y Reina, W. (2016). *Sostenibilidad de los emprendimientos: Un análisis de los factores determinantes*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 21 (73), 33-49. ISSN: 1315-9984. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=290/29045347003>

- Simón, X., Raymundo, M. y Morales, B. (2020) Motivación y emprendimiento de los micro y pequeños empresarios de Pucallpa, 2019. Universidad Nacional de Ucayali. Pucallpa Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5082>
- Schumpeter, J. (1934). *The Theory of Economic Development: An Inquiry Into Profits, Capital, Credit, Interest, and the Business Cycle Dordrecht*, NE: Kluwer Academic Publishers.
- Soto, D., Ramos, N. y Jiménez, C. (2018) Motivación y desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ucayali, al 2016. Universidad Nacional de Ucayali. Pucallpa Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4011>
- Thompson, I. (2015). *Definición de Empresario*. Recuperado el 08 de junio de 2018, de <https://www.promonegocios.net/empresa/definicionempresarios.Html>
- Up Spain (s.f.). <https://www.up-spain.com/blog/la-motivacion-laboral-que-es-y-como-implementarla/>
- Van Stel, A., Lokshin, B. y de Vries, N. (2019). El efecto de la productividad de las PYME aumenta sobre la productividad de las grandes empresas en la UE. *Kyklos*
- Villarán, F. (2000). Las PYMEs en la estructura empresarial peruana. Lima: Servicios para el desarrollo (SASE).
- Zornoza, L. (2005). *Toma de decisiones gerenciales*. México D.F.: McGraw Hill Latinoamericana, S.A.

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de actividades

Cronograma de Actividades	26-Sept-2021	04-oct-2021				Nov - 2021				Dic - 2021				14-ene-2022			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
SEMANAS																	
Socialización y aprobación de tema de tesis	x	x															
Planeamiento de la investigación			x														
Metodología de la investigación				x													
Evaluación del proyecto de investigación					x												
Ejecución y validación del instrumento de recolección de datos						x											
Avance en la recolección de datos							x	x									
Interpretación de resultados									x								
Análisis de resultados										x							
Conclusiones y recomendaciones											x						
Presentación de propuesta de informe final y artículo científico												x					
Revisión de informe final, artículo científico y ejecución de prebanca													x	x			
Levantamiento de observación - Empastado															x		
Sustentación y elaboración de acta																x	
Segunda sustentación y cierre del taller																	x

Anexo 2. Presupuesto

Descripción	Cantidad	Costo Unitario S/.	Costo Total S/.
EQUIPOS			
Laptop	1	1650.00	1650
Impresora	1	500.00	500.00
USB	1	35.00	35.00
MATERIALES DE ESCRITORIO			
Lapicero	1 caja	32.00	32.00
Hoja bond	1 millar	15.00	15.00
Tinta para impresión	1 pack	180.00	180.00
SERVICIOS			
Pasaje para recolectar información	15	10.00	150.00
Internet	4	30.00	120.00
Uso del turnitin		100.00	100.00
empastado	1	60.00	60.00
Búsqueda de información en la base de datos	2	35.00	70.00
TOTAL, S/.			2,912.00

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “PROPUESTA DE MEJORA DE MOTIVACIÓN COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA SOSTENIBILIDAD DE LOS EMPRENDIMIENTOS EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO CLÍNICAS DEL DISTRITO DE CALLERÍA, UCAYALI 2021”, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

Encuestado (a)fecha:...../20.....

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

N°	Variable: Motivación					
	D1: Motivación intrínseca	1	2	3	4	5
01	La Clínica gestiona la autonomía de los trabajadores					
02	La Clínica se enfoca en los propósitos de la empresa					
03	La Clínica promueve la responsabilidad de la organización					
	D2: Motivación extrínseca					

04	La Clínica tiene establecido programa de bonos					
05	La Clínica premia a los trabajadores en base a resultados					
06	La Clínica otorga reconocimiento y felicitaciones a los trabajadores					
07	La Clínica administra el ambiente laboral favorable de la empresa					
N°	Variable: Sostenibilidad de los emprendimientos					
	D1: Valor social	1	2	3	4	5
08	La Clínica aplica talleres de capacitación laboral					
09	La Clínica cuenta con plan de seguridad y salud ocupacional					
10	La Clínica tiene programas de inclusión y bienestar social laboral					
	D2: Valor económico					
11	La Clínica posee la política de incentivos según la necesidad					
12	La Clínica tiene establecido planes de emprendimiento de nuevos proyectos					
13	La Clínica tiene un plan innovación a favor de la necesidad de los clientes interno y externo					
	D3: Valor ambiental					
14	La Clínica es socialmente responsable del medio ambiente					
15	La Clínica se adapta al cuidado del medio ambiente					
16	La Clínica aplica la metodología de conservación del medio ambiente					



Mgtr. Simon Poma Ancassi
DTI de Carrera Profesional de Administración
Filial Lima

Anexo 4. Consentimiento informado

PROTOCOLOS DE CONSENTIMIENTO Y ASENTAMIENTO INFORMADO PARA LAS DISCIPLINAS DE ADMINISTRACIÓN



PROTOCOLO DE 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 como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicio, rubro clínicas del distrito de Callería Ucayali 2021** y es dirigido por Milagros Meza Ricopa investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **CONCLUIR SATISFACTORIAMENTE EL PLAN DE ESTUDIO.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará ...20.minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su

correo tessycaastro24@gmail.com. Si desea, también podrá escribir al correo de mis_meri@hotmail.com. para recibir mayor información. Así mismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

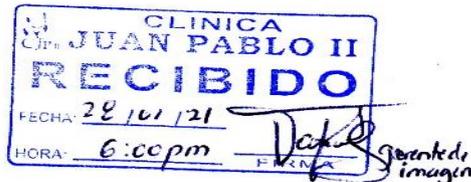
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: *Tessy Castro Sajami*

Fecha: *28/12/2021*

Correo electrónico: *tessycaastro24@gmail.com*

Firma del participante:



Firma del investigador (o encargado de recoger información)

CIEI-V1

Versión: 002	Código: M-PCIEI	F. Implementación: 24-07-20	Pág. 21 de 29
Elaborado por: CIEI	Revisado por: Vicerrectora de Investigación		Aprobado con: Resolución N° 0540-2020-CU-ULADECH Católica

Anexo 5. Propuesta de mejora

I. Título

PROPUESTA DE MEJORA DE MOTIVACION COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA SOSTENIBILIDAD DE LOS EMPRENDIMIENTOS EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO CLÍNICAS DEL DISTRITO DE CALLERÍA, UCAYALI 2021

II. Introducción

La política de motivación perfectamente bien implementada en una organización ha dado lugar que el clima laboral mejore en todos los aspectos proponiéndole más énfasis a los incentivos que todo personal necesita como un premio al esfuerzo logrado para que este personal se sienta motivado. Las organizaciones están implementando esas políticas de lograr el pleno bienestar de sus trabajadores como los premios que regularmente se dan, los bonos, aumento salarial etc.

La motivación no es solo un tema de las organizaciones privadas, sino también del gobierno central ya que con sus medidas encaminadas u orientadas a mejorar el estado de bienestar de la población va a contribuir en el desarrollo de las mismas y sobre todo que la población tenga acceso de calidad y gratuito a todos los servicios esenciales que la población necesita y que el Estado por obligación se lo tiene que dar.

III. Justificación

La propuesta de mejora de motivación nos permitirá determinar el estado en que se encuentran la organización a fin de tomar las medidas necesarias para resolver

todos los problemas que están pasando para ello tener en cuenta las observaciones y las propuestas que se están proponiendo en esta investigación. La toma de decisiones correctas nos permitirá obtener los mejores resultados en el manejo de las organizaciones hasta lograr el pleno estado de bienestar.

IV. Objetivo

Establecer mejoras en el área de recepción, consultorios por especialidades, capacitaciones para los colaboradores y bonificaciones, premios e incentivos para los colaboradores de las mypes del sector servicios, rubro clínicas del distrito de Callería, Pucallpa 2021.

V. Recursos

- Capital humano conformado por todos los trabajadores de la organización.
- Capital financiero que son los presupuestos asignados a las diversas áreas.
- Infraestructura adecuada como ambientes, locales, oficinas, salas de espera, salas de atención, emergencias etc.
- Cronograma de actividades.
- Compromiso asumido por todos los trabajadores.
- Materiales audiovisuales y otros.

VI. Acciones

- Programas de capacitaciones a todos los miembros del personal médico y no medico en temas de atención al público.

- Invertir en publicidad en cuanto a los servicios especializados que prestan estas organizaciones (atención de médicos especialistas)
- Implementar políticas de incentivos laborales para el personal a fin de que puedan cumplir a cabalidad sus labores y se sientan satisfechos y reconocidos.
- Diseñar un plan de evaluaciones constantes y permanentes al personal a fin de que se puedan determinar los cuellos de botella o falencias que se puedan mejorar y perfeccionar a fin de lograr la eficiencia en la prestación del servicio.

VII. Evaluación

Las evaluaciones son un proceso constante y permanente en este tipo de organizaciones a fin de tener un personal altamente calificado y preparado para afrontar los desafíos que la sociedad requieren en el campo de la salud. Estas evaluaciones evidentemente estarán a cargo de personal especializado en cada área.

PLAN DE MEJORA

Debilidades encontradas	Áreas de mejora	Actividades	Responsable de la tarea	Tiempo	Recursos	Presupuesto	Indicador	Responsable de seguimiento
En las clínicas los colaboradores del área de recepción, no cumplen con el horario laboral de salida, así como el saludo al cliente.	Recepción	Implementar un plan de atención al público, procedimientos, protocolos, horarios a respetar.	Gerencia o jefatura de personal	Permanente	Fondos propios de la empresa.	S/. 1,500.00	Responsabilidad, atención al público.	Gerentes, administradores.
Las clínicas no cuentan con prestación médica, con médicos especialistas permanente. Solo cuentan con médicos al llamado.	Consultorios por Especialización y área de imagen	Implementar Atención por especialidad. Continua con horario más permanente (coordinación)	Médico especialista de área que presta servicios a la organización.	Permanente	Fondos propios de la empresa	S/. 3,000.00.	Ambiente laboral, satisfacción del paciente.	Gerentes, administradores.
Las clínicas, no siempre realizan capacitaciones para su personal médico y no médico.	Gerencia de personal	Capacitación técnica por especialidades. administrativos y médicos	Profesional de la medicina por especialidad y administrativo.	Mensual	Fondos propios de la empresa	S/. 4,000.00.	Capacitación laboral.	Gerentes, administradores.
Las clínicas, cuentan con colaboradores poco motivados y se observó poca identificación para con su empleador.	Relaciones humanas (RRHH)	Mejorar el clima laboral mediante bonos, premios e incentivos.	Gerencia o jefatura de personal.	Mensual	Fondos propios de la empresa.	S/. 2,000.00.	Incentivos laborales, premios, bonos.	Gerentes, administradores y/o propietarios.

Anexo 06. Directorio de mypes en estudio

LICENCIAS EMITIDAS DESDE EL SETIEMBRE DEL 2011 HASTA LA FECHA

N°	FECHA TRAMITE	NOMBRE COMERCIAL	RAZON SOCIAL	DIRECCION	TIPO DE INSPECCION	N° DE LICENCIA	GIRO DE NEGOCIO	RESOLUCION	MOTIVO
1	13/01/2012	Clínica Amar	Espinoza Meléndez Yolanda	JR. MIGUEL GRAU 433 Mz: 183 Lt: 12	Exante	00043-2012	Clínicas	Sin Resolución Sub Gerencial	licencia de funcionamiento definitiva
2	05/03/2013	Centro Medico Santa Anita	SERVICIOS CLINICA SANTA ANITA PUCALLPA E.I.R.L.	JR. SALAVERRY. 463 Mz: 74 Lt: 15-A	Exante	00233-2013	Clínicas	Sin Resolución Sub Gerencial	licencia de funcionamiento definitiva
3	07/08/2013	Clínica Renacer	CEGAJU S.A.C	JR JOSE DEL CARMEN CABREJOS 539 Mz: 114 Lt: 3	Exante	00947-2013	Clínicas	Sin Resolución Sub Gerencial	licencia de funcionamiento definitiva
4	04/07/2014	Servicios Clínica Santa Anita Pucallpa E.I.R.L.	SERVICIOS CLINICA SANTA ANITA PUCALLPA E.I.R.L.	AV SAENZ PEÑA A 737 Mz: 170 Lt: 3A	Detalle	00619-2014	Clínicas	Sin Resolución Sub Gerencial	licencia de funcionamiento definitiva
5	23/12/2014	Clínica Esmedic	CLINICA ESPECIALISTAS MEDICOS E.I.R.L	JR. SALAVERRY. 408 Mz: 73 Lt: 14;15A	Exante	00233-2013	Clínicas	Sin Resolución Sub Gerencial	licencia de funcionamiento definitiva
6	17/06/2015	Clínica Fernández E.I.R.L	CLINICA FERNANDEZ E.I.R.L	AV. SAENZ PEÑA A 150 Mz: 146 Lt: 11	Detalle	00391-2015	Clínicas	Sin Resolución Sub Gerencial	licencia de funcionamiento definitiva
7	30/12/2015	Clínica Amazónica E.I.R.L	CLINICA AMAZONICA E.I.R.L	AV. SAENZ PEÑA A 421 Mz: 167 Lt: 02	Detalle	00926-2015	Clínicas	Sin Resolución Sub Gerencial	licencia de funcionamiento definitiva
8	11/02/2016	Clínica Del Riñón Selva	CLINICA DEL RIÑÓN SELVA E.I.R.L	AV. LLOQUE YUPANQUI 347 Mz: 34 Lt: 08	Ex Ante	00123-2016	Clínicas	Sin Resolución Sub Gerencial	licencia de funcionamiento definitiva
9	12/05/2016	Clínica Especializada AMAZONIC	CLINICA ESPECIALIZADA AMAZONICA S.A.C	JR. 28 DE JULIO 401 Mz: 81 Lt: 9FRAC.	Detalle	00423-2016	Clínicas	Sin Resolución Sub Gerencial	licencia de funcionamiento definitiva
10	23/05/2016	Clínica Monte HOREB	CLINICA MONTE HOREB S.A.	JR. INMACULADA 529 Mz: 100 Lt: 10	Detalle	00472-2016	Clínicas	Sin Resolución Sub Gerencial	licencia de funcionamiento definitiva
11	27/09/2016	Clínica Esmedic	CLINICA ESPECIALISTAS MEDICOS E.I.R.L	JR. SALAVERRY. 408 Mz: 73 Lt: 14;15A	Detalle	00952-2016	Clínicas	Sin Resolución Sub Gerencial	licencia de funcionamiento definitiva

12	09/03/2017	EsmediC E.I.R.L	CLINICA ESPECIALISTAS MEDICOS E.I.R.L	JR. PROGRESO 465 Mz: 62 Lt: 07	Detalle	00310-2017	Clínicas	00331 -2017-MPCP-GM-GSPGA-SGCOM	Licencia De Funcionamiento Definitiva
13	14/01/2019	Nueva Clínica Internacional	CENTRO MEDICO QUIRURGICO INTERNACIONAL GRUPO S.A.C.	AV. SAENZ PEÑA A 166 Mz: 146 Lt: 10	Detalle	00005-2019	Clínicas	00005 -2019-MPCP-GM-GSPGA-SGCOM	Licencia De Funcionamiento Definitiva
14	12/04/2013	CLINICA JUAN PABLO II	CENTRO MEDICO QUIRURGICO JUAN PABLO II E.I.R.L.	AV SAENZ PEÑA A 166 Mz: 146 Lt: FRACCION 10	Ex Ante	00378-2013	Centro Médico	sin resolución Sub Gerencial	Licencia De Funcionamiento Definitiva
15	09/05/2019	CLINICA LAS AMERICAS	MEDICAL WORLD SAC.	JR. PROGRESO 353 Mz: 75-A Lt: 16-17	Ex Ante	00301-2019	Clínicas	00302 -2019-MPCP-GM-GSPGA-SGCOM	Licencia De Funcionamiento Definitiva