



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO SERVICIO SALONES
DE BELLEZA: CASO EMPRESA SPA TU STYLO,
DISTRITO AYACUCHO 2019**

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

AUTORA

GRACIANO PAQUIYAURI, CECILIA CELINA

ORCID: 0000-0003-2667-1905

ASESORA

Mgtr. CHUCHÓN HUAMANÍ, ARTURO

ORCID: 0000-0002-3426-6742

AYACUCHO – PERÚ

2020

1. Equipo de trabajo

AUTORA

Graciano Paquiyauri, Cecilia Celina

ORCID: 0000-0003-2667-1905

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

ASESORA

Chuchón Huamaní, Arturo

ORCID: 0000-0002-3426-6742

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

JURADO

Mgtr. Berrocal Chillcce, Judith

ORCID: 0000- 0002- 9569 -9824

Mgtr. Tipe Herrera, Carlos Celso

ORCID: 0000-0003-4439-1448

Mgtr. Jauregui Prado, Alcides

ORCID: 0000-0002-6611-9480

2. Hoja de firma del jurado y asesor

Mgtr. Judith Berrocal Chillce
Presidente

Mgtr. Alcides Jauregui Prado
Miembro

Mgtr. Carlos Celso Tipe Herrera
Miembro

Mgtr. Chuchón Huamaní, Arturo
Asesor

3. Hoja de agradecimiento y dedicatoria

AGRADECIMIENTO

A la universidad por haberme acogido durante todo este tiempo y por brindarme todas las enseñanzas para mi desarrollo profesional.

A mi asesor por todo el apoyo académico que me ha brindado, para realizar mi proyecto de investigación.

Al SPA Tu Stylo por haber apoyado y brindado con la información para mi proyecto de investigación.

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a mis padres y abuelitos por haber brindado todo su cariño y apoyo incondicional, me enseñaron a seguir todo el camino y no rendirme por más que sea difícil.

4. Resumen y abstract

Resumen

En la presente investigación se plantea el enunciando: ¿Cuáles son los niveles de motivación laboral en las micro y pequeñas empresas rubro servicio salones de belleza caso empresa– Spa Tu Stylo, distrito Ayacucho 2019?, afirmando el objetivo general: Describir los niveles de motivación laboral en las micro y pequeñas empresas rubro servicio salones de belleza caso empresa– Spa Tu Stylo, distrito Ayacucho 2019; Aplicando la metodología de investigación del tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño descriptivo explicativo, con la muestra de 3 colaboradores, utilizando el instrumento del cuestionario conformada de 12 ítems validados por juicio de expertos y confiable por el estadígrafo Alfa de Cronbach. Obteniéndose el resultado sobre Nivel de la Motivación laboral, obtuvieron los siguientes resultados: Bajo el 33%, Medio el 67%, mientras que Alto el 0%, por lo que se concluye: que los trabajadores están regularmente motivados con tendencia a desmotivarse; por lo cual el desempeño, incentivo y satisfacción no son los convenientes en ellos, implicando a que la empresa tenga limitaciones en su servicio a los clientes.

Palabra clave: micro y pequeñas empresas, motivación laboral.

Abstract

The enunciating in this present research is proposed: How is the level of work motivation in micro and small companies, service area, beauty salons, company case - Spa Tu Stylo, Ayacucho district 2019 ?, affirming the general objective: Describe the level of work motivation in micro and small companies, service beauty salons business case - Spa Tu Stylo, Ayacucho district 2019; Applying the research methodology of the quantitative type, descriptive level and descriptive explanatory design, with the sample of 3 collaborators, using the instrument of the questionnaire made up of 12 items validated by expert judgment and reliable by Cronbach's Alpha statistician. Obtaining the result on the level of strategic planning, the following results were obtained: Low 33%, Medium 67%, while High 0%, so it is concluded: that workers are regularly motivated with a tendency to be demotivated; Therefore, performance, incentives and satisfaction are not suitable for them, thus causing the company to have limitations in its service to customers.

Keyword: micro and small businesses, work motivation.

5. Contenido

1.	Equipo de trabajo.....	ii
2.	Hoja de firma del jurado y asesor	iii
3.	Hoja de agradecimiento y dedicatoria	iv
4.	Resumen y abstract	vi
5.	Contenido	viii
6.	Índice de gráficos y tablas.....	x
I.	Introducción	12
II.	Revisión de literatura	15
III.	Hipótesis.....	33
IV.	Metodología	34
4.1.	Diseño de la investigación	34
4.2.	Población y muestra	35
4.3.	Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	37
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
4.5.	Plan de análisis	38
4.6.	Matriz de consistencia	39
4.7.	Principios éticos	40
V.	Resultados.....	41
5.1.	Resultados	41

5.2. Análisis de resultados	45
VI. Conclusiones	48
Referencias bibliográficas	50
Anexos	54
Anexo 01: Cronograma de actividades	54
Anexo 02: Presupuesto	55
Anexo 03: Ofico	56
Anexo 04: Instrumento de recolección de datos	57
Anexo 06: Validación de instrumento	58
Anexo 06: Fotografía	60
Anexo 07: Turnitin	61
Anexo 08: Fiabilidad de instrumento	62

6. Índice de gráficos y tablas

Índice de gráficos

- Gráfico 1. Nivel de motivación laboral en las micro y pequeñas empresas rubro servicio salones de belleza caso empresa– Spa Tu Stylo, distrito Ayacucho 2019. Fuente: Tabla 1.. 41
- Gráfico 2. Dimensión desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas rubro servicio salones de belleza caso empresa– Spa Tu Stylo, distrito Ayacucho 2019. Fuente: Tabla 2.. 42
- Gráfico 3. Dimensión incentivo laboral en las micro y pequeñas empresas rubro servicio salones de belleza caso empresa– Spa Tu Stylo, distrito Ayacucho 2019. Fuente: Tabla 3.. 43
- Gráfico 4. Dimensión satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas rubro servicio salones de belleza caso empresa– Spa Tu Stylo, distrito Ayacucho 2019. Fuente: Tabla 4.. 44

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de motivación laboral en las micro y pequeñas empresas rubro servicio salones de belleza caso empresa– Spa Tu Stylo, distrito Ayacucho 2019.	41
Tabla 2. Dimensión desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas rubro servicio salones de belleza caso empresa– Spa Tu Stylo, distrito Ayacucho 2019.	42
Tabla 3. Dimensión incentivo laboral en las micro y pequeñas empresas rubro servicio salones de belleza caso empresa– Spa Tu Stylo, distrito Ayacucho 2019.	43
Tabla 4. Dimensión satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas rubro servicio salones de belleza caso empresa– Spa Tu Stylo, distrito Ayacucho 2019.	44

I. Introducción

El presente trabajo de investigación hace referencia a la Motivación laboral como uno de los asuntos muy importantes en el mundo de los negocios, en algunos salones de bellezas no se dan la motivación laboral a sus colaboradores por el motivo de que no es estable el puesto de los colaboradores, por este motivo se debe realizar un estudio sobre la motivación laboral, la importancia y como se aplica la motivación laboral a los colaboradores, ya que la motivación es una herramienta fundamental en las empresas, tiene un rol que las empresas deben estar al pendiente de los colaboradores al cumplir los objetivos, la satisfacción y el bienestar de sus socios. Algunos micro empresarios no pueden triunfar en los negocios a un siendo personas creativas, ingeniosas y con capacidades para solucionar problemas.

En Ambato – Ecuador se realizó una investigación respecto a la Motivación Laboral y su relación en el desempeño de los empleados de las Cooperativas, la motivación ayuda a mejorar el desempeño en los empleados y actualizar las estrategias motivacionales en lo referente a los incentivos (Gordón, 2018).

En Lima – Perú se realizó una investigación respecto a la Motivación laboral y satisfacción laboral en jóvenes participantes de un programa laboral juvenil de una empresa de consumo masivo, los jóvenes tienen se sienten motivados ya que se encuentran a gusto con lo que hacen en la empresa (Agurto, 2017).

En Huancayo se realizó una investigación respecto a la Motivación laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa de transporte, indica que el esfuerzo, actitud, interés y habilidades en la motivación laboral tiene una influencia positiva con respecto al desempeño (Novoa, 2018).

El presente trabajo de investigación, teniendo en cuenta la línea de investigación de la Carrera profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, que dentro de ello esta Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, por lo cual se relacionara al proceso administrativo de: planeación, organización, dirección y control, el tema a investigar proviene de la función de dirección que es titulado “Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas rubro servicio salones de belleza caso empresa– Spa Tu Stylo, distrito Ayacucho 2019”

Para definir el problema se planteó de la siguiente manera ¿Cuáles son los niveles de motivación laboral en las micro y pequeñas empresas rubro servicio salones de belleza caso empresa– Spa Tu Stylo, distrito Ayacucho 2019? A sí mismo, se formuló el objetivo general de la investigación: Describir los niveles de motivación laboral en las micro y pequeñas empresas rubro servicio salones de belleza caso empresa– Spa Tu Stylo, distrito Ayacucho 2019. Y los objetivos específicos: Identificar las características del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas rubro servicio salones de belleza caso empresa– Spa Tu Stylo, distrito Ayacucho 2019. Conocer las características del incentivo laboral en las micro y pequeñas empresas rubro servicio salones de belleza caso empresa– Spa Tu Stylo, distrito Ayacucho 2019. Identificar las características de satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas rubro servicio salones de belleza caso empresa– Spa Tu Stylo, distrito Ayacucho 2019.

El trabajo se ha de justificar teóricamente porque contiene una apertura de conocimiento en el marco teórico sobre la motivación laboral, es una herramienta fundamental ya que sirve para obtener información sobre de distintas organizaciones y como aplican en los salones de bellezas. Mediante toda esta información podre guiarme para lograr mis objetivos de mi investigación. Posteriormente se determinó

que el presente trabajo de investigación no tiene hipótesis por ser descriptivo. El trabajo tiene como metodología de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño descriptivo explicativo, lo cual trabaja sobre las realidades de los hechos fundamentales de la investigación. Como justificación la presente investigación tiene como finalidad para optar el grado de bachiller, ver la realidad de las micros y pequeñas empresas del rubro salón de bellezas así mismo se podrá aplicar nuevas estrategias y planes que mejoren a la organización. Mediante toda esta información se podrá lograr los objetivos propuestos de la investigación.

Se llegó a demostrar el resultado sobre Nivel de la Motivación laboral, obtuvieron los siguientes resultados: Bajo el 33%, Medio el 67%, mientras que Alto el 0%, por lo que se concluye: que los trabajadores están regularmente motivados con tendencia a desmotivarse; por lo cual el desempeño, incentivo y satisfacción no son los convenientes en ellos, repercutiendo en que la empresa tenga limitaciones en su servicio a los clientes.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Molina & Roper (2017) realizaron un trabajo de investigación titulado: “Diagnóstico de la motivación laboral y su importancia en los directivos de primer nivel de las entidades del sector solidario de Ocaña”. La investigación tuvo como objetivo general, Diagnosticar la motivación laboral y su importancia en los directivos de primer nivel de las entidades del sector solidario de Ocaña para la gestión y dirección de objetivos corporativos, los objetivos específicos son: Identificar los factores de higiene presentes en los directivos del sector solidario para gestionar los objetivos organizacionales, determinar la importancia que tiene la motivación por parte de los directivos, para la dirección de estrategias, proyectos y eventos de tipo solidario. Se emplea como instrumento de recolección de la información una encuesta y la observación directa, la metodología que se aplicó en la investigación fue cuantitativa y cualitativa con las cuales se lograron obtener que las empresas del sector solidario de Ocaña, es necesario que se lleve a cabo un proceso de motivación laboral. Como conclusión y recomendaciones en donde se plantea la importancia que tiene la motivación en los directivos de primer nivel y en los colaboradores, así como en aquellas organizaciones que no ponen en práctica el tema de la motivación laboral pueden verse afectadas en ciertos procesos tanto a nivel interno como externo. La investigación que realiza el autor es diagnosticar la motivación laboral y su importancia de las empresas, para ello en sus objetivos se propuso que identificara los factores y las estrategias, se empleó un cuestionario para su recolección de datos y este se llevó a la

conclusión de que en estas empresas no se aplican la motivación laboral por ello se verán afectadas tanto internas y externas.

Peña (2015) realizó un trabajo de investigación titulada: “La motivación como herramienta de gestión en las organizaciones empresarial”, como objetivo principal de este trabajo es describir el paso, el presente y el futuro de la motivación laboral mediante una extensa revisión bibliográfica. Este trabajo de investigación describe la importancia de la correcta gestión de la motivación laboral en las organizaciones actuales, sus estrategias más eficientes y las futuras tendencias. En cuanto a la metodología el estudio se ha empleado la utilización de otros trabajos de investigación y método cualitativo para ponerlos en práctica en el caso real de ABANCA y para obtener la tendencia futura de la motivación laboral. En la actualidad, este sector es altamente competitivo debido a la similitud de sus competidores y productos ofertados, convirtiéndose la gestión de los recursos humanos en una fuerte ventaja competitiva. Como conclusión el presenta trabajo de investigación da a conocer la eficiencia y eficacia de los trabajadores para la obtención de los objetivos que son propuestos, por lo que es fundamental definir las estrategias que pueden potenciar la motivación de los empleados. La investigación que se realizó indica que la motivación laboral implica el compromiso de los empleados con la empresa y el factor motivador se ha variado por lo que se llegó a platearse la retribución económica es un solo factor motivador, pero hay factores que permiten desarrollar a los trabajadores que tengan un buen clima laboral, un reconocimiento y el trato de calidad, todo esto influye en los trabajadores.

Rodríguez (2017) realizó un trabajo de investigación titulado: “El clima organizacional y la motivación laboral de los colaboradores del área de atención al cliente del BCP, 2017”, la presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la motivación laboral de los colaboradores del área de atención al cliente del BCP, 2017. Como metodología la investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental y transversal con enfoque cuantitativo y el propósito del mismo consistió en determinar los niveles de ambas variables: clima y motivación, así como la relación entre ambas. La técnica que se utiliza para obtener la información fue la encuesta que fue un instrumento utilizado con una escala de Likert. La población estuvo compuesta por 170 colaboradores del BCP entre supervisores y asesores, pertenecientes al área de atención al cliente, que es un centro de contacto ubicado dentro del banco. Ambos instrumentos fueron validados mediante el juicio de 3 expertos y se demostró su confiabilidad mediante alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos consideraron que el clima organizacional presenta un nivel “regular”, con el 91.3% de trabajadores que manifestó ello, se demostró además que un porcentaje de 90.8% presenta un nivel de motivación laboral regular en el área de atención al cliente del BCP, 2017. La investigación indica dos variables que es el clima laboral y la motivación laboral, el clima es el entorno de los trabajadores y que influye en el comportamiento, la motivación laboral es un entorno laboral donde depende de los logros y objetivos que se pretenden lograr, en cuanto a los resultados se logró observar que a mayor clima organizacional hay mayor desarrollo de la motivación laboral.

Gordón (2018) realizó un trabajo de investigación titulado: “La motivación laboral y su relación en el desempeño de los empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la ciudad de Ambato”, luego de un estudio contextual que fue a nivel macro y micro se realiza un análisis crítico y su correspondiente prognosis, a partir de un análisis de un árbol de problemas, se procede a justificar considerando varios aspectos y a plantear el objetivo general y específico que orientaron en el trabajo de investigación. Del mismo modo, se sometió a un análisis teórico en el cual empezó por revisar algunos trabajos previos concernientes al tema planteado, con el apoyo de varios enfoques de diferentes autores, de la cual se tuvieron algunas teorías motivacionales y aportes especializados sobre el rendimiento laboral, que permitieron aclarar de mejor manera el problema analizado, además de fundamentar cada categoría correspondiente a la variable independiente y a la variable dependiente. La metodología fue esencial cuantitativa a la misma que se apoyó en un trabajo bibliográfico y de campo, con un nivel descriptivo, explicativo y correlacional, con el cual se elaboró una encuesta dirigida al personal de la Cooperativa de Ahorros y Crédito de Ahorros Indígena SAC Ltda. Que consistió en un cuestionario estructurado con opciones de respuestas múltiples, para este propósito se puede disponer de una población integrada por 81 personas, previo su respectiva validación, una vez obtenidos los datos se analizaron e interpretaron, luego se procedió a comprobar las hipótesis resultantes. Con esta información se plantearon conclusiones como recomendaciones generales en función de los objetivos específicos y con el apoyo del marco teórico, para tener la posibilidad de elaborar la propuesta, la

misma que se trató de diseñar un: programa de motivación laboral para mejorar el desempeño en los empleados de la Cooperativa Indígena SAC. De la ciudad de Ambato. La investigación nos indica la motivación laboral afecta en el desempeño de los colaboradores por ello se aplicó el cuestionario y como resultado se obtuvo que pocas veces los colaboradores recibían incentivos y esto afecta el desempeño, se debe motivación de como también preocuparse por las remuneraciones de los colaboradores.

Machuca (2018) realizó un trabajo de investigación titulado: “Motivación laboral de los empleados de la municipalidad de comas – 2018”. El presenta investigación tuvo como objetivo general determinar los niveles de motivación laboral de los empleados de la municipalidad de comas. La investigación realizada fue de enfoque cuantitativa, tipo de estudio básico de nivel descriptivo que busca ampliar y profundizar los aspectos de la variable, diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 150 empleados. La recolección de datos se llevó a cabo con la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario, se levantó información sobre la variable en estudio, el instrumento de recolección de datos fue valido por expertos con un resultado de aplicabilidad, la confiabilidad se determinó mediante el coeficiente Alfa Cron Bach cuyo valor fue 0.855 para la variable motivación laboral. De acuerdo con los resultados estadísticos que se obtuvieron en la relación al objetivo general de determinar los niveles de motivación laboral se encontró que 10.67% de empleados manifestó tener una baja motivación en tanto el 88.67%, afirmo tener una moderada motivación y el 0.67%, tiene una alta motivación.” Como recomendación fue los cambios

tecnológicos y como también los equipos mobiliarios, porque actualmente se trabaja con equipos con tecnología obsoletas y en lugares que están arraigados en el pasado, lo que hace más difícil trabajar de manera nueva y creativa. En la investigación se observa que la motivación labora en los empleados es bajo y esto lleva que estén desmotivados es por ello que no hay un buen desempeño, mi recomendación sería que haya un clima laboral y supervisión por parte de la municipalidad para los cambios tecnológicos, equipos mobiliarios para que así se sientan a gusto los colaboradores.

Novoa (2018) en su trabajo de investigación fue titulado “Motivación laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa de transporte terrestre de pasajeros ETUCSA S.A. Huancayo”, como objetivo fundamental se determinar la influencia de la motivación laboral en el desempeño de los trabajares. Para poder alcanzar el objetivo de la investigación se desarrolló la metodología descriptiva como un método específico de un nivel correlacional basadas en la evaluación del grado de relación que existen entre las dos variables (Motivación Laboral, Desempeño Laboral). La investigación corresponde al presente proyecto que se basa en 5 perspectivas como: aplicada, seccional, descriptiva, cuantitativa y microsociológica. La población de la presente investigación está conformada en su totalidad de 17 trabajadores de las diferentes áreas de las empresas de transportes terrestre interprovincial de pasajeros Etucsa SAC. Huancayo. En la presente investigación se empleará como técnica de recolección de datos la encuesta, para que los encuestados nos proporcionen por escrito la información referente a las variables de estudio sobre la motivación y desempeño laborales. El instrumento que se utilizara será

el cuestionario con información estructurado que consta de 24 ítems que se le entregara al infórmate para que este de manera anónima, que consigne por sí mismo las respuestas. Los datos fueron ordenados clasificados y procesados por los programas de SPSS Y Microsoft Excel este programa consistirá en la clasificación y ordenación en tablas y cuadros. La información en cuanto a la legibilidad, consistencia, totalidad de la información para poder hacer un buen análisis minucioso de la información que se obtendrá. Una vez que la información sea tabulada y de forma ordenada se podrá someter a un proceso de análisis y tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico para poder llevar a prueba la contratación de la hipótesis, para tal efecto se aplicara la técnica de correlación para establecer la relación entre las dos variables”. La investigación de motivación laboral menciona que es muy importante para las personas ya que ellos se pasan trabajando en las organizaciones y esto se relaciona con el desempeño, los trabajadores son el desarrollo y el cambio de las empresas por lo tanto es importante que los colaboradores estén motivados para que así puedan demostrar un buen desempeño laboral, como individual o colectivo.

Barrantes & Farro (2015) planteó como título “El presente proyecto es titulado: “La Motivación Laboral para mejorar el Desempeño en los colaboradores de la Empresa Ecoservis Chiclayo, 2015”. El problema quedo formulado de la siguiente manera investigación, es ¿De qué manera influye la motivación laboral en desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERVIS? Chiclayo 2015? El objetivo principal de la investigación es “determinar la influencia de motivación en el desempeño laboral de los

colaboradores de la empresa ECOSERVIS”. La hipótesis de investigación de la siguiente “El plan de Estrategia de Motivación permite mejorar el desempeño de los colaboradores de la Empresa ECOSERVIS”, la variable independiente es “Motivación Laboral de los colaboradores de la Empresa ECOSERVIS”. El tipo de investigación es descriptiva y el método utilizado es el inductivo – deductivo. Entre los hallazgos obtenidos tenemos: Al realizar el diagnóstico de la motivación laboral en los trabajadores de la empresa ECOSERVIS. Se puede decir que hay ausencia de condiciones laborales, remunerativas, estabilidad y clima laboral, falta de motivación y comunicación. Con respecto a la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, esto se ve afectada por la ausencia o falta de un clima laboral de los trabajadores, esto se ve afectado por la ausencia o falta de clima laboral óptimo. El jefe motiva al personal a cargo con gestos o palabras emotivas. La investigación se plante determinar la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores, nos indica que un plan estratégico de motivación permite que el desempeño de los colaboradores mejore, por la tanto en la empresa hay ausencia donde no se muestra el clima laboral y la falta de motivación Asia los colaboradores.

Choque (2017) realizó un trabajo de investigación titulado: “Motivación y rendimiento laboral de los trabajadores de las MYPES comercializadoras de muebles de melamina”. El objetivo de la investigación fue determinado en el nivel de relación entre la motivación y el rendimiento laboral de los empleados de las MYPE comercializadora de muebles de melanina, Ayacucho – 2017. Es un trabajo de investigación cuyo diseño es correlacional, basada en una muestra de estudio, buscando determinar el nivel de relación existente entre las variables

de estudio, utilizando la estadística descriptiva para el análisis de la información. La hipótesis del investigador fue planteada en un nivel de relación significativa entre la motivación y el rendimiento laboral de los empleados de las MYPE comercializadora de muebles de melamina. Los datos se recolectaron mediante un cuestionario para demostrar estadísticamente las hipótesis se aplicó el estadígrafo, concluyéndose con un grado de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%, que existe un nivel de relación significativa entre la motivación y el rendimiento laboral de los empleados de las MYPES comercializadoras de muebles de melamine, Ayacucho – 2017. La investigación indica que la motivación reconoce los logros de los colaboradores tanto individual y en equipo, para ello la empresa debe otorgar incentivos y así destaquen para lograr con las metas propuestas de las empresas.

Agurto (2017) en su trabajo de investigación fue titulado: “Motivación laboral y satisfacción laboral en jóvenes participantes de un programa laboral juvenil de una empresa de consumo masivo del callao”. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo hallar la relación existente entre la variable de motivación laboral y la variable de satisfacción laboral en jóvenes participantes de un programa laboral juvenil. Para ello, se aplicó la escala de motivación en el trabajo, el cual fue adaptado por Gastuñaduy en el año 2013 y la escala de satisfacción laboral SL/ARG de Alex Sivori Ruiz desarrollada en el 2013. Se utilizó la población total conformada por 280 participantes, los cuales eran de sexo masculino y las edades comprendían entre 18 hasta los 25 años. Los resultados obtenidos demostraron que existen altos niveles de motivación laboral en los participantes del programa laboral, los mismos

resultados se observaron con respecto a la variable de satisfacción laboral. En cuanto a la relación entre ambas variables, se pudo encontrar que existe una relación significativa”. La investigación indica que la motivación forma parte de unos aspectos importantes dentro de las organizaciones ya que impulsa a los individuos a ejecutar tareas, pero la realidad es que los colaboradores entran a las empresas para poder ganar dinero, pero también con la idea de tener un buen trato y reconocimiento por su trabajo realizado.

Delfina (2017) realizó el siguiente trabajo de investigación titulado: “La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Cajay – Huari, Año 2017”. El objetivo de la presente investigación es, determinar de qué manera la motivación incide en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cajay – Huari, Año 2017. Como metodología el trabajo de investigación tuvo un diseño no experimental – transversal – correlacional casual explicativo, con un enfoque cuantitativo y cualitativo, la población a estudiar es todos los trabajadores de la municipalidad distrital de Cajay. Que cuenta con 44 trabajadores, profesionales, técnicos y auxiliares, esta información fue proporcionada por la oficina de recursos humanos siendo el 100% de mi población de estudio. El trabajo e investigación hace la recomendación de aplicar política de incentivo y motivaciones, así mismo capacitaciones integrales, a fin de mejorar los trabajos en la institución para que sus trabajadores cumplan de manera efectiva y eficaz las meta y objetivos. La investigación indica que la motivación laboral es fundamental para que los trabajadores de las instituciones públicas y privadas tengan un buen desempeño y rendimiento en sus tareas para así logara los objetivos propuestos,

Las empresas pueden realizar diferentes modalidades para motivar a sus colaboradores.

2.2. Bases Teóricas de la Investigación

2.2.1. Motivación Laboral.

La motivación es uno de los aspectos muy importante dentro de una organización ya que es un conjunto de coordinación y un proceso que refleja la personalidad de un individuo de la organización y son capaces de sustentar y dirigir la conducta hacia un objetivo, es caracterizada como uno de los rasgos que presentan, por ello los trabajadores que son motivados e impulsados son eficaces, también logran alcanzar los objetivos de las empresas como también buscan mejorar profesional y personalmente.

Peña & Villón (2017) definen que “la motivación laboral experimenta y crea miles de necesidades, las cuales vienen a ser ausencia o falta de elemento materiales o necesidades interiores que desean satisfacer. De esta forma como la motivación se convierte en un elemento idóneo para cumplir esas necesidades, que cuando un empleado logra sentirse incentivado en su trabajo éste lograra un mejor desempeño y desarrollara un sentido de pertenecía dentro de la empresa.”

Clayton (2019) menciona que “la motivación depende del grado en que las recompensas que entregan al individuo por su buen desempeño que satisfacen las necesidades dominantes que corresponden a sus metas.”

Madruza (2010) menciona que muchos dirigentes de empresas miran la motivación hacia el trabajo como un factor orientador de la conducta y la labor como un elemento capaz de incentivar, mantener y dirigir dicha conducta, que

se trata de hacer del trabajo un fin, sin embargo, es evidente que para la mayoría de las personas el trabajo representa un medio que actúa en primer lugar para satisfacer necesidades.

Morán (2012) fundamenta que: “La motivación laboral consiste en mantener cultura y valores corporativo que conlleva a un alto desempeño, por lo que es imprescindible reflexionar sobre qué hacer para incentivar a los individuos y a los grupos que den lo mejor de sí, de manera que favorezcan los intereses organizacionales y personales. La conducta motivada necesita de la voluntad del sujeto, en ámbito laboral el desempeño de un individuo depende de un motivo, el cual permite plantearse metas en el trabajo, para que estimule a actuar. En la medida que se identifiquen estos motivos, incentivar y dirigir, a los hombres.

Timothy (2013) indica lo siguiente: La motivación está orientado a buscar en el trabajador un objetivo o meta a realizar la cual incide con la satisfacción laboral que es como “El sentimiento positivo respecto del puesto trabajo propio, que resulta de una evaluación de las características de este, busca medir los sentimientos de los trabajadores con respecto a las expectativas de las organizaciones, las prácticas de recompensa y otros aspectos similares, la satisfacción laboral es evaluativa”.

2.2.2. Desempeño.

Según Chiavenato (2017) define que “El desempeño es eficiencia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesario para una buena organización, funcionando el individuo con un gran labor y satisfacción laboral” (p.54)

Según el autor Robbins & Judge (2013) señala que: “El desempeño es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajo en el logro de las metas dentro de la organización, como también expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja la cual es necesario para la organización y lograr los objetivos propuestos.

2.2.3. Incentivos.

Según Salomón (2012) refiere que: “Los incentivos mejoran la calidad de vida de los trabajadores y plantean las necesidades de implementarlos en las organizaciones ya sean públicas o privadas”. Esto cubre las necesidades básicas de los individuos que prestan servicios a las compañías, y por medio de los incentivos, brindarle seguridad laboral, beneficios, atención médica, formación, recreación, valoración, reconocimiento por su desempeño y entre otros.

Martínez (2013) manifiesta que: Los incentivos laborales, compromisos empresariales, que en toda entidad comercial ya sea multinacional o unipersonal debe estar obligado a tener una política empresarial que contemple un programa sencillo o complejo de incentivos, ya que para que una persona se pueda desarrollar y ser feliz, necesita una serie de requisitos que entre los de más relevancia.

Kotler, (2010) Indica que “Los incentivos representan un factor importante para el logro de los objetivos de la empresa pues por medio de ellos los empleados generan una mayor productividad, ya que el incentivo es diseñar y mantener al personal en su puesto en otra palabra ofrece al personal a mejorar su rendimiento.”

2.2.4. Satisfacción.

Belda (2012) señala que: la satisfacción con el trabajo surgiría del resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores con relación a su seguridad, salario, la supervisión, el reconocimiento, la capacitación y oportunidad de ascensos ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales.

Wayne (2010) afirma que: “La satisfacción con el trabajo debía ser entendida como el resultado del encaje o la falta de este entre las necesidades del trabajador y el trabajo, entre los requisitos por un lado y las características reales. De todo esto, surgiría que la satisfacción laboral está basada en la satisfacción de las necesidades como consecuencia del ámbito y factores laborales y siempre establecidos que dicha satisfacción se logre mediante diversos factores motivacionales”.

Robbins & Judge (2017) afirma que; “La satisfacción es como un positivo sentimiento acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individual con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su trabajo mientras que alguien insatisfecho alberga sentimientos negativos”.

2.2.5. Definición de indicadores.

2.2.5.1. Eficiencia.

Martínez (2020) menciona que “La eficiencia es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados, se puede decir que una empresa o un trabajador es capaz de obtener los resultados

siempre en cuanto tenga todos los recursos para obtener las metas y objetivos propuestos”.

Cegarra (2015) mencionan lo siguiente: “La eficiencia es la expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizado el empleo de recursos, pero sin embargo la eficacia logra el efecto que se desea o se espera, ambos son conceptos complementarios que ayudan”.

2.2.5.2. Metas.

Define Visa (2015) refiere que: “Las metas dirigen las acciones y le proporcionan un objetivo, adicionalmente, sirve para poder medir el éxito de la empresa. De acuerdo con esto, la manera de enfocar el establecimiento de metas será determinante para lograr las metas propuestas por cada empresario.”

Las metas son importantes para una persona como también para la empresa, sin embargo, pocas empresas o personas escriben sus metas o planes de acciones que pueden conseguir, sirve para poder medir el logro, ya cuando este establecido una meta será impulsado a establecer aún más.

Definición de Metas (2017) describe que las metas son pequeños objetivos que un individuo se plantea para lograr llegar a un objetivo final es por esto que, estos términos objetivos y metas tienen diferencias, pero las metas se originan de la necesidad de lograr algo y eso es la necesidad de satisfacer un anhelo, el punto de partida de una meta.”

Las metas son fundamentales para el desarrollo de una persona como también para una organización, que requiere toda empresa una planificación estratégica como la proyección de metas que se orienta a lograr los objetivos.

2.2.5.3. Objetivo.

García (2018) define lo siguiente: “El objetivo se denomina el fin al que se desea llegar o también la meta a la que se pretende lograr en un periodo de tiempo, los objetivos se clasifican en dos objetivos generales y específicos para si poder lograr nuestras metas propuestas dentro de una empresa, investigación o en una persona.”

2.2.5.4. Valoración.

Benlloch (2017) “La valoración de un puesto de trabajo es un proceso mediante el cual se establece el valor que un puesto de trabajo tiene respecto al conjunto de los puestos principalmente por el nivel de responsabilidad y desempeño de determinadas funciones.”

Cabello (2016) menciona que: “La valoración de un puesto o de un empleado tiene un objetivo, poder crear una base que sea equitativa para la aplicación de sueldos dentro de la empresa y proporcionar datos con los que pueda crear una estructura similar a la de otras empresas que concurra en los mismos mercados.

La necesidad es fundamental para una persona ya que busca los objetivos que les sirva para satisfacer las necesidades, las personas buscan lograr sus objetivos para poder lograr sus objetivos eso se puede dar en una empresa ya que el colaborador necesita dinero para satisfacer sus necesidades.

2.2.5.5. Beneficio.

Castillo (2012) afirma que “los beneficios son parte importante del concepto de compensación, en ocasiones se denominan compensaciones indirectas, es decir, que no son retribuciones propiamente dicha del servicio prestado, sino que solo se otorgan por pertenecer a la empresa o desempeñarse un puesto de trabajo. Incluyen conceptos como protección de la salud, servicio del empleo, pensión de jubilación, tiempo de descanso remunerado.”

2.2.5.6. Capacitación.

Galban, (2011) “La capacitación es una serie de acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores, se busca lograr mejorar el desempeño al mismo tiempo los objetivos de la empresa, la capacitación busca el crecimiento del personal y la expansión de sus aptitudes y habilidades.”

2.2.5.7. Seguridad.

Según el autor CCIFA (2014) define que: “La seguridad en el trabajo es el conjunto de medidas técnicas, educativas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente y para instruir o convencer a las personas acerca de las necesidades de implementar practicas preventivas.”

2.2.5.8. Oportunidad.

Muñoz (2010) sostiene que: “La oportunidad es el centro en el ámbito de los negocios ya que las actividades de identificación, evaluación y explotación de oportunidades son fundamentales para la actividad empresarial

en general. Las oportunidades son circulares para la evolución económica y el desarrollo de los diversos sectores industriales, regiones.”

Las oportunidades surgen a través de ideas, pero estas ideas pueden ser buenas con potencial de convertirse en un negocio, pero no una oportunidad propiamente dicha, como también pueden ser una oportunidad de solucionar problemas.

2.2.5.9.Reconocimiento.

Según el autor Delfina (2017) nos indica que: “El reconocimiento y recompensa tiene una gran influencia cuando la gente evalúa al aceptar o rechazar una oferta de trabajo. Por la mismo deben ser tratados de la mejor forma para que sean percibidos como equitativos para los empleados y no impacten de manera negativa a la moral.”

III. Hipótesis

El presente trabajo de investigación no tiene hipótesis por ser descriptivo.

Hernández Sampieri (2014) Menciona lo siguiente “Estas hipótesis se utilizan a veces en estudios descriptivos, para intentar predecir u dato o valor en una o más variables que se van a medir u observar. Pero cabe comentar que no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis de esta clase o que sean afirmaciones más generales.”

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

4.1.1. Tipo.

El presente trabajo de investigación es de tipo cuantitativo.

Hernández Sampieri (2014) menciona que “ El diseño cuantitativo de una investigación se relaciona con el grado en que se aplique el diseño tal como fue concebido, desde luego en cualquier tipo de investigación el diseño se debe ajustar por contingencia o cambios en la situación.”

Según el autor Com & Postolski (2013) menciona el paradigma se caracteriza fundamentalmente por la “Búsqueda y acumulación de datos, las conclusiones se desprenden del análisis de esos datos, se utilizan generalmente para probar hipótesis previamente formuladas, para ello se emplea a los números como fundamentos, a través de construcciones estadísticas de acuerdo a ciertos criterios lógicos” (p. 40)

4.1.2. Nivel.

El presente proyecto de investigación es de Nivel Descriptivo, recogiendo información para analizar y describir la motivación laboral.

Hernández Sampieri (2014) mencionan que “El nivel descriptivo consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos, esto es detallar como son y de qué manera se manifiestan, con estos estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los fenómenos que se someten a un análisis.”

4.1.3. Diseño.

El presente proyecto de investigación se considera el diseño descriptivo explicativo, donde da a conocer que se realiza sin manipular, se basa fundamentalmente en las observaciones de los fenómenos.

Según Fidias (2012) define: La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causas- efectos. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos. (p.26).

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población.

Hernández Sampieri (2014) mencionan que la: “La población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Así, una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.” (p. 147)

4.2.2. Muestra.

Según el autor Hernández Sampieri (2014) nos define que: “La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos y que tienen que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra se generalicen o extrapolen a la población. El interés es que la muestra sea estadísticamente representativa.”

Como muestra se va a tomar a los colaboradores del Salón SPA TU
STYLO.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Título: Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas rubro servicio salones de belleza caso empresa– Spa Tu Stylo, distrito Ayacucho 2019.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO, VALORES Y NIVELES
Motivación laboral	Peña & Villón (2017) definen que “la motivación laboral experimenta y crea miles de necesidades, las cuales vienen a ser ausencia o falta de elemento materiales o necesidades interiores que desean satisfacer. De esta forma como la motivación se convierte en un elemento idóneo para cumplir esas necesidades, que cuando un empleado logra sentirse incentivado en su trabajo éste lograra un mejor desempeño y desarrollara un sentido de pertenecía dentro de la empresa.”	La motivación laboral es muy importante en una organización ya que tiene la capacidad de mantener implicados a sus colaboradores para así ofrecer un máximo rendimiento y poder conseguirlos objetivos de la organización.	Desempeño	Desempeño	¿Al realizar tus trabajos te desempeñas con satisfacción?	Instrumento: Encuesta Valores: 1 = Nunca 2 = Algunas veces 3 = Casi siempre 4 = Siempre Niveles: - Bajo (12-23 Pts.) - Medio (24-35 Pts.) - Alto (36-48 Pts.)
				Eficiencia	¿Optimiza recursos para cumplir con sus actividades?	
				Metas	¿Cumple con las metas trazadas en sus labores?	
				Objetivo	¿Usted consigue su objetivo propuesto como trabajador de la empresa?	
			Incentivo	Incentivo	¿El jefe de tu trabajo te gratificar sobre tus labores?	
				Valoración	¿En la empresa valoran tus esfuerzos como trabajador?	
				Beneficio	¿La empresa le proporciona bonos de acuerdo a su labor?	
				Reconocimiento	¿Recibió reconocimiento económico por algún trabajo que realizó?	
			Satisfacción	Satisfacción	¿Te sientes satisfecho en el trabajo?	
				Seguridad	¿Usted tiene seguridad de conservar su puesto de trabajo?	
				Oportunidad	¿La empresa le proporciona oportunidades para asumir nuevos cargos?	
				Capacitación	¿La empresa le proporciona capacitación para desarrollarse en el ámbito de su actividad laboral?	

Fuente: Elaboración propia.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El presente trabajo de investigación se va utilizar la encuesta como un instrumento de recolección de datos, con información de los encuestados, lo cual se realizará para poder obtener resultados confiables, la encuesta se realizará a los colaboradores del Salón de belleza, lo cual ayudará hacer la interpretación y el plan de análisis.

Según Hernández (2014) señala que para recolectar información implica tres actividades que se encuentran estrechamente vinculadas entre sí que son:

- Seleccionar un instrumento o método de recolección de los datos.
- Aplicar ese instrumento o método para recolectar datos.
- Preparar observaciones, registros y mediciones obtenidas.

4.5. Plan de análisis

El presente trabajo de investigación tiene como plan de análisis de realizar lo siguiente “Motivación Laboral en las micro y pequeñas empresas rubro servicio salones de belleza caso empresa - SPA Tu Stylo, distrito Ayacucho 2019”. Lo cual se utilizará el programa de Windows Microsoft y los datos se realizarán en la hoja de cálculo Excel, considerando la recolección de datos de la encuesta.

4.6. Matriz de consistencia

Título: Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas rubro servicio salones de belleza caso empresa– Spa Tu Stylo, distrito Ayacucho 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cuáles son los niveles de motivación laboral en las micro y pequeñas empresas rubro servicio salones de belleza caso empresa– Spa Tu Stylo, distrito Ayacucho 2019?	<p>Objetivo General</p> <p>Describir los niveles de motivación laboral en las micro y pequeñas empresas rubro servicio salones de belleza caso empresa– Spa Tu Stylo, distrito Ayacucho 2019.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar las características del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas rubro servicio salones de belleza caso empresa– Spa Tu Stylo, distrito Ayacucho 2019. - Conocer las características del incentivo laboral en las micro y pequeñas empresas rubro servicio salones de belleza caso empresa– Spa Tu Stylo, distrito Ayacucho 2019. - Identificar las características de satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas rubro servicio salones de belleza caso empresa– Spa Tu Stylo, distrito Ayacucho 2019. 	Hernández Sampieri (2014) Menciona lo siguiente “Estas hipótesis se utilizan a veces en estudios descriptivos, para intentar predecir u dato o valor en una o más variables que se van a medir u observar. Pero cabe comentar que no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis de esta clase o que sean afirmaciones más generales.”	<p>Variable: Motivación laboral</p> <p>Dimensiones e indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desempeño: <i>Eficiencia, metas y objetivos.</i> - Incentivo: <i>Valoración, beneficio y reconocimiento.</i> - Satisfacción: <i>Seguridad, oportunidad y capacitación.</i> 	<p>Tipo Cuantitativo.</p> <p>Nivel Descriptivo.</p> <p>Diseño Descriptivo explicativo.</p> <p>Población Trabajadores de las micro y pequeñas empresas rubro servicio salones de belleza caso empresa– Spa Tu Stylo, distrito Ayacucho 2019.</p> <p>Muestra: 3 colaboradores.</p> <p>Instrumento: Encuesta.</p>

Fuente: Elaboración propia.

4.7. Principios éticos

Consejo Universitario con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH (2019) considera que: El presente código de ética tiene por finalidad establecer los principios y valores éticos que guíen las buenas prácticas y conductas responsables de los estudiantes, toda actividad de investigación que se realiza en la universidad se guía por los siguientes principios.

- Protección a las personas.
- Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.
- Libre participación y derecho a estar informado.
- Beneficencia no maleficencia.
- Justicia.
- Integridad científica.

Cada uno de estos principios éticos ayuda a mi investigación hacer responsables protegiendo la identidad de los encuestados para mi investigación y no será maleficiado ya que será de confiabilidad, protegiendo a las personas como también al medio ambiente.

V. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 1. Nivel de motivación laboral en las micro y pequeñas empresas rubro servicio salones de belleza caso empresa– Spa Tu Stylo, distrito Ayacucho 2019.

Nivel de Motivación laboral	Fi	%
Bajo	1	33%
Medio	2	67%
Alto	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Encuesta (elaboración propia).

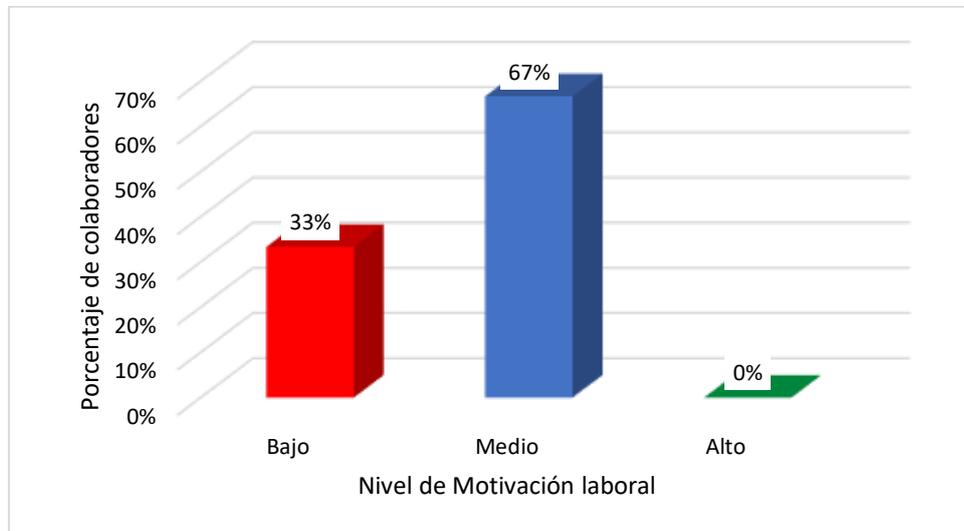


Gráfico 1. Nivel de motivación laboral en las micro y pequeñas empresas rubro servicio salones de belleza caso empresa– Spa Tu Stylo, distrito Ayacucho 2019. Fuente: Tabla 1.

Interpretación. De acuerdo a la Tabla 1 y el Gráfico 1, de 3 colaboradores que representan el 100% de la empresa Spa Tu Stylo, encuestados sobre Motivación laboral, obtuvieron los siguientes niveles: Bajo el 33%, Medio el 67%, mientras que Alto el 0%, Ayacucho 2019.

Tabla 2. Dimensión desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas rubro servicio salones de belleza caso empresa– Spa Tu Stylo, distrito Ayacucho 2019.

Dimensión Desempeño laboral	Fi	%
Nunca	0	0%
Algunas veces	1	33%
Casi siempre	2	67%
Siempre	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Encuesta (elaboración propia).

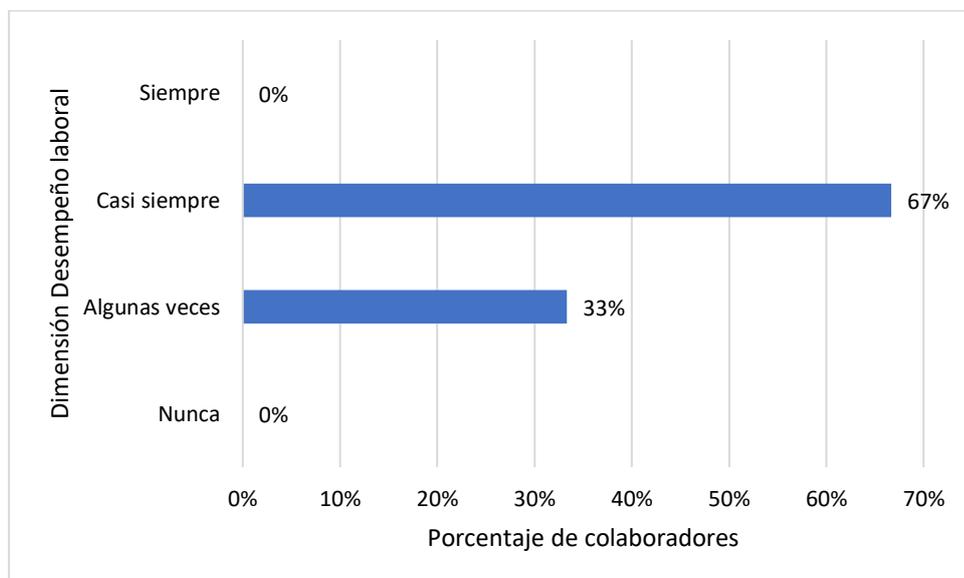


Gráfico 2. Dimensión desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas rubro servicio salones de belleza caso empresa– Spa Tu Stylo, distrito Ayacucho 2019. Fuente: Tabla 2.

Interpretación. De acuerdo a la Tabla 2 y el Gráfico 2, de 3 colaboradores que representan el 100% de la empresa Spa Tu Stylo, encuestados sobre desempeño laboral, obtuvieron los siguientes resultados: Nunca el 0%, Algunas veces el 33%, Casi siempre 67%, mientras que Siempre el 0%, Ayacucho 2019.

Tabla 3. Dimensión incentivo laboral en las micro y pequeñas empresas rubro servicio salones de belleza caso empresa– Spa Tu Stylo, distrito Ayacucho 2019.

Dimensión Incentivo laboral	Fi	%
Nunca	1	33%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	1	33%
Siempre	1	33%
Total	3	100%

Fuente: Encuesta (elaboración propia).

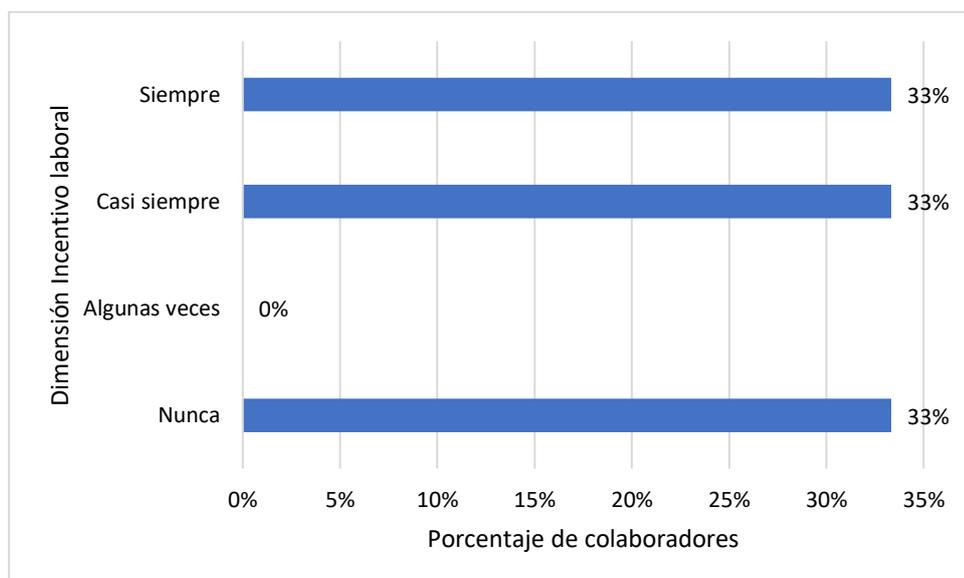


Gráfico 3. Dimensión incentivo laboral en las micro y pequeñas empresas rubro servicio salones de belleza caso empresa– Spa Tu Stylo, distrito Ayacucho 2019. Fuente: Tabla 3.

Interpretación. De acuerdo a la Tabla 3 y el Gráfico 3, de 3 colaboradores que representan el 100% de la empresa Spa Tu Stylo, encuestados sobre incentivo laboral, obtuvieron los siguientes resultados: Nunca el 33%, Algunas veces el 0%, Casi siempre 33%, mientras que Siempre el 33%, Ayacucho 2019.

Tabla 4. Dimensión satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas rubro servicio salones de belleza caso empresa– Spa Tu Stylo, distrito Ayacucho 2019.

Dimensión Satisfacción laboral	Fi	%
Nunca	1	33%
Algunas veces	1	33%
Casi siempre	1	33%
Siempre	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Encuesta (elaboración propia).

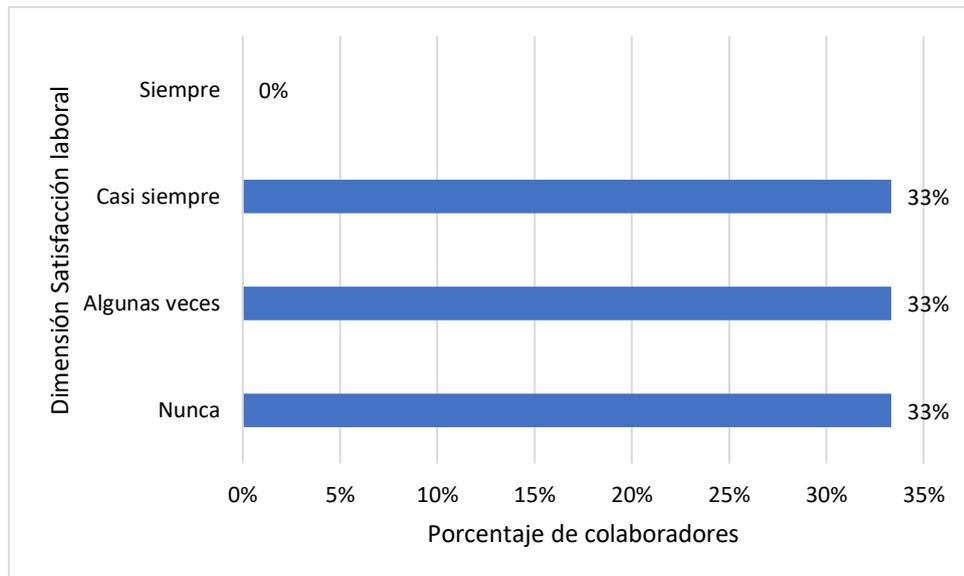


Gráfico 4. Dimensión satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas rubro servicio salones de belleza caso empresa– Spa Tu Stylo, distrito Ayacucho 2019. Fuente: Tabla 4.

Interpretación. De acuerdo a la Tabla 4 y el Gráfico 4, de 3 colaboradores que representan el 100% de la empresa Spa Tu Stylo, encuestados sobre satisfacción laboral, obtuvieron los siguientes resultados: Nunca el 33%, Algunas veces el 33%, Casi siempre 33%, mientras que Siempre el 0%, Ayacucho 2019.

5.2. Análisis de resultados

Respecto al objetivo general:

Encuestados sobre Niveles de motivación laboral, se obtuvieron los siguientes resultados: De acuerdo a la tabla 1 y grafico 1 se muestra que Bajo es el 33%, Medio el 67%, mientras que Alto el 0%. Lo que permite afirmar que la mayoría de los trabajadores están regularmente motivados con tendencia a desmotivarse; por lo cual el desempeño, incentivo y satisfacción no son los convenientes en ellos, repercutiendo en que la empresa tenga limitaciones en su servicio a los clientes.

Resultado que respalda con el autor Cubas (2016) quien realizo un trabajo de investigación titulado “La motivación laboral y su influencia en el rendimiento laboral del personal en la I.E- ADEU deportivo SAC – Chiclayo”, Concluyendo que la motivación laboral en la I.E.P ADEU, EL 25% de los trabajadores tiene un nivel bajo de motivación mientras que el 75% indica un nivel medio de motivación, por lo que significa que es un débil positiva que mientras mejor sea el nivel de motivación mayor será el nivel de rendimiento laboral.

Respecto al objetivo específico N° 1:

Encuestados sobre la dimensión desempeño laboral, se obtuvieron los siguientes resultados: De acuerdo a la tabla 2 y grafico 2 se muestra que, Nunca el 0%, Algunas veces el 33%, Casi siempre 67%, mientras que Siempre el 0%. Lo que permite identificar que la mayoría cumplen casi siempre con su desempeño de actividades laborales, y un menor porcentaje de trabajadores

desarrollan algunas veces su meta, lo que implica que pueda afectar en no afianzar mejores resultados sobre las tareas asignadas dentro de la empresa.

Resultados que se respaldan con Gordón (2018) quien realizó un trabajo de investigación titulado “La motivación laboral y su relación en el desempeño de los empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la ciudad de Ambato”, concluyendo que la motivación laboral afecta en el desempeño de los colaboradores por ello se aplicó el cuestionario y como resultado se obtuvo que pocas veces los colaboradores recibían incentivos y esto afecta el desempeño, se debe motivación de como también preocuparse por las remuneraciones de los colaboradores.

Respecto al objetivo específico N° 2:

Encuestados sobre la dimensión incentivo laboral, obtuvieron los siguientes resultados: De acuerdo a la tabla 3 y grafico 3 se muestra que Nunca el 33%, Algunas veces el 0%, Casi siempre 33%, mientras que Siempre el 33%; lo que se asume conocer que es relativo los incentivos otorgados por el jefe de la empresa, manteniendo en la mayoría de los trabajadores satisfacción en ese sentido; de manera que ponen de su parte para brindar mejor atención a los usuarios.

Resultado que respalda con el autor Ortega (2013) quien realizó un trabajo de investigación titulado: “Incentivo monetarios en la motivación laboral” estudio realizado en el ingenio Tulula S.A. San Andrés Villa Seca del departamento de Retalhuleu, La investigación concluye de la siguiente manera, se pudo determinar que los empleados de la empresa pese de no tener un salario

acorde al desempeño laboral y las necesidades que la economía familiar demanda, se sienten motivados por el trabajo que la empresa brinda.

Respecto al objetivo específico N° 3:

Encuestados sobre la dimensión satisfacción laboral, obtuvieron los siguientes resultados: De acuerdo a la tabla 4 y grafico 4 se muestra que Nunca el 33%, Algunas veces el 33%, Casi siempre 33%, mientras que Siempre el 0%, se identificó que los trabajadores en la mayoría de los casos laborales se encuentran poco satisfechos e inclusive insatisfechos para cumplir con sus labores, implicando el riesgo de que los usuarios no queden contentos con el servicio otorgado.

Resultado que respalda con Almeida (2016) quien realizó un trabajo de investigación titulado: “Motivación laboral y satisfacción en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima – 2016”, concluyendo que la motivación laboral afecta las satisfacción laboral de los trabajadores, donde nos señana el autor que mientras mayor sea la motivación laboral mayor será la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa.

VI. Conclusiones

6.1. Conclusiones

- Se afirma que la mayoría de los trabajadores están regularmente motivados con tendencia a desmotivarse; por lo cual el desempeño, incentivo y satisfacción no son los convenientes en ellos, repercutiendo en que la empresa tenga limitaciones en su servicio a los clientes.
- Se identificó que la mayoría cumplen casi siempre con su desempeño de actividades laborales, y un menor porcentaje de trabajadores desarrollan algunas veces su meta, lo que implica que pueda afectar en no afianzar mejores resultados sobre las tareas asignadas dentro de la empresa.
- Se asumió conocer que es relativo los incentivos otorgados por el jefe de la empresa, manteniendo en la mayoría de los trabajadores satisfacción en ese sentido; de manera que ponen de su parte para brindar mejor atención a los usuarios.
- Se identificó que los trabajadores en la mayoría de los casos laborales se encuentran poco satisfechos e inclusive insatisfechos para cumplir con sus labores, implicando el riesgo de que los usuarios no queden contentos con el servicio otorgado.
- Se concluye que la empresa mejore en la motivación que se les brinda a sus colaboradores de mostrando motivación para su buen desempeño e incentivando para que se sientan satisfechos por sus logros demostrados.

Aspectos Complementarios

6.2. Recomendaciones

El presente trabajo de investigación está respaldado por los resultados estadísticos obtenidos sobre la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro salón de bellezas - caso empresa SPA Tu Stylo, distrito Ayacucho, 2019, para lo cual se recomienda lo siguiente:

- Al afirmar que hay una regular motivación laboral en los colaboradores, se le propone a la administradora que establezca periódicamente incentivos para que la satisfacción en los trabajadores mejore y exista un mejor desempeño en la atención a sus clientes.
- Al identificar que casi siempre cumplen con el desempeño de sus actividades laborales, se sugiere que la administradora establezca metas semanales que deben cumplir para optimizar la eficiencia de los trabajadores.
- Al conocer que los incentivos otorgados son relativos entre algunos trabajadores, se propone que ellos manifiesten a la administradora las necesidades y requerimientos que afectan sus beneficios particulares, de manera que cubra de ser posible lo solicitado para que se sientan valorados por su labor.
- Al identificar que los colaboradores en su mayoría se sienten insatisfechos, se propone a la administración que evalúe la situación laboral de cada trabajador, en la cual incluya seguridad, estabilidad y reconocimiento para revertir los resultados negativos en cuanto se refiere a satisfacción laboral.

Referencias bibliográficas

- Agurto Apri, E. V. (2017). *Motivación laboral y satisfacción laboral en jóvenes participantes de un programa laboral juvenil de una empresa de consumo masivo del callao*. Lima.
- Almeida Bazaldua, K. A. (2016). *Motivación laboral y satisfacción en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima - 2016*. Lima.
- Barrantes Rodriguez, D., & Farro Gonzales, C. d. (2017). *La motivación laboral para mejorar el desempeño en los trabajadores de la empresa ecoservis*. Chiclayo.
- Belda, R. (2012). Satisfacción laboral de los asalariados. *Revista de Métodos Cuantitativos para*, 137 - 158.
- Benlloch, V. (Octubre de 2017). *Valoración de Puestos de Trabajo: Un proceso clave en la Estrategia de RRHH de las Organizaciones*. Obtenido de <https://www.equipostrytalento.com/tribunas/adecco-consultoria/valoracion-de-puestos-de-trabajo-un-proceso-clave-en-la-estrategia-de-rrhh-de-las-organizaciones>
- Cabello Recio, N. (2016). *Estrategia empresarial*.
- Castillo. (2012). *Desarrollo del Capital Humano en las Organizaciones*. México: Red Tercer Mileneo.
- CCIFA. (04 de Septiembre de 2014). *La importancia de la seguridad en el trabajo*. Obtenido de Noticias Institucionales: <http://www.ccifa.com.uy/noticias/noticias-institucionales/218-la-importancia-de-la-seguridad-en-el-trabajo.html>
- Cegarra , J. (2015). *Evaluación de la eficiencia de la investigación*. México.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hil
- Choque Candiote, C. D. (2017). *Motivación y rendimiento laboral de los trabajadores de las MYPES comercializadoras de muebles de melamine*. Ayacucho.
- Clayton, P. (21 de Noviembre de 2019). *Danielgrifol.es*. Obtenido de <https://danielgrifol.es/clayton-alderfer-y-su-teoria-erg/>

- Com, L., & Postolski, G. A. (2013). *Metodología de la investigación*. Argentina: Aula de taller.
- Cubas Medina, N. R. (2016). *La motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal en la I.E.P- ADEU deportivo SAC - Chiclayo*. Chiclayo - Pimentel.
- Definición de Metas. (10 de Marzo de 2017). *Conceptodefinición.de, Redacción*. Recuperado el 06 de Mayo de 2020, de <https://conceptodefinicion.de/metas/>
- Delfina, L. D. (2017). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Cajay- Huari, año 2017*. Huacho.
- Fidias G, A. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Venezuela: EPISTEME.
- García, I. (10 de Enero de 2018). *Emprende Pyme.net*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/objetivos-de-la-organizacion-empresarial.html>
- Galban, B. (2011). *Tipos de Capacitación*. Obtenido de <http://barbaragalvangnz.blogspot.com/2011/04/tipos-de-capacitacion.html>
- Gordón Arteaga, P. A. (2018). *La motivación laboral y su relación en el desempeño de los emplados de las cooperativas de Ahorro y Crédito*. Ecuador.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw
- Kotler, P. (2010). *Mercadotecnia*. México: McGraw Hill.
- Machuca Príncipe, W. J. (2018). *Motivación laboral de los empleados de la municipalidad de comas*. Perú.
- Madruga, J. (2010). *Procedimiento para Pontenciar la Motivación Laboral*. Santa Clara, Cuba
- Martínez Guillen, M. D. (2013). *La gestión empresarial: equilibrando objetivos y valores*. (D. santos, Ed.) Mexico.
- Martínez, A. (27 de Julio de 2020). Recuperado el 25 de Septiembre de 2020, de <https://conceptodefinicion.de/eficacia/>
- Molina Ortiz, J. A., & Roperó Manzano, F. (2017). *Diagnóstico de la motivación laboral y su importancia en los directivos de primer nivel de las entidades del sector solidario de ocaña 2017*. Colombia.

- Morán Astorga, C. (2012). *Una psicología en el ámbito laboral. Competencias para recursos humanos*. España: Salamanca: Amarú.
- Muñoz Canles, C. (2010). *¿De qué hablamos cuando hablamos de oportunidad?* Chile
- Novoa Melchor, D. A. (2018). *Motivación laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa Etucsa SAC*. Huancayo.
- Ortega Godinez, A. (2013). *Incentivo monetarios en la motivación laboral (ESTUDIO REALIZADO EN EL INGENIO TULULÁ S. A. SAN ANDRÉS VILLA SECA DEL DEPARTAMENTO DE RETALHULEU)*. Quetzaltenango - Guatemala.
- Peña Eestrada, C. (2015). *La motivación como herramienta de gestión en las organizaciones empresarial*. Madrid.
- Peña Rivas, H. C., & Villón Perero, S. G. (2017). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro n°: 295-14548 - pp. BA2016000002 , N°3, 185.*
doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación de Mexico.
- Rodríguez Lucas, G. (2017). *Clima organizacional y motivación laboral en el área de atención al cliente del BCP, 2017*. Perú.
- Salomón, G. (2012). *Incentivos Laborales: Compromiso empresarial, las siete reglas básicas*. Revista Inter-Forum.
- Timothy. (2013). *Comportamiento organizacional*. Perason, Quinta edición.
- ULADECH (2019). *Código de ética para la investigación (versión 002)*. Chimbote, Perú. Comité Institucional de Ética en Investigación.

Visa. (02 de 02 de 2015). Recuperado el 06 de 05 de 2020, de
<https://www.visa.com.mx/dirija-su-negocio/pymes/notas-y-recursos/productividad/definir-las-metas-de-la-empresa.html>

Wayne Mondy, R. (2010). *Administración de recursos humanos*. (Decimoprimer ed.). México: Pearson.

Anexos

Anexo 01: Cronograma de actividades.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
	ACTIVIDADES	Año 2019								Año 2020							
		Semestre I				Semestre II				Semestre III				Semestre IV			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto.	X															
2	Revisión del proyecto.		X														
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación.			X													
4	Exposición del proyecto por el jurado de investigación o docente tutor.				X												
5	Mejora del marco teórico.					X											
6	Redacción de revisión de la literatura.						X										
7	Elaboración de revisión de la literatura.							X									
8	Elaboración del consentimiento informado.								X								
9	Ejecución de la metodología.									X							
10	Resultados de la investigación.										X						
11	Conclusión y recomendaciones.											X					
12	Redacción del informe de Investigación.												X				
13	Redacción del informal final.													X			
14	Aprobación del informe final por el jurado de investigación.														X		
15	Presentación de ponencia en eventos científicos.															X	
16	Redacción del artículo científico.																X

Anexo 02: Presupuesto.

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	Cantidad	Total (S/.)
Suministros			
• Impresiones	S/. 18.00	1	S/. 18.00
• USB	S/. 28.00	1	S/. 28.00
• Lapiceros	0.50	2	S/. 1.00
• Uso de Turnitin	50.00	4 meses	S/. 50.00
• Pasajes para recolectar información	0.80	6 veces	S/. 4.80
• Uso de internet	30	4 meses	S/. 120.00
TOTAL			S/. 221.80

Anexo 03: Oficio.



Anexo 04: Instrumento de recolección de datos.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES

Señor (a) colaboradora.

La presente encuesta es anónima y forma parte de un trabajo de investigación titulada “Motivación Laboral en las micro y pequeñas empresas servicio rubro salón de bellezas del distrito Ayacucho, 2019” que tiene por finalidad recolectar información, se le ruega responder con totalidad sinceridad.

N°	ITEMS	VALORACIÓN			
		Nunca	Algunas Veces	Casi siempre	Siempre
01	¿En la empresa valoran tus esfuerzos como trabajador?	1	2	3	4
02	¿Al realizar tus trabajos te desempeñas con satisfacción?	1	2	3	4
03	¿Optimiza recursos para cumplir con sus actividades?	1	2	3	4
04	¿La empresa le proporciona bonos de acuerdo a su labor?	1	2	3	4
05	¿La empresa le proporciona capacitación para desarrollarse en el ámbito de su actividad laboral?	1	2	3	4
06	¿La empresa le proporciona oportunidades para asumir nuevos cargos?	1	2	3	4
07	¿Recibió reconocimiento económico por algún trabajo que realizó?	1	2	3	4
08	¿Te sientes satisfecho en el trabajo?	1	2	3	4
09	¿Usted tiene seguridad de conservar su puesto de trabajo?	1	2	3	4
10	¿El jefe de tu trabajo te gratificar sobre tus labores?	1	2	3	4
11	¿Usted consigue su objetivo propuesto como trabajador de la empresa?	1	2	3	4
12	¿Cumple con las metas trazadas en sus labores?	1	2	3	4

Anexo 06: Validación de instrumento.


UNIVERSIDAD DEL AYA
AYACUCHO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo...*David...Bálvin...Ramírez*..... identificado con DNI...*69883224*..., carnet de Colegiatura N°...*09971*..... con el grado de *Lic...Administración* por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuestas, elaborado por el estudiante **GRACIANO PAQUIYAURI, Cecilia Celina** para efecto de su aplicación a los sujetos de la población-muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulada: **MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS SERVICIO RUBRO SALÓN DE BELLEZAS DEL DISTRITO AYACUCHO, 2019**. Que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Ayacucho, ...*19*... octubre del 2019



DNE **DAVID BÁLVIN RAMÍREZ**
C. ADMINISTRACIÓN
69883224

Anexo 06: Fotografía.



Anexo 07: Turnitin.



turnitin

Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de sus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	CECILIA CELINA GRACIANO PAQU...
Título del ejercicio:	Informe final - Revisión de la Turn...
Título de la entrega:	Motivación Laboral
Nombre del archivo:	207817_CECILIA_CELINA_GRACIA...
Tamaño del archivo:	572.34K
Total páginas:	62
Total de palabras:	10,858
Total de caracteres:	61,197
Fecha de entrega:	28-nov-2020 03:50a.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega:	1443525635

INSTITUTO VECES DE TECNOLOGÍA Y CALIDAD
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

MOTIVACIÓN LABORAL. ESTUDIANTE C
REGISTRADO EN EL SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE SOLICITUDES PARA EL TÍTULO DE GRADUADO DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN OPTATIVA DEL GRADO DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN

ALFONSO
INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN
Nº DE IDENTIFICACIÓN: 1443525635

2020
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Copyright © 2020 Turnitin. Todos los derechos reservados.

Anexo 08: Fiabilidad de instrumento.
Variable Motivación laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	3	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	3	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,799	12

Interpretación: De acuerdo al estadígrafo Alfa de Cronbach el resultado es 0,799, lo que significa que el instrumento aplicado a la población de estudio tiene un nivel alto de fiabilidad en la variable Motivación laboral.