



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**LA MOTIVACIÓN COMO FACTOR DETERMINANTE  
EN EL DESEMPEÑO LABORAL, EN LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO:  
CASO SALÓN & SPA ADRIAN COIFFURE -  
CALLERÍA, 2019**

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

**AUTORA**

**NOREÑA RUIZ, ISAMAR**

**ORCID: 0000-0002-4587-9915**

**ASESOR**

**ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO**

**ORCID: 0000-0002-6443-1497**

**HUARAZ –PERÚ**

**2021**

## **1. Título de la tesis:**

La motivación como factor determinante en el desempeño laboral, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso Salón & Spa Adrian Coiffure - Callería, 2019.

## **2. Equipo de trabajo**

### **AUTORA**

Noreña Ruiz, Isamar

ORCID: 0000-0002-4587-9915

Investigador principal

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Pucallpa, Perú.

### **ASESOR**

Escobedo Gálvez, José Fernando

ORCID: 0000-0002-6443-1497

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

### **JURADO**

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID ID: 0000-0001-8071-8327

Norabuena Mendoza, César Hernán

ORCID ID: 0000-0001-9832-5126

Lazaro Diaz, Juan Reneé

ORCID ID: 0000-0002-0604-785X

### **3. Hoja de firma de jurado y asesor**

---

Mgtr. Azabache Arquinio, Carmen Rosa  
Presidente

---

Mgtr. Norabuena Mendoza, César Hernán  
Miembro

---

Mgtr. Lazaro Diaz, Juan Reneé  
Miembro

---

Mgtr. Escobedo Gálvez, José Fernando  
Asesor

#### **4. Agradecimiento**

A Dios todopoderoso por fortalecerme  
y guiarme cada día.

A la Universidad Católica Los  
Ángeles de Chimbote –  
ULADECH Filial Pucallpa, por  
haberme brindado la oportunidad  
de lograr ser un profesional.

Al dueño y trabajadores del Salón  
& Spa Adrián Coiffure, por las  
facilidades para realizar la  
investigación.

## **Dedicatoria**

A mi madre por su apoyo y amor  
incondicional.

A mis hijos, que son el motor y  
motivo para seguir perseverando  
hacia lograr mis metas y  
objetivos.

## 5. Resumen

El objetivo de la presente investigación ha sido determinar la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso Salón & Spa Adrián Coiffure del distrito de Callería, Pucallpa, 2019. Se justifica en la importancia de conocer los aspectos que generan un mejor desempeño de los trabajadores en la microempresa. La metodología de investigación se caracterizó por ser de tipo cuantitativa, nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal, descriptiva. Bajo la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de 17 preguntas se entrevistó a los nueve colaboradores que constituyen el 100,0% de la población, obteniendo como resultados, que el 33,3% son jóvenes: rango de edad es de 18 a 25 años; presencia de ambos géneros y se halló también que el 66,7% posee estudios técnicos. Respecto a la variable motivación, esta se estudió bajo sus tres dimensiones: logro, filiación y poder, identificando que se destaca en el colaborador el sentido de compromiso por cumplir con los objetivos de la empresa, sin embargo, todavía existen oportunidades de mejora con algunos trabajadores que no se sienten motivados con la labor que realizan. Es sugerible que la gerencia realice entrevistas con estos colaboradores para no menoscabar su nivel de desempeño. Como conclusión, se identifica que es necesario mejorar la comunicación: existe personal que necesita saber de la propia gerencia que su trabajo es importante y reconocido porque genera que los clientes se sientan satisfechos y una mejor posición de la empresa en el mercado.

**.Palabras clave:** colaborador, cliente, motivación laboral, salón & spa.

## **Abstract**

The objective of the present research has been to determine labor motivation in micro and small enterprises in the service sector: Adrián Coiffure Salon & Spa case in the district of Callería, Pucallpa, 2019. It is justified in the importance of knowing the aspects that generate a better performance of workers in the microenterprise. The research methodology was characterized as quantitative, descriptive, descriptive, cross-sectional, non-experimental design. Under the survey technique and a structured questionnaire of 17 questions, the nine collaborators were interviewed, which constitute 100.0% of the population, obtaining as results, that 33.3% are young: age range is 18 to 25 years; presence of both genders and it was also found that 66.7% have technical studies. Regarding the motivation variable, this was studied under its three dimensions: achievement, affiliation and power, identifying that the sense of commitment to meet the objectives of the company stands out in the collaborator, however, there are still opportunities for improvement with some workers who do not feel motivated with the work they do. It is suggested that management conduct interviews with these employees so as not to undermine their performance level. As a conclusion, it is identified that it is necessary to improve communication: there is personnel that needs to know from the management that their work is important and recognized because it generates customer satisfaction and a better position of the company in the market.

**Key words:** collaborator, client, work motivation, salon & spa.



## 6. Contenido

1. Título de la tesis: .....	ii
2. Equipo de trabajo .....	iii
3. Hoja de firma de jurado y asesor.....	iv
4. Agradecimiento y dedicatoria .....	v
5. Resumen y abstract .....	vii
6. Contenido .....	ix
7. Índice de tablas y figuras.....	xi
I. Introducción .....	1
II. Revisión de literatura .....	6
III. Hipótesis .....	27
IV. Metodología.....	28
4.1. Tipo y nivel de la investigación.....	28
4.2. Población y muestra.....	29
4.3. Definición y operacionalización de variables .....	30
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	31
4.5. Plan de análisis .....	31
4.6. Matriz de consistencia .....	33
4.7. Principios éticos.....	34

V. Resultados.....	37
5.1. Resultados.....	37
5.2. Análisis de resultados .....	42
VI. Conclusiones y recomendaciones .....	45
6.1. Conclusiones.....	45
6.2. Recomendaciones .....	46
Referencias Bibliográficas .....	47
Anexos .....	53
1. Cronograma.....	53
2. Presupuesto .....	54
3. Instrumento .....	55
4. Consentimiento informado.....	57
5. Turnitin.....	58

## **7. Índice de tablas y figuras**

Tabla 1 Perfil del colaborador de la microempresa Salón & Spa Adrian Coiffure ...	37
Tabla 2 Datos que caracterizan a la microempresa Salón & Spa Adrian Coiffure...	38
Tabla 3 Resultados de la dimensión 1 de la variable motivación laboral: logro .....	39
Tabla 4 Resultados de la dimensión 2 de la variable motivación laboral: Filiación..	40
Tabla 5 Resultados de la dimensión 3 de la variable motivación laboral: Poder .....	41

## Índice de figuras

Figura 1 Mapa conceptual de la motivación .....	17
---	----

## **I. Introducción**

La motivación es el impulso que lleva al individuo a lograr mejores performances o alcance de las metas que se haya propuesto. Este término llevado al aspecto laboral constituye un mecanismo que utilizan las empresas para un mejor desempeño de sus colaboradores.

Empresas de gran envergadura como las transnacionales Toyota, Airbus, tienen identificados mediante el área de Recursos Humanos que motiva a sus trabajadores, factores que definitivamente siempre son cambiantes. Bajo el contexto actual, de la pandemia Covid que ha cambiado la forma de trabajo a nivel global, las empresas deben lidiar como motivar mejor a su equipo de trabajo, donde la distancia es un nuevo factor de características particulares.

Referirnos a motivación, capacitación y otras estrategias de orden laboral, es referirnos a factores clave de la calidad que requieren de identificación de las características o atributos que el personal valora y que una gerencia debe conocer.

La presente investigación trató sobre estas variables en un estudio de caso en Salón & Spa Adrián Coiffure en el distrito de Callería: “El Spa es un establecimiento que brindan servicios de salud, estética y tratamientos de belleza como terapias o sistemas de relajación; la misión es brindar servicios en asesoría de belleza integral, bajo un nuevo concepto estando siempre a la vanguardia con las últimas tendencias internacionales de la moda, glamour y arte”, (López, 2019).

Referirnos a las microempresas del rubro Spa, es llevarlos a relacionar con el servicio, el cual no siempre alcanza la satisfacción que esperan los clientes: mala

atención, bajo nivel de preparación del personal, ausencia de capacitación, malas prácticas de higiene, falta de involucramiento, entre otros, que tiene un punto de partida bastante común: la motivación de sus empresas.

De manera empírica, muchos empresarios tienen la referencia que los trabajadores son más eficaces si estos son motivados en sus centros laborales. Por otra parte, investigaciones recientes (Castillo, 2014) confirman que la motivación es el medio de obtener el compromiso de los trabajadores para conseguir los objetivos de la empresa y parte de los mecanismos sugeridos es mantener un buen clima organizacional.

Dentro de las disciplinas que acompañan a entender mejor como producir o generar la motivación en los trabajadores está la psicología, que ha demostrado que analizando la conducta individual se puede identificar qué factores permiten la aparición de la satisfacción. En suma, lo que está reconocido por los empresarios es que la motivación se genera con clima laboral positivo que da la percepción de bienestar en los trabajadores y mejora el nivel de contribución y desempeño (valor agregado). Para Fernández, 2004; Martínez & Ramírez, 2010, tratar del clima organizacional es el mecanismo para motivar a los trabajadores. Por eso, los investigadores consideran que el análisis de esta variable “es fundamental para un buen funcionamiento y desempeño de los trabajadores en su contexto laboral.”

En el distrito de Callería, de la ciudad de Pucallpa, el mayor número de empresas son del tipo micro y pequeña empresa, cuyos emprendedores carecen de mecanismos para motivar a sus trabajadores y por el contrario, la exigencia es el cumplimiento cabal de la ordenes prescritas sin capacitación o mayor orientación.

En el actual contexto que ha generado la pandemia Covid-19, el manejo del

recurso humano requiere que la gerencia de las mypes tomen las mejores decisiones que beneficien tanto a la empresa como a los trabajadores. Sin embargo, la gerencia y propietarios de la empresa, como en todo negocio, se enfocan en las operaciones del día a día y sus resultados, colocando en como primera prioridad la satisfacción del cliente, colocando para posterior atención el sentir o escucha de las sugerencias de los colaboradores, rompiendo así el vinculo de comunicación y probablemente no conocer cuando así se requiera, que motiva al colaborador y porque no alcanza el desempeño deseado. En el caso preciso de Salón & Spa Adrián Coiffure, la problemática reside en que la gerencia no ha brindado prioridad a algún mecanismo de motivación laboral para sus trabajadores, pero esto no limita que en ocasiones busque mejorar el nivel de servicio para satisfacción de sus clientes, sin embargo, se han presentado eventos de rotación de personal.

Para dar solución a la problemática, se planteó la siguiente interrogante: ¿Cómo es la motivación laboral como factor determinante en el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso Salón & Spa Adrián Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2019? y como problemas específicos:

1: ¿Cuáles son las características del logro en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso Salón & Spa Adrián Coiffure del distrito de Callería, Pucallpa, 2019?

2: ¿Cuáles son las características de afiliación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso Salón & Spa Adrián Coiffure del distrito de Callería, Pucallpa, 2019?

3: ¿Cuáles son las características de poder en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso Salón & Spa Adrián Coiffure del distrito de Callería, Pucallpa, 2019?

Para atender la problemática se planteó el siguiente objetivo general:  
describir la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso Salón & Spa Adrián Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2019 y como objetivos específicos:

a) Identificar las características del logro en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso Salón & Spa Adrián Coiffure del distrito de Callería, Pucallpa, 2019;

b) Identificar las características de filiación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso Salón & Spa Adrián Coiffure del distrito de Callería, Pucallpa, 2019 y,

c) Identificar las características de la trascendencia en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso Salón & Spa Adrián Coiffure del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.

En relación con la justificación de la investigación, esta es importante porque trata un factor presente en las relaciones laborales en las micro y pequeñas empresas: la motivación laboral, que constituye un propósito empresarial inmerso a diario en las operaciones porque se busca el mejor desempeño de los trabajadores o colaboradores y su integración a las metas establecidas para lograr la efectividad del plan de negocio y logro de los objetivos.

Por otra parte, el desarrollo de la investigación estuvo alineada al cumplimiento de los principios del código de ética de la Universidad Uladech



Católica y como metodología de investigación se aplicó el tipo cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental y transversal. La población y muestra estuvo constituida por los 9 colaboradores que conforman Adrián Coiffure & Spa.

Como principales resultados, el 100,0% de la población, obteniendo como resultados, que el 33,3% son jóvenes: rango de edad es de 18 a 25 años; presencia de ambos géneros y se halló también que el 66,7% posee estudios técnicos. Respecto a la variable motivación, esta se estudió bajo sus tres dimensiones: logro, filiación y poder, identificando que se destaca en el colaborador el sentido de compromiso por cumplir con los objetivos de la empresa, sin embargo, todavía existen oportunidades de mejora con algunos trabajadores que no se sienten motivados con la labor que realizan. Es sugerible que la gerencia realice entrevistas con estos colaboradores para no menoscabar su nivel de desempeño.

Como conclusiones se identifica que es necesario mejorar la comunicación: existe personal que necesita saber de la propia gerencia que su trabajo es importante y reconocido porque genera que los clientes se sientan satisfechos y una mejor posición de la empresa en el mercado. Finalmente, una mejora en la relación empresa-trabajador por un mejor entendimiento será igual a motivación e igual a mejor nivel de servicio.

## II. Revisión de literatura

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Antecedentes internacionales

Olarte (2017), en su trabajo de investigación: “*La motivación como eje principal en el incremento de la productividad laborar en las organizaciones colombianas, presentado en la Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, 2017.*” La investigación tuvo por objetivo: analizar la importancia de la motivación como eje principal en el incremento de la productividad laborar en las organizaciones colombianas, la metodología fue del tipo descriptiva. En el estudio se hizo descripción de diferentes conceptos de motivación dados por autores, se explicaron las diferentes teorías de la motivación, como las necesidades de Maslow (necesidades fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de reconocimiento y de autorrealización) estas necesidades se ubican en una pirámide siendo la base las necesidades fisiológicas y la punta las necesidades de autorrealización, otras teorías que se describen son las Teoría de McClelland, Teoría de los dos factores de Herzberg, Teoría X y Y, y Teoría de las expectativas. Como conclusiones se determinó que si las organizaciones logran satisfacer sus necesidades van a encontrar trabajadores más activos, comprometidos y con lucha a lograr los objetivos organizacionales; promover factores motivacionales a los trabajadores hace que la organización esta alineadas con las necesidades de las personas; asimismo, un trabajador que logre satisfacer sus necesidades específicas va a trabajar con mayores motivos y va a dar un aporte para que lograr el incremento de

la productividad laboral.

Hernández (2017), en su trabajo de investigación: “*Factores motivacionales asociados a la motivación laboral y satisfacción en profesionales de la escuela de posgrados FAC – muestra As. Comando, Bogotá, Colombia*”, presentado en la Universidad Externado de Colombia Facultad de Posgrados Maestría en Gestión Social Empresarial Bogotá D.C. para optar el grado de Magister Gestión Social Empresarial Línea de Investigación del área Organizacional - Desarrollo Organizacional. El objetivo fue identificar los factores asociados a la motivación laboral por medio de tres dimensiones motivacionales de los profesionales de la Escuela de Posgrados de la FAC. La metodología fue del tipo cuantitativo y transversal. Como conclusiones, en la investigación se hizo evidente, que los factores asociados al perfil motivacional están acorde a la estrategia que tiene la Escuela de Posgrados, que es el de concientizar al oficial en la necesidad de desarrollar condiciones de liderazgo ético, moral y profesional.

Montenegro (2016), en su trabajo de investigación: “*Factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia*”. El objetivo general fue: identificar los factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia, la investigación de este estudio es de tipo descriptivo, tipo correlacional. Se identificaron los factores que hacen que haya un mejor incremento en la productividad laboral. La identificación de ellos se hace a través de la recolección y análisis de la información de cada una de las variables que afectan a la percepción de los factores de motivación. Los principales desmotivadores considerados por los empleados eran "bajos salarios", "malas

condiciones de trabajo" y "la falta de respeto de los jefes", pero estos factores pueden ser inadecuados para comparar el entorno de trabajo propicio debido al tamaño limitado de la muestra. Los resultados de la estadística inferencial identificaron conjuntos similares de variables explicativas que motivan a los empleados. Los maestros de obra indican un nivel neutro de satisfacción en relación con el "buen sueldo". Pero este tipo de neutralidad puede conducir a una mayor deserción en los demás grupos de trabajo, si se ofrecen mejores paquetes de pago por empresas de la competencia. Tanto los maestros como los ingenieros están en el rango neutro satisfacción en comparación con otros grupos de empleados, para conseguir una oportunidad en la toma de decisiones. Ellos deben tener la facultad con niveles más altos de toma de decisiones con responsabilidad. Este estudio se limitó en su gran medida (más del 87%) al grupo de trabajadores compuesto por ayudantes o auxiliares de obra, en el futuro una encuesta modificada adecuadamente se puede llevar a cabo por trabajadores cualificados y no cualificados en la industria de la construcción. Por lo tanto, se llegó a la conclusión que el estudio actual puede ser precursor de más estudios en profundidad para investigar los factores pertinentes que afectan al rendimiento que mejor se adapte a la industria de la construcción.

Castro (2016), en su trabajo de investigación "*El papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de Pymes Potosinas-Bolivia*". Tuvo por objetivo general determinar la influencia de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de pymes potosinas para conocer el impacto que tienen los valores sobre los empleados y permitir que las empresas pueden entender el comportamiento humano, la metodología aplicada fue de tipo cuantitativa. La población fue de 100 trabajadores

de pymes potosinas durante el 2016. Su muestra fue poblacional. La investigación concluye en general que: a) En el presente trabajo se muestra una relación positiva entre los valores y la motivación laboral. b) Los resultados obtenidos evidencian la relación entre los valores hacia el trabajo y el desempeño laboral de trabajadores de pymes potosinas c) La evidencia recogida respalda la hipótesis 3 sobre el efecto positivo de la motivación en el desempeño laboral de trabajadores de pymes potosinas. Al respecto numerosos estudios han destacado la influencia positiva de la motivación en el desempeño laboral.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Toledo et al. (2020), en su trabajo de investigación “*La motivación y su relación con la felicidad en la empresa Inka Constructores*” para optar el grado de magister en la Pontificia Universidad Católica del Perú. La investigación tuvo como objetivo dar a conocer los niveles de felicidad y motivación laboral de los trabajadores de una empresa del sector construcción y la relación que existe entre las variables, el tipo de investigación fue del tipo cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, transversal. Como conclusión, la investigación determinó que los trabajadores encuestados tienen un nivel de felicidad de 81% y un nivel de motivación laboral de 78%. Finalmente, las pruebas aplicadas demostraron que no existe una relación significativa entre ambas.

Salomón. (2018), en su trabajo de investigación “*Influencia de la motivación laboral en el desempeño de los empleados del área del canal de atención y promoción de servicios en una Entidad Financiera en Lima, 2018*”, tesis para optar el grado académico de licenciado en Administración, en la Universidad San Martín de Porres, Lima – Perú. Tuvo como objetivo principal determinar cómo la

motivación laboral impacta en el desempeño de los empleados de una entidad financiera en el distrito de Cercado de Lima, es por ello por lo que la investigación se enfocó en el área de Canal de Atención y Promoción de Servicios, el presente trabajo de investigación tuvo un alcance metodológico tipo descriptivo correlacional porque busca determinar el grado de intensidad existente entre dos variables: variable dependiente motivación laboral y la variable independiente: desempeño laboral de una misma muestra, así como el grado de relación existente entre ambas variables. Sobre el desarrollo de la investigación, se utilizó una muestra de conformado por 54 empleados que laboran en la entidad bancaria, información proporcionada por el área de Recursos Humanos de la entidad financiera además se aplicó la técnica de muestreo aleatorio simple para que todos los elementos que forman la población tengan la misma probabilidad de ser seleccionados en la muestra. Finalmente, se trabajó con una muestra de 50 empleados administrativos que laboran en el área de Canal de Atención y Promoción de Servicio de una entidad financiera en Lima.

Ríos (2017), en su trabajo de investigación “*Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015*” para optar el grado académico de maestro en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo en la ciudad de Tarapoto. Tuvo como objetivo de la investigación establecer la relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015, la metodología de investigación fue del tipo no experimental y diseño descriptivo-correlacional. Las conclusiones a la que se llegó fue que el nivel de motivación es alto. La mayor incidencia está en autonomía e identidad de la tarea y más bajo en los indicadores de retroalimentación, como acciones de refuerzo al

trabajador. Finalmente, existe relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral demostrada con la aplicación de la prueba de coeficiente de Pearson.

Najarro (2017), en su trabajo de investigación “*Contexto motivacional, tipos de motivación y satisfacción laboral en empleados de universidades públicas y privadas*” para optar el título de Licenciado en Psicología en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Tuvo como objetivo general, estudiar la asociación entre la percepción que posee el empleado sobre el nivel de promoción de autonomía del supervisor, tipos de motivación (autónoma vs controlada) y satisfacción laboral con variables sociodemográficas como el sexo, la edad, antigüedad laboral, puesto y salario, la metodología de investigación fue del tipo cuantitativa. Los resultados obtenidos indican que no hay diferencias al comparar promoción de autonomías, tipos de motivación y satisfacción laboral según sea el sector de la organización. No obstante, en relación con categorías laborales, un practicante o trabajador nuevo tiene mayor motivación. Finalmente se descubrió que los trabajadores menores a 30 años tienen mayor motivación autónoma y satisfacción laboral.

Supo y Choquepuma (2016), en su trabajo de investigación: “*Análisis de la relación entre la Satisfacción Laboral y la motivación que presenta el personal de la empresa Compartamos Financiera SA Arequipa 2015*” para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional San Agustín, Arequipa. Tuvo como objetivo general de la investigación fue analizar la relación entre la satisfacción laboral y la motivación personal de la empresa Compartamos Financiera SA, Arequipa 2015, como metodología de investigación se

planteó el tipo cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, se utilizó un cuestionario en escala de Likert. Como conclusión se determinó que la satisfacción laboral es baja (48.8%) y la motivación es de 40.36%, no existe una relación significativa entre las variables.

Cubas (2016), en su trabajo de investigación *“La motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal en la I.E - ADEU Deportivo SAC- Chiclayo, para optar el título profesional de Licenciada en Administración, en la Universidad Señor de Sipán, Pimentel – Perú.* Tuvo como objetivo general “Determinar la relación entre la Motivación y el rendimiento laboral del personal en la I.E.P ADEU deportivo S.A.C Chiclayo”, el tipo de investigación aplicada a nuestra investigación será correlacional descriptivo, el diseño del estudio es no experimental. Se puede concluir que los trabajadores encuestados no tienen buena motivación laboral para desempeñarse eficientemente; detallándose de la siguiente forma: La motivación laboral en la I.E.P ADEU; el (25%) de los trabajadores tienen un grado de motivación bajo mientras que un (75%) indican que tienen un grado de motivación medio. Con respecto a la relación entre el nivel de motivación y rendimiento del personal que labora en la I.E.P ADEU Deportivo S.A.C, para ello se aplicó la correlación de r - Pearson resultando igual a 0,384 que representa una relación débil positiva entre las variables lo que significa que mientras mejor sea el nivel de motivación será mayor el nivel de rendimiento laboral.

### **2.1.3 Antecedentes regionales y locales**

González et al. (2020), en su trabajo de investigación *“Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores del Proyecto Especial CORAH de la ciudad*



*de Pucallpa, distrito de Callería, departamento de Ucayali, 2019*”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Privada de Pucallpa. Tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores del Proyecto Especial CORAH de la ciudad de Pucallpa, distrito de Callería, departamento de Ucayali, 2019, la metodología fue descriptivo-correlacional y se planteó cuatro dimensiones y diecinueve indicadores de la variable gestión administrativa y tres dimensiones y dieciocho indicadores de la variable desempeño laboral. Como principales resultados, el 25% de encuestados refieren que siempre se realiza gestión administrativa, seguido de 58,33% casi siempre, 10% a veces, 5% casi nunca y 1,67% nunca y respecto a la variable desempeño laboral el 41,67% de encuestados refieren que siempre se percibe el desempeño laboral, seguido de 30% casi siempre, 23,33% a veces, 3,33% casi nunca y 1,67% nunca. Finalmente, se concluye que existe una relación significativa entre gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores del Proyecto Especial CORAH de la ciudad de Pucallpa, distrito de Callería, departamento de Ucayali, 2019.

Mendoza y Wong (2019), en su trabajo de investigación “*Motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018*”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Privada de Pucallpa. Tuvo como objetivo general: determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa, 2018. Como metodología se aplicó del tipo cuantitativo, nivel descriptivo. Dentro de sus principales resultados se destaca que del 100% de encuestados, el 48.91% de trabajadores están motivados al nivel casi

siempre, seguido del 31.52% nivel siempre y 19.57% nivel a veces. Por otra parte, se halla que el 100% de encuestados, refiere que el 86.96% de trabajadores están satisfechos laboralmente al nivel casi siempre, seguido del 4.35% nivel siempre y 8.70% nivel a veces. Al aplicar la estadística Spearman se obtiene  $r = 0.306$  es positiva moderada y  $P \text{ valor} = 0.003 < 0.01$ , es altamente significativo, es decir se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Finalmente, como conclusión se determina que existe una relación directa y significativa relación entre la motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018.

Caballero y Gonzáles (2018), en su trabajo de investigación “*Motivación y clima laboral en trabajadores de la corte superior de justicia de Loreto período setiembre – noviembre Iquitos 2017*”, para optar el grado académico de maestro en Gestión Empresarial en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Tuvo como objetivo general: determinar la asociación entre la motivación y el clima laboral en trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Loreto de la ciudad de Iquitos, Período Setiembre - Noviembre del 2017. La metodología que se aplicó fue el cuantitativo y el diseño no experimental de tipo correlacional y transversal. La Población estuvo conformada por 436 trabajadores entre magistrados y personal a plazo fijo, suplentes, temporales, a plazo indeterminado, CAS y empleados por convenio de la Corte Superior de Justicia de Loreto de la ciudad de Iquitos, y la muestra estuvo conformada 204 trabajadores con las mismas características de la población. Como conclusiones se determinó que, al no existir asociación significativa entre estas dos variables, se podría indicar que los trabajadores consiguen sus motivaciones de manera intrínseca, ya que se forman profesionalmente

con sus propios recursos, sobresalen de manera personal y estas motivaciones no forman parte de la gestión, por cuanto no consiguen desarrollar sus funciones en un clima laboral favorable.

Arévalo (2018), en su trabajo de investigación “*Relación de la motivación personal y el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa 64016 el arenal del distrito de Callería, Ucayali 2017*”, tesis para obtener el grado académico de maestra en Administración de la Educación, en la universidad Cesar Vallejo. Tuvo como objetivo general conocer la relación de la motivación personal y el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa 64016 el arenal, tuvo como muestra 19 docentes y el tipo de diseño empleado fue correlacional de corte transversal. Posterior a ello se aplicó un cuestionario para la recolección de datos y su posterior procesamiento y análisis. Los resultados obtenidos muestran un 52,6% de trabajadores indicaron que el nivel de motivación es “Bajo”, 36,8% indicaron que el nivel de motivación es “Media” y sólo un 10,5% de trabajadores indicaron que el nivel de su motivación es “Alta”. Como conclusión de este la motivación influye directamente en el desempeño laboral de los Docentes de la Institución Educativa 64016 el arenal del distrito de Callería, Ucayali 2017, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que deben cumplir diariamente en la Institución Educativa 64016 el arenal del distrito de Callería, Ucayali.

Soto et. al (2018), en su trabajo de investigación “*Motivación y desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ucayali, al 2016*”, tesis para optar el título profesional de

Licenciado en Administración, en la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa – Perú. Tuvo como objetivo general: determinar qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Dirección Regional Sectorial de Transportes y Comunicaciones de Ucayali, 2016, la investigación responde al Tipo no experimental descriptivo correlacional, se contó con una muestra de 50 trabajadores entre nombrados y contratados, para aplicar los dos instrumentos. Los resultados de la investigación muestran, que el tipo de motivación que predomina en la Dirección Regional Sectorial de Transportes y Comunicaciones en el año 2016 es de nivel alto, representa el 51.94%, mientras la calidad del desempeño laboral que caracteriza a la Dirección Regional Sectorial de Transportes y Comunicaciones de Ucayali, en el año 2016, es también de nivel alto, representa el 67.14%.

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1 Motivación laboral:**

#### **2.2.1.1. Definición**

En los años cincuenta del pasado siglo, surgieron las primeras teorías que empezaron a tratar el concepto de motivación y su relación con el rendimiento y desempeño del trabajador (García, 2012). Se concluyó, por ejemplo, que un trabajador es más eficaz si está motivado y contribuye a mantener un buen clima laboral.

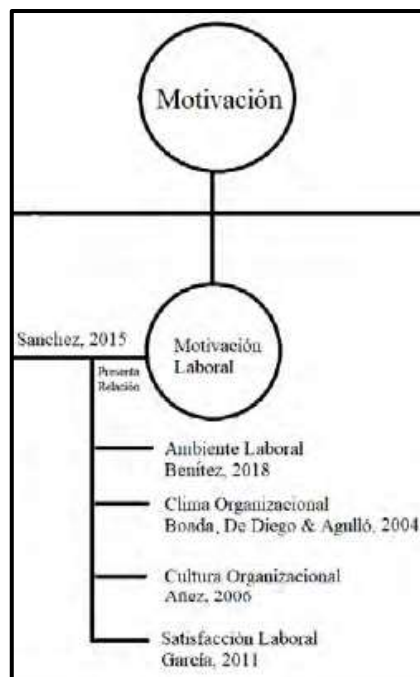
En ese sentido, la motivación juega un papel importante en la empresa y este es el resultado de factores tanto internos como externos: aspectos personales,

relaciones interpersonales (compañeros de trabajo), reconocimiento, comunicación con sus jefes.

La motivación facilita la gestión del talento porque se orienta mejor y favorece el logro de los objetivos de la empresa. Profundizando más el análisis, la gestión del talento debe ser capaz de identificar que necesidades requiere el trabajador para sentirse motivado.

“La motivación laboral son las fuerzas que actúan sobre el trabajador, y origina que se comporte de una manera determinada, dirigida hacia las metas, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual” (Regalado, 2019).

**Figura 1** Mapa conceptual de la motivación



Fuente: Regalado (2019)

### **2.2.1.2. Teoría de Jerarquía de las necesidades**

Es la teoría más conocida y clásica, cuyo representante fue Abraham Maslow (1970) y sentenció cinco necesidades cuyo orden es:

1. Autorrealización
2. De seguridad
3. Estima
4. Fisiológicas
5. Sociales

Según el autor, las necesidades ascienden en jerarquía. Tan pronto una es satisfecha, la siguiente se vuelve dominante hasta que es satisfecha. El autor, de esta conclusión sugiere que para motivar a un individuo es importante determinar en qué parte de la jerarquía se encuentra y centrarse en satisfacerlas (Bonache et al., 2006).

### **2.2.1.3. Teoría X y Teoría Y**

Para Mc Gregor, los seres humanos, unos son negativos, denominado Teoría X y otros positivos Teoría Y. (Bonache et al., 2006)

De acuerdo con la naturaleza humana y las relaciones laborales entre superiores y personal subalterno, concluyó que:

#### **Teoría X:**

- A los trabajadores no les gusta el trabajo y siempre tratan de evitarlo
- Como no les gusta el trabajo, hay que obligarlos, controlarlos o amenazarlos con castigos para conseguir las metas.
- Los trabajadores evitarán las responsabilidades y pedirán instrucciones formales siempre que puedan

- Los trabajadores colocan su seguridad antes que los demás factores de trabajo y exhibirán pocas ambiciones.

### **Teoría Y:**

En contraste, a las ideas negativas de la naturaleza humana, sentencia las siguientes premisas:

- Los trabajadores pueden considerar el trabajo tan natural como descansar o jugar.
- Las personas se dirigen y se controlan si están comprometidas con sus objetivos.
- La persona común puede aprender a aceptar y aún a solicitar responsabilidades.
- La capacidad de tomar decisiones innovadoras está muy difundida entre la población y no es propiedad exclusiva de los puestos administrativos.

(Bonache et al., 2006)

#### **2.2.1.4. Teoría bifactorial de Herzberg**

De acuerdo con el investigador Herzberg, Mausnber y Bloch (2010) en esta teoría se señala que el trabajo en sí mismo contiene un valor motivacional.

Para sustentar esta posición señala cinco factores causantes de satisfacción en el trabajo:

- el logro
- el reconocimiento
- la atracción por el trabajo en sí mismo

- la responsabilidad
- el desarrollo

Por otra parte, este investigador indica que los factores de insatisfacción están relacionados a las necesidades de la propia naturaleza del individuo, a diferencia de los factores de satisfacción que realzan el potencial humano, son:

- desarrollo
- crecimiento
- trascendencia

#### **2.2.1.5. Dimensiones de la motivación laboral**

##### **Teoría de Mc Clelland**

Dentro de las teorías contemporáneas de la motivación, encontramos a David Mc Clelland (2018) quien fue un psicólogo norteamericano especialista en motivación humana y emprendimiento. En su teoría conocida como la “Teoría de las tres necesidades”, sentencia que existen tres dimensiones que en su estudio que representan las necesidades que explican la motivación en el centro laboral:

##### **- Dimensión 1: Logro**

Representa el impulso de sobresalir. El individuo busca alcanzar realizaciones sobre un conjunto de normas, lucha por obtener éxito. (Hernández, 2017)

##### **- Dimensión 2: Afiliación**

El trabajador o colaborador tiene el impulso de mantener relaciones amistosas



y cercanas en su entorno laboral. (Hernández, 2017)

- **Dimensión: Poder**

Es donde el individuo tiene la visión de que su equipo de trabajo, hagan las cosas o se conduzcan como no lo habrían hecho de otro modo. (Hernández, 2017)

Según el autor, las personas tienen un impulso interior por el éxito o triunfar. Dedicar sus esfuerzos a la realización personal, tienen el deseo de hacer las cosas mejor y lograr la eficiencia. Esto diferencia a los grandes realizadores y se evalúan constantemente para medir su desempeño y tomar acciones correctivas.

### ***2.2.2 Gestión de Calidad***

El término calidad tiene un extenso significado, porque se basa a un problema que inquieta a toda una organización, un concepto corto es “régimen de gestión de calidad: régimen para administrar e inspeccionar una organización con relación a la calidad” (Jaba yoles et al., 2020, p. 13).

#### **2.2.2.1. Principios de gestión de calidad**

Los principios fundamentales de la Gestión de Calidad son los subsiguientes:

- Colaboración de los trabajadores.
- Correlaciones bilateralmente provechosas con el consignatario
- Dirección a sus consumidores.

- Dirección asentados en gestas para la toma de disposiciones.
- Disposición organizada en métodos.
- Liderazgo.
- Mejora continua.
- Orientación del sistema para la gestión.

### **2.2.3. *La micro y pequeña empresa (mypes)***

La micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

#### **Bases legales**

Las Mypes estas sustentadas en la Ley N° 28015 (2003), Ley De Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa; ley que considera la integración del empleo sostenible al régimen tributario. La ley hace mención de que pueden tener cualquier tipo de constitución, pueden ser personas naturales o jurídicas; la ley busca el impulso de inversión y empleo sostenible, haciendo participes a los gobiernos locales y regionales en el apoyo al desarrollo económico.

Según la Ley N. ° 30056 (2013). Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

**Microempresa:**

Para ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

**Pequeña empresa:**

Para ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

**Mediana empresa:**

Para ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

**2.2.4. Marco conceptual**

- **Comunicación:** Intercambio de datos entre personas. Implica compartir un mensaje. Es la maravilla por la que un remitente comunica algo específico. Es la maravilla por la cual un remitente hace una impresión en un beneficiario, y lo consigue a través de un canal que los aísla físicamente (Hernández, 2017)
- **Conocimiento:** Datos precisos y sistematizados. Es un recurso inmaterial y el activo más importante de la era de la correspondencia. Es lo que se consigue a través de la investigación y la experiencia. (Hernández, 2017)
- **Dirección:** Una capacidad reguladora que descifra objetivos y planes para alcanzarlos y ayuda y organiza a las personas hacia ellos. Es la capacidad reguladora la que surge a raíz de la organización y asociación y que pone en marcha la asociación. Se identifica con efecto sobre las personas y la actividad.

La administración se practica a través de la correspondencia, la iniciativa y la inspiración. (Bonache et al., 2006)

- **Eficacia:** Demuestra el grado en que se han logrado los resultados, es decir, la capacidad de lograr los objetivos. En términos mundiales, es la capacidad de una asociación para abordar los temas de la tierra o el mercado. Alude a los puntos buscados. (Cárdenas, 2004)
  
- **Eficiencia:** La conexión entre gastos y ventajas, entre fuentes de información y rendimientos, es decir, la conexión entre lo que se logra y lo que se puede lograr. Implica hacer las cosas con precisión y subrayar los métodos utilizados, es decir, las técnicas. Implica hacer las cosas bien y con eficacia, como se indica en la estrategia preestablecida. (Cárdenas, 2004)
  
- **Esfuerzo:** Utilización entusiasta de la calidad física, el conocimiento, la voluntad, o cualquier personal profundo, para el cumplimiento de un fin. (Cárdenas, 2004)
  
- **Intensidad:** En el poder vigorizado de la inspiración pasamos de la falta de preocupación a la condición de la más extrema cautela y receptividad. (Cárdenas, 2004)
  
- **Liderazgo:** Impacto relacional aplicado en una circunstancia a través de la correspondencia humana para lograr un objetivo particular. Es el camino para impactar la conducta de los individuos y guiarlos hacia objetivos específicos.

(Cárdenas, 2004)

- **Meta:** Objetivo de corto plazo. (Cárdenas, 2004)
  
- **Motivación:** Una perspectiva que lleva a un individuo a actuar para que el individuo en cuestión pueda lograr un objetivo específico o realizar una acción para satisfacer las necesidades individuales. Alude a los poderes internos que llevan a un individuo a mostrar una conducta específica. (Cárdenas, 2004)
  
- **Objetivos:** Objetivos o resultados que la asociación trata de lograr en un período determinado. (Cárdenas, 2004)
  
- **Persistencia:** Es la capacidad de seguir adelante sin tener en cuenta los elementos disuasivos, los desafíos, la debilidad, el cansancio, la insatisfacción, o el deseo mismo de renunciar, es buscar objetivos y trabajar en sus empresas. (Cárdenas, 2004)
  
- **Responsabilidad:** Es la satisfacción de los compromisos o el cuidado en hacer o elegir algo, o un método para reaccionar que sugiere la información razonable que los efectos secundarios de satisfacer los compromisos o no, recaen en uno mismo. (Cárdenas, 2004)
  
- **Superación:** Comprendido como el lapso de una obstrucción o problema, o también como la mejora que ha ocurrido en la acción que cada individuo construye, esto en cuanto al experto y conseguir más en el plano individual, sobrevivir, también, es la mejora que un individuo puede involucrar con sus propias características. (Cárdenas, 2004)

- **Tarea:** Trabajo o labor que realiza alguna persona. (Cárdenas, 2004)
- **Trabajo:** Todo movimiento humano coordinado al cambio de la naturaleza para satisfacer una necesidad. (Cárdenas, 2004)

### **III. Hipótesis**

La investigación de título: “La motivación como factor determinante en el desempeño laboral, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso Salón & Spa Adrián Coiffure- Callería, 2019”, no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva. Las investigaciones de tipo descriptiva enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática (Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, 2014)

## IV. Metodología

### 4.1. Tipo y nivel de la investigación

Cuantitativa: En la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición (Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, 2014)

#### Nivel de la investigación

El nivel de la presente investigación es descriptivo. Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar como son y cómo se manifiestan. Asimismo, son la base de estudios correlacionales (Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, 2014).

#### Diseño de la investigación

Está compuesto por las siguientes características para un mejor tratamiento de la investigación:

- **No experimental:** Porque el investigador no realizó ninguna acción intencional sobre las variables (Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, 2014).
- **Transversal:** Es cuando la información del objeto de estudio (población) se obtiene una única vez en un momento dado (Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, 2014)



#### **4.2. Población y muestra**

El Universo o población es finita, la cual está conformada por los colaboradores de la microempresa salón & Spa Adrián Coiffuree el distrito de Callería de la ciudad de Pucallpa.

Por tratarse de una población finita, la muestra será el 100,0% de la población: nueve colaboradores.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
<b>Motivación laboral</b>	Las personas tienen un impulso interior por el éxito o triunfar. Dedican sus esfuerzos a la realización personal: Tres dimensiones: logro, afiliación y poder. Mc Clelland, (Robbins, 17 ed, 2017).	<b>Logro</b>	Capacidad	Considero que tengo la capacidad para realizar mi labor	Likert
			Meta	Comprendo la meta que debo cumplir	
			Cumplimiento	Comprendo que la meta establecida por la empresa debe cumplirse	
			Desarrollo	Considero que al cumplir la meta me estoy desarrollando como persona	
		<b>Afiliación</b>	Pertenencia	Al realizar mi trabajo me siento integrado a la empresa.	
			Satisfacción	Siento satisfacción al realizar mi trabajo	
			Estabilidad	Realizar y cumplir mi trabajo me da estabilidad.	
			Interrelación	Existe una interrelación con mi superior y mis compañeros.	
		<b>Poder</b>	Posicionamiento	Al realizar mi trabajo genero un mejor posicionamiento en la organización	
			Confianza	Confío en mis superiores que crecemos empresarialmente.	
			Contribución	Mi trabajo contribuye al desarrollo de la empresa	
			Satisfacción al cliente	Mi trabajo está orientado a la satisfacción del cliente.	

Elaborado por Isamar Noreña Ruíz

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **4.4.1. Técnicas**

Maya, E. (2013), indican que las técnicas e instrumentos para una investigación se refieren a los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e informaciones necesarias para contrastar nuestra hipótesis de investigación (p.125).

En esta investigación se utilizó la técnica de encuesta.

##### **4.4.2. Instrumentos**

Para llevar adelante la investigación se utilizará un instrumento que contiene un cuestionario estructurado de 17 preguntas en escala de Likert en función a los objetivos específicos planteados y de la definición operacional de las variables y se adjunta en el presente proyecto.

#### **4.5. Plan de análisis**

En términos de Briones, en su libro Metodología de la Investigación Cuantitativa en las Ciencias Sociales:

“Para el análisis descriptivo se tratarán los resultados que encontramos en las tabulaciones, tablas de frecuencias, representaciones gráficas, base de datos Excel, etc.” (Briones, 2002, p. 28).

Con esta referencia, el plan está compuesto por los siguientes pasos:

- La información que se obtuvo de la investigación fue ordenada mediante la confección de una base de datos en Excel.

- Para la tabulación se utilizó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 25, exclusivo para estadística e investigación.
- Finalmente, los resultados fueron tratados bajo el análisis descriptivo.

#### 4.6. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cómo es la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso Salón &amp; Spa Adrián Coiffure del distrito de Callería, Pucallpa, 2019?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Describir la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso Salón &amp; Spa Adrián Coiffure del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.</p>	Motivación laboral	Logro	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad</li> <li>- Meta</li> <li>- Cumplimiento</li> <li>- Desarrollo</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Aplicada con enfoque cuantitativo.</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p><b>1:</b>¿Cuáles son las características del logro en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso Salón &amp; Spa Adrián Coiffure del distrito de Callería, Pucallpa, 2019?</p> <p><b>2:</b>¿Cuáles son las características de afiliación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso Salón &amp; Spa Adrián Coiffure del distrito de Callería, Pucallpa, 2019?</p> <p><b>3:</b>¿Cuáles son las características de poder en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso Salón &amp; Spa Adrián Coiffure del distrito de Callería, Pucallpa, 2019?</p> <p><b>4:</b>¿Cómo implementar el plan de mejora de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso Salón &amp; Spa Adrián Coiffure del distrito de Callería, Pucallpa, 2019?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>OE1:</b> Identificar las características del logro en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso Salón &amp; Spa Adrián Coiffure del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.</p> <p><b>OE2:</b> Identificar las características de afiliación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso Salón &amp; Spa Adrián Coiffure del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.</p> <p><b>OE3:</b> Identificar las características de poder en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso Salón &amp; Spa Adrián Coiffure del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.</p> <p><b>OE4:</b> Elaborar el plan de mejora de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso Salón &amp; Spa Adrián Coiffure del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.</p>		Afiliación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertenencia</li> <li>- Satisfacción</li> <li>- Estabilidad</li> <li>- Interrelación</li> </ul>	<p><b>Nivel de investigación</b></p> <p>Descriptivo</p>
			Poder	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Posicionamiento</li> <li>- Confianza</li> <li>- Contribución</li> <li>- Satisfacción al cliente</li> </ul>	<p><b>Diseño</b></p> <p>No experimental de forma transversal</p>
					<p><b>Población</b></p> <p>Conformado por 9 colaboradores de la microempresa Adrián Coiffure &amp; Spa.</p>
					<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta, escala Likert</p>
					<p><b>Instrumento</b></p> <p>Cuestionario</p>

Elaborado por Isamar Noreña Ruíz

#### **4.7. Principios éticos**

Para desarrollar esta investigación se tomó observancia de los principios éticos que rigen la investigación en la universidad Uladech Católica:

***Principio de 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 determina de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio el cual se cumple con el acuerdo del Consentimiento informado, el que fue similar para todas las personas que participaron como muestra de esta investigación. Mediante del consentimiento informado, se explicó claramente el motivo de la investigación, que consiste en proponer recomendaciones para la mejora de la motivación laboral y el desempeño en la microempresa Salón & Spa Adrián Coiffure y se les enseñó que cada uno de ellos puede retirarse siempre de la investigación sin sesgos ni prejuicios, o también poder abstenerse de abordar cualquiera de las investigaciones, se les informó asimismo de que la información recopilada será accesible para futuras exploraciones, así como para artículos de exploración; no se consideró menores de edad en esta investigación. Cabe destacar que esta investigación tiene como muestra a los colaboradores de Salón & Spa Adrián Coiffure del distrito de Callería.

***Principio de beneficencia y no maleficencia***, la presente investigación no compromete a ningún perjuicio a los entrevistados tampoco para el investigador, durante el surtido de datos, los participantes de la muestra fueron informados. Siempre se buscó ampliar las ventajas para la investigación, sin entrar en conflicto con los privilegios de los participantes.

***Principio de justicia***, los efectos posteriores en esta investigación serán accesibles después de la finalización de esta investigación, si las personas que serán importantes para nuestro ejemplo están interesadas en los resultados que se aplicarán a sus organizaciones o para completar posteriores investigaciones, serán proporcionados con tales datos por los métodos que requieran. Éstos pueden ser mensajes o inversión en funciones donde se introducen resultados de la exploración. Del mismo modo, todas las personas que se interesen en esta investigación recibirán un tratamiento similar de consideración, pensamiento y datos de lo que necesitan.

***Principio de integridad científica***, se tuvo siempre presente que los datos de identidad de los participantes de esta investigación son confidenciales y anónimas, también se les informó de ello a los participantes. No fue necesario en esta investigación el uso de equipos electrónicos, mecánicos, médicos entre otros, por ello no se establecerán protocolos de seguridad para el uso de estos equipos; también se dio a conocer a los participantes que la información recogida quedará en custodia del investigador por un lapso de cinco años, y solo serán usados exclusivamente para esta investigación. No se realizará técnicas de recolección de datos distintos al cuestionario, por ello los participantes no conocerán la información que brindó otro participante de la investigación.

***Principio de libre participación y derecho a estar informado***, antes del surtido de datos, se mencionó explícitamente el consentimiento informado con respecto a cada miembro, Asimismo, se pidió a los participantes que presenten cada una de sus

inquietudes o preguntas con respecto a la investigación para que se le absuelva de manera ideal y para mantener una distancia estratégica de cualquier percance durante o después de la investigación.

*Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad*, la presente investigación no tiene ni tuvo como muestra criaturas, plantas o aplicaciones en el clima, ni se influirá en la biodiversidad como característica de la investigación, posteriormente no se detallan los daños, peligros o ventajas esperados que pudieran tener sobre ellos. La muestra de estudio fueron los colaboradores de Salón & Spa Adrián Coiffure del distrito de Callería.



## V. Resultados

### 5.1. Resultados

**Tabla 1**

*Perfil del colaborador de la microempresa Salón & Spa Adrián Coiffure*

<b>Perfil del colaborador de la microempresa</b>		
<b>Edad</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
De 18 a 25 años	3	33.3
De 26 a 50 años	5	55.6
De 51 a más	1	11.1
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.0</b>
<b>Género</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Masculino	7	77.8
Femenino	2	22.2
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.0</b>
<b>Grado de instrucción</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Primaria	1	11.1
Secundaria	2	22.2
Técnica o superior universitaria	6	66.7
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.0</b>
<b>Cargo que desempeña</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Gerente	1	11.1
Administrador	1	11.1
Empleado	7	77.8
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.0</b>
<b>Tiempo que desempeña su cargo</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
De 0 a 5 años	6	66.7
De 6 a 10 años	2	22.2
De 11 a más años	1	11.1
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** resultados de entrevista realizada a los colaboradores de la empresa en estudio.

**DESCRIPCIÓN:** En la representación de la tabla 1, se identifica las características de perfil de los nueve colaboradores de la empresa en estudio. Son jóvenes en su mayoría, de sexo masculino, cuentan con estudios técnicos y laboran más de 5 años en la empresa.

**Tabla 2***Datos que caracterizan a la microempresa Salón & Spa Adrian Coiffure*

<b>Datos de la microempresa Salon &amp; Spa Adrian Coiffure</b>		
<b>Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
De 1 a 2 años	0	0.0
De 3 a 6 años	0	0.0
De 7 a más	9	100.0
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.0</b>
<b>Número de trabajadores</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
De 1 a 4	0	0.0
De 5 a 8	0	0.0
De 9 a más	9	100.0
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.0</b>
<b>Tipo de constitución de la empresa</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Persona Natural	9	100.0
EIRL	0	0.0
SRL	0	0.0
S.A.	0	0.0
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.0</b>
<b>Régimen tributario</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Régimen General	0	0.0
Régimen Especial	9	100.0
Mype Tributario	0	0.0
Amazonia	0	0.0
RUS	0	0.0
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** resultados de entrevista realizada a los colaboradores de la empresa en estudio.

**DESCRIPCIÓN:** Las principales características de la microempresa Salón & Spa Adrian Coiffure según se muestra en la tabla, es una empresa constituida como persona natural, con nueve colaboradores permanentes, y con una trayectoria superior a los 15 años en el mercado del distrito de Callería.

**Tabla 3***Resultados de la dimensión 1 de la variable motivación laboral: logro*

<b>Dimensión 1: Logro</b>		
<b>¿Considero que tengo la capacidad para realizar mi labor?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	0	0.0
Muy pocas veces	0	0.0
Algunas veces	0	0.0
Casi siempre	4	44.4
Siempre	5	55.6
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.0</b>
<b>¿Comprendo la meta que debo cumplir?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	0	0.0
Muy pocas veces	0	0.0
Algunas veces	0	0.0
Casi siempre	3	33.3
Siempre	6	66.7
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.0</b>
<b>¿Comprendo que la meta establecida por la empresa debe cumplirse?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	0	0.0
Muy pocas veces	0	0.0
Algunas veces	0	0.0
Casi siempre	0	0.0
Siempre	9	100.0
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.0</b>
<b>¿Considero que al cumplir la meta me estoy desarrollando como persona?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	0	0.0
Muy pocas veces	0	0.0
Algunas veces	0	0.0
Casi siempre	5	55.6
Siempre	4	44.4
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** resultados de entrevista realizada a los colaboradores de la empresa en estudio.

**DESCRIPCIÓN:** los resultados permiten identificar que los colaboradores en su mayoría tienen la percepción que se desarrollan o se realizan como personas y profesionales en la microempresa. Se motiva el sentido de compromiso por el cumplimiento de los objetivos de la empresa, lo que, en buen sentido representa la alineación de los intereses personales con los intereses de la empresa.

**Tabla 4***Resultados de la dimensión 2 de la variable motivación laboral: Filiación*

<b>Dimensión 2: Filiación</b>		
<b>¿Al realizar mi trabajo me siento integrado a la empresa?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	0	0.0
Muy pocas veces	0	0.0
Algunas veces	1	11.1
Casi siempre	5	55.6
Siempre	3	33.3
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.0</b>
<b>¿Siento satisfacción al realizar mi trabajo?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	0	0.0
Muy pocas veces	0	0.0
Algunas veces	2	22.2
Casi siempre	4	44.4
Siempre	3	33.3
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.0</b>
<b>¿Realizar y cumplir mi trabajo me da estabilidad?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	0	0.0
Muy pocas veces	0	0.0
Algunas veces	3	33.3
Casi siempre	4	44.4
Siempre	2	22.2
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.0</b>
<b>¿Existe una interrelación con mi superior y mis compañeros?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	0	0.0
Muy pocas veces	0	0.0
Algunas veces	2	22.2
Casi siempre	1	11.1
Siempre	6	66.7
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** resultados de entrevista realizada a los colaboradores de la empresa en estudio.

**DESCRIPCIÓN:** Los resultados obtenidos permiten identificar que, si bien los colaboradores se integran como recursos humanos y su contribución al logro de los objetivos de la empresa, todavía existen oportunidades de mejora con algunos trabajadores que no se sienten motivados con la labor que realizan. Es necesario que la gerencia realice entrevistas con estos colaboradores.

**Tabla 5***Resultados de la dimensión 3 de la variable motivación laboral: Poder*

<b>Dimensión 3: Poder</b>		
<b>¿Al realizar mi trabajo genero un mejor posicionamiento en la organización?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	<b>0</b>	0.0
Muy pocas veces	0	0.0
Algunas veces	2	22.2
Casi siempre	3	33.3
Siempre	4	44.4
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.0</b>
<b>¿Confío en mis superiores que crecemos empresarialmente?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	<b>0</b>	0.0
Muy pocas veces	0	0.0
Algunas veces	1	11.1
Casi siempre	3	33.3
Siempre	5	55.6
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.0</b>
<b>¿Mi trabajo contribuye al desarrollo de la empresa?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	<b>0</b>	0.0
Muy pocas veces	0	0.0
Algunas veces	2	22.2
Casi siempre	0	0.0
Siempre	7	77.8
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.0</b>
<b>¿Mi trabajo está orientado a la satisfacción del cliente?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	<b>0</b>	0.0
Muy pocas veces	0	0.0
Algunas veces	2	22.2
Casi siempre	2	22.2
Siempre	5	55.6
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** resultados de entrevista realizada a los colaboradores de la empresa en estudio.

**DESCRIPCIÓN:** Los resultados evidencian que, si bien existe la motivación individual (empuje) de cada colaborador por sacar adelante a la empresa, existe determinado personal que necesita el reconocimiento por parte de la gerencia que su trabajo es importante y satisface a los clientes. Esto representa una oportunidad de mejora para lograr mejores desempeños.

## 5.2. Análisis de resultados

La realización de la investigación ha permitido identificar importantes hallazgos, si bien, los resultados son alentadores porque a simple vista los colaboradores de la empresa caso de estudio Salón & Spa Adrián Coiffure están motivados y son parte importante como recurso humano de la organización, haciendo el respectivo análisis se halla que cierto personal necesita comunicarse para comprender cuál es su contribución a los objetivos empresariales y también saber que crece en lo personal y profesional.

Así, de acuerdo con el primer objetivo específico: “Identificar las características del logro en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso Salón & Spa Adrián Coiffure del distrito de Callería, Pucallpa, 2019”, se puede notar que el personal en 55,6% siempre la capacitación le permite mejorar sus destrezas. Asimismo, el 55,4% no se convence totalmente que al cumplir con su trabajo también crece como persona. Sin embargo, en el 100,0% del personal entiende de que las metas deben cumplirse porque así está dispuesta su obligación como trabajador. Estos resultados se relacionan con la investigación de Olarte (2017), que concluye que un trabajador que logre satisfacer sus necesidades específicas va a trabajar con mayores motivos y va a dar un aporte para que lograr el incremento de la productividad laboral. Por otra parte, Toledo et al. (2020), considera que un nivel de felicidad de 81% tiene relación con un nivel de motivación laboral de 78% y es correcto porque la teoría de David Mc Clelland (2018) “Teoría de Mc Clelland” sentencia que la percepción de “logro” ya es un factor motivador en el trabajador.

Por otra parte, respecto al segundo objetivo específico: “Identificar las características de afiliación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso Salón & Spa Adrián Coiffure del distrito de Callería, Pucallpa, 2019”; los resultados obtenidos también son alentadores porque los propios colaboradores permiten identificar que si se sienten integrados como recursos humanos que contribuyen a lograr los objetivos de la empresa. Sin embargo, resultados como “algunas veces” con 22,2% en la pregunta ¿siento satisfacción al realizar mi trabajo” y “¿realizar y cumplir mi trabajo me da estabilidad? con 33,3%, evidencia que todavía existen oportunidades de mejora con algunos trabajadores que no se sienten motivados con la labor que realizan. Es sugerible que la gerencia realice entrevistas con estos colaboradores para explicarles mejor los avances y así menoscabar su motivación y desempeño en la organización. En ese sentido, la investigación de Hernández (2017), toma como conclusiones, que existen factores asociados al perfil motivacional que están acorde a la estrategia que tiene la organización para concientizar al colaborador en la necesidad de desarrollar condiciones de liderazgo ético, moral y profesional, pero hace necesario la comunicación como vehículo para evitar una desviación.

Asu vez, en relación al tercer objetivo específico: “Identificar las características de poder en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso Salón & Spa Adrián Coiffure del distrito de Callería, Pucallpa, 2019”; los resultados que se han obtenido dan cuenta de que incrementar la percepción de poder, permite que el colaborador se motive. En ese sentido, Castro (2016), concluye que una relación positiva entre los

valores y la motivación laboral; la relación entre los valores hacia el trabajo y el desempeño laboral respaldan un efecto positivo de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores. Al respecto numerosos estudios han destacado la influencia positiva de la motivación en el desempeño laboral.

Todo este análisis nos permite inferir que el objetivo general de la investigación planteado “Describir la motivación laboral como factor relevante del desempeño en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso Salón & Spa Adrián Coiffure del distrito de Callería, Pucallpa, 2019 es viable, ya que existe una correspondencia entre las dimensiones de la motivación y el desempeño que la empresa espera de sus colaboradores.. Resultados que guardan relación con Salomón (2018), que concluye que existe una relación de impacto entre las variables motivación en el desempeño de los trabajadores. Estas conclusiones también hallan asidero en la investigación de Ríos (2017), en su trabajo de investigación “*Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015*”.



## **VI. Conclusiones y recomendaciones**

### **6.1. Conclusiones**

De acuerdo a los objetivos específicos y dimensiones de la investigación se concluye:

Que, el personal tiene la percepción de que se desarrolla como persona y profesional (dimensión logro) con su trabajo dentro de la microempresa. Se destaca el sentido de logro y compromiso por cumplir con los objetivos de la empresa.

Que, los colaboradores se sienten integrados y representa el vehículo para que, como recursos humanos, contribuyan de manera armoniosa a lograr los objetivos de la empresa (dimensión filiación) y garantizar el nivel de servicio que el cliente tiene la expectativa de recibir.

Que, si bien, los trabajadores experimentan el empuje individual como iniciativa por sacar adelante a la empresa, esto es gracias al “poder” que le permite motivarse para gerenciar bien su propio puesto de trabajo.

Como conclusión general, los trabajadores de Salón & Spa Adrián Coiffure logran sentirse motivados en su puesto de trabajo al reconocer que su labor les genera crecimiento personal y profesional y que su trabajo contribuye también a satisfacer al cliente y ayuda a que la empresa se posicione en el mercado.

**Aporte del investigador:**

La gerencia de la microempresa es la encargada de liderar planes de motivación para mejorar el nivel de desempeño del personal.

**Beneficio al cliente:**

La motivación como estrategia del recurso humano, genera una mejor contribución y nivel de servicio que el cliente valora.

**6.2. Recomendaciones**

Reforzar los mecanismos que permitan que los colaboradores identifiquen oportunidades de éxito en el desempeño de sus funciones.

Integrar al personal para mantener mejores niveles de comunicación para que puedan percibir un nivel de correspondencia e integración a la empresa.

Empoderar a determinado nivel, a los colaboradores para que perciban flexibilidad y confianza para lograr los objetivos planteados y mejores desempeños.

## Referencias Bibliográficas

- Arévalo, Y. (2018). “*Relación de la motivación personal y el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa 64016 el arenal del distrito de Callería, Ucayali 2017*”, (Tesis inédita de posgrado) en la universidad Cesar Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32603/arevalo\\_ry.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32603/arevalo_ry.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bonache, J.; Cabrera, A. (2006). *Dirección de Personas*. 2da. Edición. Prentice Hall:España
- Briones (2002). *Metodología de la Investigación Cuantitativa en las Ciencias Sociales*. Bogotá: Arfo Editores.
- Caballero; Gonzáles (2018), “*Motivación y clima laboral en trabajadores de la corte superior de justicia de Loreto período setiembre – noviembre Iquitos 2017*.” (Tesis inédita de pregrado). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.  
[https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/5583/Perla\\_Tesis\\_Maestria\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/5583/Perla_Tesis_Maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castillo, N. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos*. Junio 2014.
- Castro, M. (2016). “*El papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de Pymes Potosinas*”. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Autónoma de San Luis Potosí de México.

<https://ninive.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/4070/MAD1PVH01016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cárdenas (2004). *Diccionario de Ciencias Económico-Administrativas*. Universidad de Guadalajara. México.

Código de ética para la investigación. versión 002. Aprobado por acuerdo del consejo universitario con resolución N° 0973-2019-cu-Uladech Católica de fecha 16 de agosto del 2019.

Cubas, N. (2016). Tesis titulada. “*La motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal en la I.E - ADEU DEPORTIVO SAC- CHICLAYO*”, (Tesis inédita de posgrado), en la Universidad Señor de Sipán, Pimentel – Perú.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4366/Cubas%20Medina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fernández, T. (2004). *Clima organizacional en las Escuelas: Un enfoque Comparativo para México y Uruguay*. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 2(2), 43-68. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/551/55120205.pdf>

García, V. (2012). *La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas variables*. Valladolid: Universidad de Valladolid.

Gonzáles et al. (2020). “*Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores del Proyecto Especial CORAH de la ciudad de Pucallpa, distrito de Callería, departamento de Ucayali, 2019*”. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Privada de Pucallpa.

[http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/199/1/tesis\\_yamali\\_flor-administracion.pdf](http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/199/1/tesis_yamali_flor-administracion.pdf)

- Hernández, S. (2017). *“Factores motivacionales asociados a la motivación laboral y satisfacción en profesionales de la escuela de postgrados FAC – muestra As. Comando, Bogotá, Colombia.* (Tesis inédita de posgrado). Universidad Externado de Colombia.
- [https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/621/DNA-spa-2017-Factores\\_motivacionales\\_asociados\\_a\\_la\\_motivacion\\_laboral\\_y\\_satisfaccion.pdf;jsessionid=B55BDEBC611A32FBC01B73521E84808A?sequence=1](https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/621/DNA-spa-2017-Factores_motivacionales_asociados_a_la_motivacion_laboral_y_satisfaccion.pdf;jsessionid=B55BDEBC611A32FBC01B73521E84808A?sequence=1)
- Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación; 6ta. Edición.*
- Hernández, J.(2017). *Desarrollo Organizacional.* Primera edición. Pearson: México.
- Herzberg , F. (1964). *The Motivation-Hygiene Concept and Psychotherapy. Personnel Administration.*
- Jabaloyes , J. Carot Sierra, J. M. y Carrión García, A. (2020). *Introducción a la gestión de la calidad.* Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.
- <https://elibro.net/es/ereader/uladech/165233?page=39>
- Ley N. ° 30056 (2013). *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial.*
- Ley N° 28015 (2003). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa.* Recuperado de
- <https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- López, R. (2019). *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, rubro salón spa - Callería, 2019.* (Tesis inédita de

pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Callería. Perú.

Recuperado: <http://repositorio.uladech.edu.pe/>

McClelland, D.C. (2018). Power. The inner experience. New York: Irvington.

Martínez, R. y Ramírez, M. (2010). *La motivación y el Clima Organizacional en la Facultad de Contaduría Pública de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla*. Revista Internacional Administración y Finanzas, 3(1), 39-48.

Recuperado

[dehttp://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=80073d42-a507-488b-813a7472615829cf%40sessionmgr113&vid=5&hid=122](http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=80073d42-a507-488b-813a7472615829cf%40sessionmgr113&vid=5&hid=122)

Maslow, A. (1970): Motivation and personality. Nueva York: Harper and Row.

Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de Investigación* (Delegación Coyoacán, C.P. 04510; primera edición). México.

Mendoza, E; Wong, L. (2019). “*Motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018*”. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Privada de Pucallpa.

<http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/150/1/INFORME%20DE%20TESIS%20LORENA%20Y%20KAROL%202019-FINAL.pdf>

Montenegro, P. (2016), realizó un trabajo de investigación: “*Factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia*”. (Tesis inédita de pregrado). <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/12812>

Najarro, T. (2017). “*Contexto motivacional, tipos de motivación y satisfacción laboral en empleados de universidades públicas y privadas*” (Tesis inédita de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú.

<http://hdl.handle.net/20.500.12404/9723>

Olarte D. (2017). *La motivación como eje principal en el incremento de la productividad laboral en las organizaciones colombianas*. [Tesis de Bachiller]. Bogotá

Universidad Militar Nueva Granada. 2017. Recuperado de

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-)

[558X2017000400008](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2017000400008)

Regalado (2019). *Motivación laboral en una empresa molinera de la provincia de Lambayeque - 2015* Recuperado de

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USAT\\_df5aa958ef69f5d0a736f670adb44e99/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USAT_df5aa958ef69f5d0a736f670adb44e99/Details)

Ríos, R. (2017). “*Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015*”. (Tesis inédita de pregrado) en la Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/1647>

Salomón, Ch. (2018). *Influencia de la motivación laboral en el desempeño de los empleados del área del canal de atención y promoción de servicios en una Entidad Financiera en Lima, 2018*”, (Tesis inédita de posgrado) en la universidad San Martín de Porres, Lima – Perú.

<https://hdl.handle.net/20.500.12727/4362>

Robbins, S. (2017). *Comportamiento Organizacional*. 17 Edición. Pearson.

[https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB\\_BooksVis?cod\\_primaria=1000187&codigo\\_libro=6869](https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187&codigo_libro=6869)

Soto, D; Ramos, N y Jimenes, C. (2018). “*Motivación y desempeño laboral en*

*trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ucayali, al 2016*”, (Tesis inédita de posgrado) en la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa – Perú.

<http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4011/000003569T-ADMINISTRACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Supo, A; Choquepuma, K. (2016). “*Análisis de la relación entre la Satisfacción Laboral y la motivación que presenta el personal de la empresa Compartamos Financiera SA Arequipa 2015*”. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Nacional San Agustín, Arequipa.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2402>

Toledo, C; Vallenas, A; Vegas, M (2020). “*La motivación y su relación con la felicidad en la empresa Inka Constructores*”. (Tesis inédita de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/16176>



## Anexos

### 1. Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

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

Elaborado por Isamar Noreña Ruíz

## 2. Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
· Folder - docena	3	6	18.00
· Fotocopias	0.1	366	36.60
· Papel bond A-4 (500 hojas)	13	2	26.00
· Lapiceros	3	6	18.00
· USB	28	1	28.00
<b>Servicios</b>			
· Internet (horas)	1	288	288.00
· Uso de Turnitin	100	1	100.00
<b>Sub total</b>			<b>514.60</b>
<b>Gastos de viaje</b>			
Pasajes para recolectar información (ida y vuelta)			0.00
<b>Sub total</b>			<b>0.00</b>
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			<b>514.60</b>
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
· Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	120.00
· Búsqueda de información en base de datos	35	2	70.00
· Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University)	40	4	160.00
· Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50.00
<b>Sub total</b>			<b>400.00</b>
<b>Recurso humano</b>			
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252.00
<b>Sub total</b>			<b>252.00</b>
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			<b>652.00</b>
<b>Total (S/.)</b>			<b>1,166.60</b>

Elaborado por Isamar Noreña Ruíz

### 3. Instrumento



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

#### ENCUESTA

##### Instrucciones:

La información obtenida en el presente cuestionario tiene como objetivo ser utilizada en la realización de la investigación sobre “La motivación como factor determinante en el desempeño laboral, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso Salón & Spa Adrian Coiffure- Callería, 2019”, la información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y conservados con absoluta confidencialidad, por lo que se agradece su valiosa colaboración.

**Instrucciones:** Estimado participante, las preguntas que a continuación formulamos forman parte de una investigación encaminada a recoger información para desarrollar el tema La motivación como factor determinante en el desempeño laboral, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso Salón & Spa Adrian Coiffure- Callería, 2019.

INFORMACIÓN GENERAL	
1. Rango de edad a) 18 – 25 años b) 26 – 50 años c) 51 a más años	4. Cargo que desempeña a) Gerente b) Administrador c) Empleado
2. Género a) Femenino b) Masculino	5. Tiempo en el cargo a) 0 a 5 años b) 6 a 10 años c) 11 a más años
3. Grado de instrucción a) Primaria b) Secundaria c) Técnica y/o Superior universitaria	

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

Nº	Ítems					
<b>D1: Logro</b>						
6	¿Considero que tengo la capacidad para realizar mi labor?					
7	¿Comprendo la meta que debo cumplir?					
8	¿Comprendo que la meta establecida por la empresa debe cumplirse?					
9	¿Considero que al cumplir la meta me estoy desarrollando como persona?					
<b>D2: Filiación</b>						
10	¿Al realizar mi trabajo me siento integrado a la empresa?					
11	¿Siento satisfacción al realizar mi trabajo?					
12	¿Realizar y cumplir mi trabajo me da estabilidad?					
13	¿Existe una interrelación con mi superior y mis compañeros?					
<b>D3: Poder</b>						
14	¿Al realizar mi trabajo genero un mejor posicionamiento en la organización?					
15	¿Confío en mis superiores que crecemos empresarialmente?					
16	¿Mi trabajo contribuye al desarrollo de la empresa?					
17	¿Mi trabajo está orientado a la satisfacción del cliente?					

Elaborado por Isamar Noreña Ruíz

#### 4. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

#### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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: La motivación como factor determinante en el desempeño laboral, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso Salón & Spa Adrian Coiffure- Callería, 2019 y es dirigido por Isamar Noreña Ruiz, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información respecto a la motivación como factor determinante en el desempeño laboral, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso Salón & Spa Adrian Coiffure y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo [181172077@uladech.pe](mailto:181172077@uladech.pe) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Adrian F. Rengifo

Fecha: 13 de febrero de 2021

Correo electrónico: adrianhairsalon@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador: 

## 5. Turnitin

