



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**LA MOTIVACIÓN BIFACTORIAL DE LOS
TRABAJADORES COMO HERRAMIENTA DE LA
GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL RUBRO VENTAS AL POR MENOR DE
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN Y ARTÍCULOS DE
FERRETERÍA, DISTRITO DE HUARAZ, 2017**

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

AUTORA

**DOMINGUEZ CHAVEZ, AMELIA VITALIA
ORCID: 0000-0002-0795-2894**

ASESORA

**FIGUEROA QUITO, SILVIA ISABEL
ORCID: 0000-0003-2986-4809**

**HUARAZ – PERÚ
2021**

1. Título de la tesis

La motivación bifactorial de los trabajadores como herramienta de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro venta al por menor de materiales de construcción y artículos de ferretería, distrito de Huaraz, 2017

2. Equipo de Trabajo

AUTORA

Domínguez Chávez, Amelia Vitalia

ORCID: 0000-0002-0795-2894

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, estudiante de Pregrado,
Huaraz, Perú

ASESORA

Figueroa Quito, Silvia Isabel

ORCID: 0000-0003-2986-4809

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: 0000-0001-8071-8327

Norabuena Mendoza, César Hernán

ORCID: 0000-0001-9832-5126

Lazaro Diaz, Juan Raneé

ORCID: 0000-0002-0406-785X

3. Hoja de firma del jurado y asesor

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio
Presidente

Mgtr. César Hernán Norabuena Mendoza
Miembro

Mgtr. Juan Raneé Lazaro Diaz
Miembro

Mgtr. Silvia Isabel Figueroa Quito
Asesora

4. Hoja de agradecimiento

El presente trabajo de tesis en primer lugar me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

Agradezco a mis docentes porque durante toda mi carrera profesional todos han aportado con un granito de arena a mi formación profesional, asimismo a mis familiares y amigos por el apoyo incondicional que me han brindado.

Dedicatoria

Con mucha gratitud a Dios,
creador de todas las cosas, el que
siempre me ha guiado mis pasos
dándome la fortaleza profunda
en el alma; por ello, con mucha
humildad dedico este logro a Él.

A mis padres y hermanos: con
mucho amor que, en este andar por
la vida, influyeron con sus
lecciones y experiencias en
formarme en una persona de bien y
preparada para asumir los retos que
me pone la vida y a todas las
personas que se involucraron para
realizar mi tesis.

5. Resumen

Dentro de una organización la más adecuada es el factor de motivación ya que proviene del interior de la persona y se alimenta continuamente con la propia actividad. A pesar de su importancia, en las organizaciones no hay mejoramiento constante de la motivación intrínseca porque los trabajadores están motivados con factores de higiene, a la vez gestión de calidad tampoco es la adecuada por lo que sus trabajadores no cuentan con buen nivel de estudio. Por ende, la presente investigación tuvo como objetivo general describir las principales características de la motivación bifactorial de los trabajadores como herramienta de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de materiales de construcción y artículos de ferretería, distrito de Huaraz, 2017. La metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental – transversal; la población muestral estuvo conformado por 19 ferreterías a quienes se les aplicó el cuestionario mediante la encuesta, de los cuales se obtuvo como resultado que el 45,00% están de acuerdo con motivación y relación con los subordinados; el 52,50% están de acuerdo que existen relaciones con los colegas de trabajo para crecer profesionalmente; el 45,00 están de acuerdo con el creciendo como profesional. Finalmente, como conclusión los resultados evidencian que los colaboradores reciben un buen trato, les ayuda a crecer como profesional, existe apoyo moral ante los trabajadores externos generando una buena atención, ya que para ellos es importante tener conocimientos sobre la motivación bifactorial y poner en práctica.

Palabras clave: Ferreterías, gestión de calidad, micro y pequeñas empresas, motivación bifactorial.

Abstract

Within an organization the most appropriate is the motivating factor since it comes from inside the person and feeds continuously with the activity itself. Despite its importance, there is currently no constant improvement in intrinsic motivation because workers are motivated by hygiene factors, at the same time quality management is also not adequate so that their workers do not have a good level of I am a student. Therefore, the general objective of the research was to describe the main characteristics of the two-factorial motivation of workers as a tool for the quality management of micro and small enterprises in the field of retail sales of construction materials and hardware items, Huaraz district, 2017. The methodology was quantitative, descriptive and non-experimental design – transversal; the sample population consisted of 19 hardware stores who were asked the questionnaire through the survey, of which it was obtained that 45.00% agree on motivation and relationship with subordinates; 52.50% agree that there are relationships with work colleagues to grow professionally; 45.00 agree with the growing professional. Finally in conclusion the results show that the collaborators are well treated, it helps them to grow as a professional, there is moral support to external workers generating good attention, since it is important for them to have knowledge on two-factor motivation and put into practice.

Keywords: Hardware stores, quality management, micro and small businesses, two-factor motivation.

6. Contenido

1. Título de la tesis.....	ii
2. Equipo de Trabajo	iii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iv
4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria	v
5. Resumen y abstract.....	vii
6. Contenido	ix
7. Índice de tablas y figuras	x
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	11
2.1. Antecedentes.....	11
2.2. Bases teóricas de la investigación	23
2.3. Hipótesis	39
2.4. Variable	40
III. Metodología	42
3.1. El tipo y el nivel de la investigación	42
3.2. Diseño de la investigación.....	42
3.3. Población y muestra	43
3.4. Definición y operacionalización de variables e investigadores.....	44
3.5. Técnicas e instrumentos	45
3.6. Plan de análisis	45
3.7. Matriz de consistencia	46
3.8. Principios éticos.....	47
IV. Resultados	49
4.1. Resultados.....	49
4.2. Análisis de resultados	54
V. Conclusiones y Recomendaciones	63
5.1. Conclusiones.....	63
5.2. Recomendaciones	66
Referencias bibliográficas.....	68
Anexos	75

7. Índice de tablas

Tabla 1. <i>Características de los trabajadores de las MYPES ferreterías.</i>	49
Tabla 2. <i>Características de la motivación bifactorial de los trabajadores de las MYPES venta al por menor de artículos de construcción y artículos de ferretería.</i> ..	50

Índice de figuras

Figura 1. Motivación bifactorial	27
Figura 2. Dimensiones de la motivación bifactorial.	35

I. Introducción

Dentro de la ciudad se observó que las organizaciones están dejando de lado al recurso más importante, por lo que sus trabajadores se encuentran desmotivados, inseguros, sin compromiso dentro del trabajo, gran preocupación en cuanto a la calidad con la responsabilidad, la motivación como mecanismo para lograr determinados objetivos y alcanzar determinadas metas. Las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de materiales de construcción y artículos de ferretería, es ahí donde se resalta la importancia de su aplicación en cualquier área empresarial, asimismo se aplicó en el ambiente laboral como se obtendrá los resultados con los colaboradores motivados con excelentes resultados, la motivación consiste básicamente en mantener las culturas, valores personales y corporativos que conducen a un alto rendimiento laboral y organizacional.

El interés por estudiar fue, por lo que se observó que la motivación bifactorial de los trabajadores en las ferreterías es a causa de que, en la ciudad de Huaraz, se viene dando falencias en las mayores complicaciones en tema de motivación a los trabajadores, lo cual genera malestar, incomodidad y descontento hacia los colaboradores. Existen insuficientes beneficios, por ello, es muy importante para la ULADECH - CATÓLICA a través de su carrera profesional de administración contribuir con la investigación para las mejoras continuas y establece como línea de investigación la gestión de calidad dentro del cual se enmarcó la presente investigación.

A nivel mundial el capital humano es uno de los principales elementos de las organizaciones, la preocupación por disponer de un grupo humano motivado es un

tema recurrente. La República (2019) comenta que más del 50% de los trabajadores en América Latina son informales debido al incumplimiento de las regularizaciones laborales y la falta de fiscalización por parte de las instituciones de los gobiernos, asimismo la Organización Mundial del Trabajo (OIT) en diario El País (2019) mencionó que el 10% de los trabajadores del planeta perciben el 48,9% de la remuneración mundial, el 20% perciben remuneraciones más bajas, 650 millones de personas perciben menos del 1% de la bolsa mundial de ingresos laborales, si se distribuye entre salarios bajos medios y altos solo el grupo de los sueldos altos mejora entre el 2004 y 2017 mientras que la clase media y baja se ven recortados sus ingresos salariales, se presume que las principales razones de permanencia, abandono y desmotivación del trabajador dentro de las empresas es un factor emocional, los trabajadores cada día valoran más la flexibilidad, autonomía, los programas de apoyo, la formación, las medidas de conciliación, la vida personal y laboral y el buen ambiente organizacional.

El Diario Tiempo (2018) menciona que en Colombia tres de cada diez personas están insatisfechos con su trabajo actual y las mujeres son las de mayor desconcierto, las condiciones a las que están sometidas tienen que ver con la igualdad de género a pesar de que algunas de ellas tienen más preparación académica y son remuneradas 7% menos que los varones, las oportunidades de obtener ascensos son escasas y muy exigentes, es más cumplen doble rol laboral, contribuyen con las necesidades y a la vez asumen el trabajo no remunerado del hogar para que sus familias sean productivas en las actividades de la sociedad. (El Comercio, 2018) menciona que en una encuesta realizada con el objetivo de determinar el déficit motivacional en América Latina se obtuvieron los siguientes resultados, del total el 30% de estadounidenses se sienten

comprometidos con su trabajo 12% los mexicanos, 16% los argentinos y peruanos, y 14% Paraguayos, estos resultados demuestran que más de la mitad de trabajadores de estos países no están comprometidos, motivados y no se involucran con los objetivos de las empresas.

Por otro lado, las MYPES poseen la capacidad de convertirse en el promotor del desarrollo empresarial descentralizado y flexible. Descentralizado porque tiene el mayor número de unidades económicas en cada región, el cual contribuye con la generación de riquezas. Flexible debido a la versatilidad que poseen para adaptarse a las necesidades cambiantes del mercado, a comparación de las grandes empresas como resultado de sus inversiones a escala se ven reducidas a la posibilidad de da respuesta al entorno productivo, esta flexibilidad permite a las MYPES especializarse en el abastecimiento de determinados bienes y servicios aprovechando la eficiencia que generan las cadenas de valor. La República (2015) menciona que en América Latina las MYPES generan alrededor del 47 % del empleo, ofrecen trabajo a 127 millones de personas, el 19% son creadas por las empresas medianas y grandes, el 28% trabajan por cuenta propia pero estas empresas son nichos de informalidad, baja productividad y enfrentan limitaciones de financiamiento, tecnología y los gobiernos no facilitan las normativas para la formalización.

El Banco de Desarrollo de América Latina (2018) menciona que las MYPES representan el 90% de las empresas en América Latina sus oportunidades de crecimiento se multiplican de forma exponencial, pero tienen que afrontar barreras para subsistir como la capacidad de integración, comercialización, renovación, innovación o mejoramiento de la calidad de sus empleados, cabe resaltar que el 60% de latinoamericanos trabajan en estas MYPES sin embargo son mucho los desafíos

que afloran desde diferentes ámbitos políticos, económicos y gubernamentales comparado a otros países del mundo son potenciados y amparados por sus propios gobiernos. Mundo Ferretero (2018) menciona que las MYPES ferreteras en México tendrá un crecimiento del 7,2% en los últimos años y es muy importante para el país mexicano porque contribuye en el sector construcción e incrementa en un 8% el Producto Bruto Interno (PBI) también incrementa los sectores eléctricos, iluminación y seguridad industrial.

En el contexto nacional las MYPES son muy importantes para el desarrollo de la economía del (Perú Barraza,2014) menciona que según el ministerio de trabajo promoción y empleo, estas organizaciones aportan el 40 % al PBI y un 80% de oferta laboral sin hacer mención al auto empleo que genera, asimismo menciona que sufren ciertas limitaciones como la falta de un sistema tributario estable y simplifica que permita hacer frente a los problemas de formalización y que motive al crecimiento sostenido, por otro lado en énfasis a los procesos y el manejo de los diferentes recursos de las empresas, el recurso humano es fundamental para el funcionamiento de estas MYPES. El Peruano (2017) menciona que un trabajador motivado es clave para las organizaciones, trabajar en un clima laboral favorable, la motivación de cada colaborador cobra especial interés y se puede ejecutar de diferentes maneras por ejemplo mediante modelos de retribuciones por desempeños o programas de beneficios e identificar las capacidades y habilidades de cada trabajador e invertir en ellas siempre será la mejor apuesta.

En una encuesta realizada a 2050 peruanos donde se buscó determinar la satisfacción laboral, mayoría de ellos respondieron que no son felices en su trabajo (Trabajando.com Perú, 2016) menciona que frente a la pregunta ¿eres feliz en tu

trabajo? 76% respondieron negativamente, de ese porcentaje 22% indico que no tienen un trabajo desafiante, el 20% indico que no cuentan con un buen clima laboral, el 19% no tiene un buen jefe que los lidere, el 12% no está conforme con su remuneración, el 10% no son retribuidos por sus logros, 10% indico que no toman en cuenta sus ideas y el 7% no tiene posibilidad de ascender. El Diario Perú 21 (2017) menciona que la motivación de los trabajadores peruanos es fundamental y toda empresa debe generar un excelente clima laboral y hacer conocer a sus trabajadores, sus preocupaciones, necesidades, su evolución personal y profesional, asimismo debe respetar al colaborador, sus derechos, igualdad de género para las oportunidades, reconocimiento, compensación, flexibilidad laboral, liderazgo, capacitaciones, beneficios, ética y responsabilidad.

Por otra parte las MYPES ferreteras en el Perú y el sector construcción es el que más demanda la mano de obra (PROMPERÚ, 2015) menciona que de acuerdo al ranking en el 2013 el tamaño del sector construcción en el Perú ocupa el puesto N° 7 de entre los países latinoamericanos, en cuanto a bienes y servicios producidos por este sector, durante los últimos años las exportaciones crecieron en un 10,5% en promedio sin embargo se registra una variación negativa en los periodos 2013 y 2014 de -5,9% siendo los productos ferreteros las que más se contraen -23,1%. Por otro lado, se registra un crecimiento de 97,1% para los materiales de construcción siendo el cemento el producto más dinámico seguido por las barras de hierro, país donde más se exportó fue Bolivia, país que demanda más crecimiento en el sector es Brasil seguido por Colombia y Panamá.

Además la evolución del comercio electrónico en el Perú impulsa el desarrollo de las ferreterías, las ventas se incrementan por el uso del aplicativo mercado libre,

página que está disponible en todo el Perú El Comercio (2018) menciona que a través de este aplicativo se sostiene ventas desde los 2,500 hasta los 4,000 ítems mensuales, según información registrada por mercado libre solo en los primeros cuatro meses del 2018 se incrementó las ventas en un 128% en comparación al mismo periodo del año anterior. Además, agrega que el ferretero es una categoría de mercado libre que sostiene crecimientos de más del 250% en los últimos tres años, esto ha motivado sumarse a las grandes marcas.

En el contexto local las MYPES Ancashinas, lo más importa para los dueños y representantes legales es la productividad y los ingresos, no le dan importancia a la motivación de sus trabajadores enfoque que amerita el buen desempeño laboral (Periódico el Ferrol, 2019) menciona que en la región Áncash existe un alto índice de informalidad debido a la poca presencia del estado y sus órganos reguladores, el 80% de las MYPES son informales que cifras son 55 mil y fueron creadas en los años 2017 y 2018 de las cuales solo 50 mil están formalizadas, en otros contextos (Radio Santo Domingo, 2019) menciona que la región Áncash es una de las más castigadas por la corrupción y viene afrontando desde años la crisis y la recesión de obras de gran impacto, muchos proyectos emblemáticos que dinamizan a la economía vienen siendo postergados por la incapacidad de gestión y la desconfianza que generan las autoridades tanto de las entidades del gobierno y del sector privado, la inestabilidad política también ha generado que las inversiones se retraigan afectando directamente al empleo. Frente a este problema muchos ciudadanos han emprendido sus propias propuestas de negocio para enfrentar la crisis económica MYPES que en la actualidad enfrentan una serie de problemas internos y externos.

La elección de la investigación motivación bifactorial de los trabajadores como herramienta de la gestión de calidad en las MYPES venta al por menor de artículos de ferretería está basada en la realidad del distrito de Huaraz, estas organizaciones contaron con dirigentes empíricos que en su afán de conseguir ingreso dejaban de lado al recurso más importante, los recursos humanos quienes se encuentran desmotivados, inseguros, sin compromiso, no tiene políticas de trabajo, pésimas relaciones con el jefe inmediato, malas condiciones de trabajo, salarios no acorde a ley, deficiente clima laboral, no tiene el respaldo por parte de la empresa, no cuentan con equipos de protección personal al momento de ejecutar sus funciones, son condiciones que limitan el buen desenvolvimiento del individuo y el funcionamiento de la empresa.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación se plantea de la siguiente manera: ¿Cuáles son las principales características de la motivación bifactorial de los trabajadores como herramienta de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de materiales de construcción y artículos de ferretería, distrito de Huaraz, 2017?

Para responder al problema a investigar se ha propuesto el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la motivación bifactorial de los trabajadores como herramienta de la gestión de calidad de las Micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de materiales de construcción y artículos de ferretería, distrito de Huaraz, 2017. También se formuló tres objetivos específicos para lograr el objetivo general: (1) Determinar las principales características de las Micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de materiales de construcción y artículos de ferretería, distrito de Huaraz, 2017; (2) Determinar las principales características en la motivación bifactorial de los trabajadores como herramienta de la

gestión de calidad de las Micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de materiales de construcción y artículos de ferretería, distrito de Huaraz, 2017; (3) Elaborar una propuesta de mejora sobre la motivación bifactorial de los trabajadores como herramienta de gestión de calidad de las Micro y pequeñas empresas de ventas al por menor de materiales de construcción y artículos de ferretería, distrito de Huaraz, 2017.

La presente investigación se justificó: desde el punto teórico, porque se basó a la recopilación de informaciones de bases científicas para contribuir y ser un marco orientador en la investigación. Desde el punto práctico porque nos permitió conocer sobre las características de la motivación bifactorial de los trabajadores como herramienta de la gestión de calidad de las Micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de materiales de construcción y artículos de ferretería, distrito de Huaraz, 2017 y comprender con mayor precisión del manejo de la motivación bifactorial en relación a los trabajadores dentro de las MYPES de este sector. Por otro lado, la investigación servirá como referencia para futuros investigadores que busquen profundizar más en el tema, puesto que los hallazgos se presentan en un contexto en el que las micro y pequeñas empresas son las protagonistas de la economía del país (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El sustento teórico de la investigación se basa en el modelo Herzberg, quien propone un sistema de enriquecimiento del trabajo para incrementar la satisfacción en el puesto, consiste en un procedimiento de redefinición del trabajo con el fin de conseguir la mayor satisfacción de las necesidades superiores de quien lo desempeña para ello los puestos de trabajo deberían de diseñar estrategias de mayor reto para el individuo con el fin de que puedan tener experiencias de logro, autoestima promoción

y autorrealización, dando inicio a la motivación de los trabajadores expuestas en dos factores, factores de motivación dentro de ello se desarrolla el interés al trabajo, responsabilidad, reconocimiento, realización, avance y crecimiento. También están los factores de higiene donde se determina las condiciones del trabajo, políticas de las empresas, supervisión, compañerismo, salario, prestigio y seguridad en el empleo (Vadillo, 2008).

En cuanto a la metodología que se empleó en la investigación fue de diseño no experimental - transversal porque se observaron los fenómenos tal cual se dieron en su estado natural, de nivel descriptivo porque se caracterizó la motivación bifactorial de los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de materiales de construcción y artículos de ferretería, distrito de Huaraz, 2017, tipo cuantitativo. La población para dicho estudio fueron los colaboradores de 19 MYPES hallando un total de 40 trabajadores. En relación a las técnicas fueron las encuestas con sus respectivos instrumentos los cuestionarios para la recolección de datos; así mismo, fueron ingresados al programa estadístico SPSS v 25 para su debido procesamiento; el cual, se presentó en tablas y figuras con su respectivo análisis estadístico.

De la encuesta realizada se obtuvieron los siguientes resultados, respecto a las características de los colaboradores de estas MYPES el 35,5% oscilan entre los 41 a 50 años de edad, el 75% son de género masculino, el 32,50% tienen superior no universitario, y el 32,50% perciben 1,200.00 soles. Respecto a la motivación bifactorial de estos colaboradores el 42,50% se motivan basándose en sus logros obtenidos, el 40% son reconocidos por sus esfuerzos demostrados en la empresa, 35% cumplen con su trabajo y son motivados, el 32,50% cumplen con responsabilidad su

trabajo y el gerente los respalda, el 45% se sienten auto realizados en las empresas, el 37,50% tienen oportunidades de desarrollo profesional, el 30% son supervisados de acuerdo al cargo que desempeñan, el 35% cumplen con las políticas de la empresa, el 42,50% mantiene una buena relación con el supervisor y compañeros de trabajo, el 27,50% mantienen en orden su área de trabajo, el 42,50% su sueldo percibido sustenta su esfuerzo dentro del trabajo, el 52,50% mantienen buenas relaciones con el compañero y les permite crecer profesionalmente, el 60% se sienten motivados y alentados, el 45% mantiene una buena relación con sus subordinados, el 47,50 mantiene buena consideración de parte de sus compañeros y jefes, el 47,5% se siente seguros de las actividades que realizan.

Luego de obtener los resultados se llegó a la conclusión, que los trabajadores de estas MYPES oscilan entre los 41 a 50 años de edad, en su mayoría son de sexo masculino, con estudio superior no universitario, en su mayoría perciben un sueldo mayor a lo establecido por la ley, estos trabajadores cuentan con mucha experiencia en el rubro ya que trabajaron muchos años situación que conlleva al logro y la supervivencia de estas organizaciones.

Por lo que se recomienda a estas organizaciones incentivar a sus trabajadores, realizar reuniones de interrelación entre trabajadores y jefes, organizar un compartir, reuniones donde se confunda la línea de mando, estas condiciones permitirán al trabajador tener mucha confianza y crear más amistad entre todos.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Referencias internacionales

Torres (2005) en su tesis *“Factores motivacionales que influyen en los trabajadores a nivel de piso en un centro comercial ubicado en Pachuca, Hidalgo”* cuyo objetivo fue describir los factores que experimentan, los cuales influyen a los trabajadores en un centro comercial mediante una investigación con diseño no transversal nivel descriptivo tipo cuantitativo realizado a una población de 21 trabajadores, con un cuestionario de 25 preguntas (escala Likert) de la técnica de encuesta, de la investigación se obtuvieron los siguientes resultados; respecto a la motivación bifactorial que el 58,2% indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el conocimiento de las reglas y políticas de la organización, el 87,2% está de acuerdo con la relación con sus compañeros de trabajo, el 58,0% está en desacuerdo con la supervisión que realizan sus jefes, el 54,8% está totalmente en desacuerdo con su sueldo, el 44,8% está en desacuerdo con la seguridad y estabilidad laboral, el 59,0% están ni de acuerdo ni en desacuerdo con las herramientas e implementos para realizar su trabajo, el 60,0 % está totalmente en desacuerdo con el reconocimientos de logros en su trabajo, el 54,8% están en desacuerdo con el crecimiento personal y profesión en la organización. Concluye mencionando que los factores motivacionales que jerárquicamente fue la principal estima donde los trabajadores de piso de esta empresa buscan tener afecto, aprecio, apego por parte de los demás o una gratificación, reconocimiento, o admiración por el esfuerzo o sacrificio que realizan día a día en su

medio de trabajo tanto de los directivos de la empresa como de las personas que lo rodean.

Vergara (2005) en su tesis titulada *“Identificación de los factores de motivación-higiene asociados a la satisfacción laboral en la fundación instituto tecnológico Comfenalco de la ciudad de Cartagena-Colombia”*, como objetivo se determinó la identificación de los factores motivacionales asociados en cuanto a la motivación laboral, mediante la investigación no experimental-transversal nivel descriptivo tipo cuantitativo, realizado a una población de 92 administrativos y 220 docentes del instituto mencionado, con un cuestionario de 27 preguntas (escala Likert) de la técnica encuesta, de la investigación se obtuvieron los siguientes resultados; respecto a las características de los trabajadores que el 68,3% oscilan de entre 41 a 46 años de edad, el 76,8% tienen secundaria completa; respecto a los factores motivación-higiene el 69,9% manifiesta que es adecuada la remuneración percibida, el 58,1% menciona que casi nunca ha recibido incentivos, el 61,5% considera que a veces es adecuada el entorno laboral, el 58,7% manifiesta que su equipo que lo acompaña es bueno, el 66,2% manifiesta que el jefe inmediato facilita su desempeño, el 52,6% menciona que se siente seguro en la organización, el 61,5% menciona que son evaluados los derechos en la empresa, el 61,5% menciona que tiene un ambiente adecuado para trabajar, el 69,9 % indica que nunca ha recibido motivación extrínseca, el 61,5% menciona que casi nunca hay seguridad laboral, el 62,6 % indica que casi nunca se le ha brindado la oportunidad de alcanzar su realización y desarrollo personal, el 71,5 % indica que casi nunca ha brindado la oportunidad de desarrollar sus competencias como profesional, el 51,5 % manifiesta que casi nunca se le asigna nuevas responsabilidades, el 61,5% menciona que a veces logra sus objetivos dentro

de la institución, el 41,9% indica que casi nunca ha recibido un reconocimiento a su labor profesional, el 80,6 % manifiesta que casi nunca ha recibido premios, felicitaciones o reconocimientos, el 55.4% menciona que a veces considera que existe apoyo de parte del supervisor y/o jefe ante su labor diaria, 50,6% menciona que casi nunca recibe críticas u opiniones constructivas sobre su trabajo, para mejorar y crecer profesionalmente. Concluye mencionando que los factores que contribuyen de manera fuerte y considerable al nivel de satisfacción laboral de los empleados son: el trabajo en sí, la vida personal, la responsabilidad, relaciones interpersonales y el logro. Los factores de supervisión, estatus, crecimiento y seguridad están contribuyendo con el nivel de satisfacción laboral de los empleados de una forma moderada a pesar de ello son de menor importancia que los primeros en mención, las variables de sexo y antigüedad influyen en los niveles de satisfacción laboral.

Giovannone (2011) en su tesis *“La gestión de la motivación organizacional con el enfoque de la teoría de Herzberg”* tuvo como objetivo analizar y constatar si aplica la teoría de motivación de Herzberg en los trabajadores del gran la plata mediante la investigación con diseño transversal nivel descriptivo tipo cuantitativo realizado a una población de 104 trabajadores, con un cuestionario de 30 preguntas (escala Likert) de la técnica encuesta, de la investigación se obtuvieron; respecto a la motivación bifactorial que el 69,9% manifiesta que es adecuada la remuneración percibida, el 98,1% menciona que casi nunca ha recibido incentivos, el 51,5% considera que a veces es adecuada el entorno laboral, el 58,7% manifiesta que su equipo que lo acompaña es bueno, el 49,2% manifiesta que el jefe inmediato facilita su desempeño, el 52,6% menciona que se siente seguro en la organización, el 71,5% menciona que son evaluados los derechos en la empresa, el 41,5% menciona que tiene

un ambiente adecuado para trabajar, el 59,9 % indica que nunca ha recibido motivación extrínseca, el 51,5% menciona que casi nunca hay seguridad laboral, el 50,6 % indica que casi nunca se le ha brindado la oportunidad de alcanzar su realización y desarrollo personal, el 41,5 % indica que casi nunca ha brindado la oportunidad de desarrollar sus competencias como profesional, el 71,5 % manifiesta que casi nunca se le asigna nuevas responsabilidades, el 51,5% menciona que a veces logra sus objetivos dentro de la institución, el 61,9% indica que casi nunca ha recibido un reconocimiento a su labor profesional, el 50,6 % manifiesta que casi nunca ha recibido premios, felicitaciones o reconocimientos, el 55.4% menciona que a veces considera que existe apoyo de parte del supervisor y/o jefe ante su labor diaria, 66,6% menciona que casi nunca recibe críticas u opiniones constructivas sobre su trabajo, para mejorar y crecer profesionalmente. Concluye mencionando que la investigación señala que, entre los factores motivacionales, los trabajadores de la muestra consideran más importantes a la hora de sentirse motivados, se encuentra; que el trabajo que realiza sea importante como también que el puesto cuente con tareas variadas, desafiantes y creativas. Las siguientes situaciones que los trabajadores consideran importantes a la hora de estar satisfechos con su trabajo, con un 65% de frecuencia son: que existan oportunidades de promoción y ascenso. Que en el trabajo me den formación que te dejen hacer las cosas que te gusta.

Referencias Nacionales

López (2015) en su tesis titulada “*Programa de motivación basado en la teoría de dos factores para mejorar el desempeño laboral en la caja municipal Sullana - sede Trujillo*” planteó como objetivo determinar la mejora del desempeño laboral en la Caja Municipal Sullana mediante la investigación con diseño no transversal nivel descriptivo tipo cuantitativo realizado a una población de 30 trabajadores, con un cuestionario de 25 preguntas (escala Likert) de la técnica encuesta, de la investigación se obtuvieron respecto a las características de los representantes o dueños que el 45,45% manifiestan tener de 40 a 49 años de edad, el 68,18% son de sexo masculino, el 40,91% manifiestan tener un grado de instrucción superior no universitaria completa, respecto a las características de los empelados el 67,2% oscilan entre los 18 a 25 años de edad, el 82,8% son del sexo femenino, el 89,7% tiene superior no universitario. Respecto a la gestión de calidad bajo la teoría motivacional de Herzberg el 55,2% indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el conocimiento de las reglas y políticas de la organización, el 67,2% está de acuerdo con la relación con sus compañeros de trabajo, el 50,0% está en desacuerdo con la supervisión que realizan sus jefes, el 44,8% está totalmente en desacuerdo con su sueldo, el 44,8% está en desacuerdo con la seguridad y estabilidad laboral, el 50,0% están ni de acuerdo ni en desacuerdo con las herramientas e implementos para realizar su trabajo. Concluye indicando que los factores higiénicos están bien implementados en la institución, generando a una actitud positiva por parte de los trabajadores hacia estos factores. Sin embargo, los factores motivadores son los que presentan las calificaciones más bajas en la evaluación diagnóstica, factores como: Posibilidad de Crecimiento, Reconocimiento e Importancia del Trabajo.

Mendoza (2016) en su tesis titulada “*Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad Distrital de Carabayllo*” cuyo objetivo fue determinar la importancia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral, mediante la investigación experimental-transeccional nivel descriptivo tipo cuantitativo realizado a una población de 104 trabajadores CAS con un cuestionario de 20 preguntas (escala Likert) de la técnica encuesta, de la investigación que se obtuvieron los siguientes resultados; respecto a las características de los trabajadores que el 42,3% oscilan de entre 36 a 59 años de edad, el 48,1% son convivientes, el 76,0% tienen secundaria completa; respecto a los factores motivacionales el 59,9% manifiesta que es adecuada la remuneración percibida, el 98,1% menciona que casi nunca ha recibido incentivos, el 51,5% considera que a veces es adecuada el entorno laboral, el 58,7% manifiesta que su equipo que lo acompaña es bueno, el 46,2% manifiesta que el jefe inmediato facilita su desempeño, el 42,6% menciona que se siente seguro en la organización, el 61,5% menciona que son evaluados los derechos en la empresa, el 51,5% menciona que tiene un ambiente adecuado para trabajar, el 59,9% indica que nunca ha recibido motivación extrínseca, el 61,5% menciona que casi nunca hay seguridad laboral, el 60,6% indica que casi nunca se le ha brindado la oportunidad de alcanzar su realización y desarrollo personal, el 61,5% indica que casi nunca ha brindado la oportunidad de desarrollar sus competencias como profesional, el 61,5% manifiesta que casi nunca se le asigna nuevas responsabilidades, el 51,5% menciona que a veces logra sus objetivos dentro de la institución, el 51,9% indica que casi nunca ha recibido un reconocimiento a su labor profesional, el 60,6% manifiesta que casi nunca ha recibido premios, felicitaciones o reconocimientos, el 65,4% menciona que a veces considera que existe

apoyo de parte del supervisor y/o jefe ante su labor diaria, 60,6% menciona que casi nunca recibe críticas u opiniones constructivas sobre su trabajo, para mejorar y crecer profesionalmente. Concluye mencionando que los resultados reflejan que los colaboradores que poseen necesidades de orden económico y de estímulo en la institución, pues ellos no demuestran un alto nivel de motivación consustanciado con los postulados de aplicación de la misión y visión de la institución, debido a que no reciben estímulos de carácter económico ni consistencia en las metas planteadas por la institución, debido a que, aun cuando se propugna una actuación gerencial que busca la productividad de la institución, la realidad arroja otras perspectivas de la situación, evidenciado también en el cruce de información obtenido del instrumento aplicado a los colaboradores, lo que motivó a la propuesta.

Castañeda (2016) en su tesis titulada *“Aplicación de un programa de motivación laboral para mejorar la productividad de los trabajadores del área de ventas en la distribuidora casther y asociados S.A.C. para el años 2016”* tuvo como objetivo definir en qué medida el diseño de un programa de motivación laboral incrementará la productividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa distribuidores Casther y asociados S.A.C, mediante la investigación experimental-transeccional nivel descriptivo tipo cuantitativo realizado a una población de 12 trabajadores con un cuestionario de 13 preguntas (escala Likert) de la técnica encuesta, de la investigación se obtuvieron los siguientes resultado; respecto al consideración del trabajo en la organización que el 50,00% manifiestan que la cultura en la organización es bueno, 67,00% indican que el nivel de motivaban actual es bueno, el 58,00% mencionan que el nivel de incentivos dentro de la organización es bueno, el 75,00% manifiestan que los beneficios económicos actuales son buenos, el 75,00%

indican que las condiciones del ambiente físico es bueno, el 67,00% manifiestan que la disposición actual de equipos y recursos materiales es bueno, el 58,00% indican que la relación entre ellos y su jefe es bueno, el 83,00% indican que la capacitación recibida dentro de la institución es bueno para la mejora de sus funciones, el 75,00% mencionan que la productividad en la empresa ha mejorado, 67,00% mencionan que las capacitaciones con el propósito de mejorar el desempeño de su trabajo es bueno y el 75,00% mencionaron que están contentos de lo que hacen en la actualidad en el trabajo. Concluye mencionando que la empresa no brinda ningún tipo de motivación ya que es necesario de forma intrínseca o extrínseca y al no contar con ello el plan de motivación laboral para sus trabajadores lo que puede apreciar es que los proveedores distribuyan productos para brindar bonos a sus trabajadores, y según lo que menciona el gerente los incentivos se pueden realizar de forma extrínseca, es decir unos pequeños bonos extras por el cumplimiento de metas de los trabajadores y así apoyar a sus familiares.

Referencias locales

Cerna (2014) en su tesis titulado "*La teoría motivacional de los dos factores, de Herzberg y el desempeño laboral de los trabajadores en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Huaraz, 2013*" tuvo como objetivo como determinar la motivación laboral de los dos factores de Herzberg influye en el desempeño laboral de los trabajadores en los Hoteles de tres estrellas, se tuvo como diseño de investigación, descriptiva, causal no experimental, donde se ha analizado con el total de la población que vienen a ser 123 trabajadores de los 11 hoteles del sector mencionado, con un cuestionario de 25 preguntas (escala Likert) de la técnica de encuesta, de la investigación se obtuvieron los siguientes resultados; respecto a las características de los trabajadores que el 55% manifiestan tener una edad no mayor a los 28 años, el

58,5% son de género masculino, el 33,1% cuentan con superior universitario completo, el 61,9% tiene a lo mucho un año de servicio. Respecto a los factores motivacionales y factores higiénicos el 52,8% aseguran que es muy bajo en cuanto al desarrollo profesional, el 43,1% indican que es bajo el reconociendo profesional dentro de la organización, el 45,5% mencionan que la estabilidad laboral es muy baja, el 40,7% indican en cuanto al retribución salarial que es bajo, el 60% manifiestan que los beneficios sociales son bajos, el 70% opinan que no hay buenas políticas laborales, el 67% consideran no tener buena comunicación dentro de la organización, el 65,1% opinan no sentirse cómodos dentro del ambiente laboral, el 68,3% mencionan que no existe una buena política de supervisión dentro de la empresa, el 70% indican en cuanto a la capacitación que es muy baja o baja, es decir no se preocupan por realizar capacitaciones, para el mejor desempeño, el 75% indican que es muy poco que la empresa brinde estímulos laborales. Concluye mencionando que los niveles de motivación laboral basada en la teoría de los dos factores de Herzberg influyen de manera negativa en el desempeño laboral, determinando que el reconocimiento profesional, la autorrealización profesional, la retribución salarial y las capacitaciones no son los adecuados de acuerdo a la perspectiva de los trabajadores.

Anaya (2017) en su tesis titulada *“Caracterización de la gestión de calidad bajo la teoría motivacional de Herzberg en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en el distrito de Huaraz, 2015”* cuyo objetivo fue describir las principales características de la gestión de calidad bajo la teoría motivacional de Herzberg, mediante una investigación de diseño no experimental-Transversal de tipo descriptivo nivel cuantitativo, realizado a una población de 58 trabajadores de 12 MYPES del sector mencionado, se aplicó un

cuestionario con 18 preguntas (escala Likert) de la técnica encuesta; de la investigación se obtuvieron los siguientes resultados, respecto a las características de los empelados el 67,2% oscilan entre los 18 a 25 años de edad, el 82,8% son del sexo femenino, el 89,7% tiene superior no universitario. Respecto a la gestión de calidad bajo la teoría motivacional de Herzberg el 55,2% indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el conocimiento de las reglas y políticas de la organización, el 67,2% está de acuerdo con la relación con sus compañeros de trabajo, el 50,0% está en desacuerdo con la supervisión que realizan sus jefes, el 44,8% está totalmente en desacuerdo con su sueldo, el 44,8% está en desacuerdo con la seguridad y estabilidad laboral, el 50,0% están ni de acuerdo ni en desacuerdo con las herramientas e implementos para realizar su trabajo, el 50,0 % está totalmente en desacuerdo con el reconocimientos de logros en su trabajo, el 44,8% están en desacuerdo con el crecimiento personal y profesión en la organización, el 55,2% están ni de acuerdo ni en desacuerdo con las oportunidades de general iniciativa y la toma de decisiones propias en el trabajo, el 44,8% están ni de acuerdo ni en desacuerdo con las oportunidades y retos en el trabajo, el 44,8% están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la conversación que su jefe imparte acerca del resultado de su trabajo y el 67,2% están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la responsabilidad propia para desarrollar sus actividades. Concluye mencionando que no se aplica adecuadamente el manejo de los factores higiénicos, donde se muestra desacuerdo en mayor porcentaje con características como la supervisión y el salario, asimismo se presenta una dirección poco conveniente de los factores motivacionales como el crecimiento personal y el reconocimiento al logro, donde se observa el desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente en mayor porcentaje, con estos resultados se puede afirmar que los trabajadores no tienen una apropiada

motivación, por lo que no es beneficioso para los directivos que buscan alcanzar una gestión de calidad.

Navarro (2014) en su tesis titulada “*Factores de motivación según Herzberg y desempeño laboral en la distribuidora navarro EIRL de Huaraz 2014*” tuvo como objetivo determinar los factores de motivación y desempeño laboral mediante una investigación no experimental-transversal nivel descriptivo tipo causal realizada a una población de 16 trabajadores con un cuestionario de 12 preguntas (escala Likert) de la técnica encuesta, de la investigación se obtuvieron los siguientes resultados; respecto a las características de los factores de motivación, el 37,5% consideran que la responsabilidad es parte de su motivación, el 43,8% menciona que el trabajo en sí mismo es motivante, el 43,8% mencionan que casi nunca hay crecimiento laboral, el 43,8% considera que existe reconocimiento laboral, 43,8% indica que no existe promoción laboral, el 31,3% menciona que está de acuerdo con el logro como motivación, el 37,5% menciona que se ha establecido elementos de seguridad en sus labores , el 43,8% mencionan que tiene buen relación con el jefe, el 37,5% indica que tiene buen supervisión, el 43,8% menciona que las condiciones de trabajo son buenas, el 37,5% menciona que el sueldo que percibe es adecuado y el 37,5% menciona que la relación con el compañero es buena. Conclusiones, respecto a los factores motivadores inciden en un nivel alto de desempeño de los trabajadores esto explica en los factores de responsabilidad el trabajo en sí mismo, el crecimiento en la organización y el reconocimiento que están en relación con el contenido del cargo y tareas las cuales han sido aceptadas como parte de su motivación por la gran mayoría de los trabajadores, además los logros de los trabajadores también fueron aceptadas sin embargo el tema de promoción y oportunidades laborales la mayoría de los trabajadores señala que no

tiene acceso ni facilidad, respecto a los factores de higiene inciden en el desempeño laboral es decir las seguridad, supervisión, condiciones de trabajo y el sueldo tiene relación con el buen desempeño laboral sin embargo no incide en relación con el dueño o jefe del puesto que esta es muy baja.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de calidad

Durán (1992) menciona que la gestión de calidad es un conjunto de caminos mediante el cual se consigue la calidad y se lleva al proceso de gestión, que en otros términos alude a la dirección, gobierno y coordinación de actividades, asimismo la gestión de calidad se determina en la dirección quien planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función calidad con visión de mejora permanente, también agrega que la gestión de calidad busca la participación de la gerencia en la definición, análisis, garantía de los productos y servicios ofertados por la organización su intervención debe asegurar que se realicen los siguientes pasos: Definir los objetivos de calidad aunando los intereses de la empresa con las necesidades de los clientes, conseguir que los productos o servicios estén conformes con dichos objetivos facilitando todo los medios necesarios para lograrlo, evaluar y vigilar que se alcance la calidad deseada, realizar la mejora continua transformando los objetivos y la búsqueda de la calidad en un proceso dinámico que cambia de modo permanente de acuerdo a las exigencias del mercado.

Velasco (1999) expone que la gestión de calidad es un sistema de control coherente compuesto por una serie de elementos que se relacionan entre si y tienen un objetivo en común de satisfacer más y mejor al cliente a través de la gestión de las variables que en ella influyen la calidad, precio, servicio y tiempo asimismo indica cual sea el sistema de control y sea parte del proceso corporativo de información tiene que tener el objetivo de contribuir a la mejora de la gestión de la empresa y facilitar el proceso de toma de decisiones.

Udaondo (2015) menciona que la gestión de calidad es el conjunto de caminos mediante el cual se llega a la calidad de esta manera incorporar al proceso de gestión, en otros términos alude a la dirección, gobierno y coordinación de actividades de modo que se planifica el futuro, se constituye los programas y se controla los resultados en función a la calidad con vistas a su mejora continua, la calidad es sinónimo de competitividad, productividad, eficiencia, buena relación con los clientes y fidelización de las mismas.

Calidad.

Alcalde (2009) menciona que la calidad va implícito en los genes de la humanidad, es la capacidad que tiene el ser humano por hacer bien las cosas, la calidad no solo se determina en el producto o servicio sino también a los equipos humanos que integran a la organización, socios y accionistas, servicio de atención a los clientes, servicios internos de la empresa, relación con los proveedores, conservación de los recursos naturales, atención a la comunidad revertiendo parte de los beneficios en forma de actividades culturales, fundaciones entre otros.

Gonzales (2012) menciona que la calidad está plasmada en el control de procesos, es un nuevo paradigma de dirección en las organizaciones que permite deslindar la vocación al cambio organizacional y cultural, prevé prosperidad concreta en cada momento, en cada proyecto; la gestión de calidad es una nueva forma de colección de técnicas, métodos, formas de dirigir y controlar la calidad del producto y/o servicio, estas características garantizan el desarrollo y crecimiento de la empresa.

Características de la gestión de calidad

Son factores que determinan las diferencias de un ente frente a los otros Ríos (2002) señala que la gestión de calidad se caracteriza por ser el conjunto de

propiedades y atributos de un producto y/o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas, también es el conjunto de estructuras que se establecen para lograr la calidad dentro de ello la buena organización, repartición de responsabilidades, procedimientos y recursos.

Sánchez (2017) menciona que las características de la calidad son aquellos aspectos diferenciadores e innatos de un producto, sistema o servicio relacionado como un requisito y estas son apreciables físicamente que incluye propiedades mecánicas, eléctricas, químicas o biológicas y sensoriales que son relacionados con la percepción recibida a través de los sentidos, son aspectos de las relaciones humanas entre ellas la cortesía, ética, valores y de tiempo que indican características de puntualidad, confiabilidad, disponibilidad, ergonómicas se relacionan con aspectos de comodidad, seguridad entre otras características físicas de las personas y funciones que posibilitan el desarrollo de las prestaciones del servicio y/o producto.

Estrategias de la gestión de calidad

Moya (2006) hace mención de las estrategias genéricas para mercados de competencia son casi perfectas, estas estrategias se dan en un mercado muy competitivo donde el producto o servicio no permite encontrar ventajas competitivas sostenidas en costes ni diferenciación, sin embargo existen maneras de obtener ciertas ventajas mediante la alteración de la estructura del sector estrategia que consiste en analizar la posibilidad de introducir modificaciones en la estructura del sector que permitan obtener ciertas ventajas competitivas sostenibles, se puede realizar mediante la aplicación de una nueva tecnología, un nuevo sistema de distribución o cambios de hábitos de los consumidores. Optimización de la eficiencia, esta estrategia consiste en

el uso óptimo de los recursos de las empresas mediante estructuras que permitan efectivizar los procesos.

Mintzberg (2013) menciona a las 5 fuerzas de Porter, estrategia que permite realizar una gestión empresarial completa que maximiza los recursos y lleva a superar a la competencia, estas estrategias son: Poder de negociación de los clientes, competencia en el mercado, amenaza de los nuevos entrantes, poder de negociación de los proveedores, amenaza de productos sustitutos, asimismo hace mención a las estrategias genéricas de Porter, liderazgo en costos, diferenciación, segmentación o especialización. Porter asegura que estas estrategias son efectivas para determinar ciertas ventajas competitivas en el entorno empresarial.

2.2.2. Motivación bifactorial

Herzberg (citado por Robbins y Coulter, 2005) manifiesta que la recompensa y la motivación en el compromiso se relacionan con los elementos propios, en un punto que la insatisfacción en la ocupación se vincula con los elementos extrínsecos; pensaba que, los talentos de las hombres acerca del trabajo determinan la victoria o la caída, por lo que se indagaba qué es lo que los hombres anhelan sus labores y pidió a los individuos que facilitaran explicaciones minuciosas de condiciones en las que se lamentaron extraordinariamente bien o mal en sus trabajos.

Figura 1

Motivación bifactorial

Motivadores	Factores de higiene
- Logro	- Supervisión
- Reconocimiento	- Política de la empresa
- El trabajo mismo	- Relación con el supervisor
- Responsabilidad	- Condiciones de trabajo
- Progreso	- Salario
- crecimiento	- Relación con los colegas
	- Vida personal
	- Relación con los subordinados
	- Estatus
	- Seguridad
Extremadamente satisfechos	Extremadamente insatisfechos

Nota. La figura muestra los indicadores de la motivación bifactorial. Fuente: Robbins y Coulter (2005).

Los elementos relacionados con el gozo en la operación fueron intrínsecos e incluyeron propiedades como el resultado, el estudio y el deber. En el momento que los hombres se sintieron justo en sus quehaceres, presentaron la particularidad para imputar estas propiedades a las mismas. Por otro lado, cuando se sintieron molestos, manifestaron la preferencia a nombrar elementos extrínsecos, como el régimen y la gestión de la empresa, la revisión, las concordancias interpersonales y las cláusulas profesionales (Robbins y Coulter, 2005).

También, Herzberg (1968) pretendía que los documentos mostraban lo contrario de la complacencia sí era la insatisfacción, a modo que se ha envanecido como la práctica, ya que la ausencia de las especialidades prósperas una labor que no es esencialmente el compromiso externamente más cómodo (o motivador). Herzberg

planteó que sus descubrimientos indicaron la existencia de un constante dual: lo opuesto de la “satisfacción” es la “no satisfacción”.

Según Herzberg (1968) los factores que establecían la complacencia en el trabajo eran individualistas y diferentes de los que creaban resentimientos en la labor. Entonces, los jefes que acordaban de excluir los elementos que formaban resentimientos en la ocupación que podían organizar cadencia en el área de la labor, no necesariamente con motivación. Los elementos extrínsecos que ocasionan insatisfacción en la labor se señalaron elementos de higiene. En el momento estos elementos son oportunos, los hombres no vivirán descontentas, pero nunca quedarán complacidos (o motivadas). Para promover a las personas en sus labores, Herzberg manifestó recalcar los motivadores, es nombrar, los elementos intrínsecos que desarrollan la complacencia en la labor.

Gareth y Jennifer (2010) definen en su libro de “Administración contemporánea” que la motivación se puede explicar cómo las resistencias personalizadas que diagnostican la administración y la conducta de una persona dentro de la organización, su elevación de impulso y su nivel de perseverancia ante los inconvenientes. La jefatura de la dirección de un individuo se refiere a una de las muchas posibles conductas que una persona podría adoptar.

- a) La conducta con motivo intrínseca es una practico que algunos manifiestan el precio que posee en sí; en esta ocasión la estimulación obtiene a modo manantial en la presentación de la práctica idéntico, y la motivación proviene de ejecutar la labor. Varios administradores se sientan intrínsecamente motivados: obteniendo un sentido de elaboración y de éxito que brindan apoyo a la constitución para que alcance sus objetivos y tenga una ventaja competidor. Los puestos interesantes y

alentadores con las características descritas por el modelo de distintivos puestos tienen más posibilidades de generar una estimulación intrínseca que requieren del uso de las habilidades y las experiencias propias de sus denominaciones. Una maestra de primaria que objetivamente disfruta educando a los infantes, un programador de cómputo al que le encanta solucionar dificultades de clasificación y una artista productiva que se transporta tomando imágenes creativas, motivar a las personas intrínsecamente. Para ellas, la estimulación proviene de un simple hecho de desempeñar su trabajo, se trate de educar a niños, de solucionar confusiones en los eventos de cómputo o de tomar fotografías.

- b) El medio con motivación extrínseca es aquel que se demuestra para conseguir compensar con materiales o sociales, o bien para evitar un castigo; las derivaciones del procedimiento es la fuente de la motivación, no el procedimiento en sí. Un proveedor de autos motivado por las comisiones de todos los autos que venda, un abogado motivado por un salario y el prestigio que sobrelleva su lugar, y un trabajador motivado por la oportunidad de obtener una entrada seguro, ya que todos ellos necesitan una motivación extrínseca. En estos casos la motivación proviene de las consecuencias que van a recibir como resultado de sus comportamientos laborales.

Chiavenato (2001) afirma en su libro de “Administración (Proceso administrativo)” como los elementos higiénicos o elementos extrínsecos: se restringen en el ámbito que comprende al hombre se refieren a las cláusulas en las cuales descarga su labor.

- a. Elementos motivacionales o factores intrínsecos: permanecen enlazados con la capacidad del puesto, con la propiedad de las ocupaciones que el hombre realiza. Los elementos motivacionales están bajo la observación de la persona y abarcan las sensaciones de autorrealización, progresión propia y declaración capacitada. Los elementos motivacionales necesitan la naturaleza y los trabajos ejecutados. Proverbialmente, los trabajos se han explicado y compartido con un solo inquietud para observar los inicios de eficacia y económica, sin embargo, considerar un cálculo de los elementos, enfrentamientos y conveniencias para la imaginación y la representación espiritual del hombre en las eliminan. Con este planteamiento mecanicista, los trabajos transportados para procrear un objetivo de "desmotivación", como conclusión, la indolencia y el abandono de la persona, ya que no sólo le brindan un terreno modesto para laborar. El resultado de los elementos motivacionales de la conducta. Cuando los elementos motivacionales son insuperables, estimulan complacencia; cuando son inestables, sólo obvian la insatisfacción. Por eso, Herzberg los llama elementos de complacencia. Los elementos encargados de la complacencia profesional son completamente individualistas y diferentes de los elementos responsables de la insatisfacción profesional: "Lo contrario de la complacencia profesional no es la insatisfacción sino ninguna complacencia profesional; de la misma manera, lo opuesto de insatisfacción profesional es ninguna insatisfacción profesional, y no la satisfacción".
- b. Los elementos higiénicos (factores extrínsecos): no existen bajo el registro del hombre, puesto que son gestionados por la organización. Los primordiales elementos higiénicos son los sueldos, los rendimientos colectivos, el modelo de la

dirección o inspección que el hombre estudia los requisitos físicos de la labor, la política de la organización, el clima de correlaciones entre la dirección y el hombre, los reglamentos internos, etc. Son elementos del ambiente que se localizan en el ámbito superficial que encierra al hombre.

Habitualmente, estos elementos higiénicos son exclusivos para desarrollar en el ejercicio de motivación de los funcionarios, es decir, en las cláusulas que los encierran y lo que acepta exteriormente la variación de su labor. Asimismo, el compromiso se imaginaba una ocupación incomoda, sino necesario. De ahí el hecho de que la gestión motivara a los hombres a laborar mediante premios, incentivos salariales, mediante justicias o violencias, puede ser ambos incluso: recompensas y castigos. En el presente muchas organizaciones basan sus políticas de individual en los elementos higiénicos, esto es, en sueldos, ganancias sociales, políticas de supervisión, armonías, requisitos ambientales ópticas de la labor, etc. Cuando son insuperables, los elementos higiénicos sólo obvian la insatisfacción en los empleos, pero no alcanzan realzar la complacencia; y cuando la realzan, no consiguen apoyar ni sustentar elevada durante mucho tiempo. Por esta razón, los elementos higiénicos son profilácticos y defensores: evitan la insatisfacción, pero no consiguen la complacencia. Su fruto es como el de ciertos medicamentos que obvian la infestación o disputan el malestar de la cabeza, pero no reparan la salud. De ahí que también se les llame elementos de insatisfacción (Chiavenato, 2001).

La motivación

Magdaleno (2000) menciona que la motivación es el trasfondo psíquico e impulsor que sostiene la fuerza de la acción y señala la dirección a seguir de los seres humanos que actúan siguiendo determinados móviles y fines siempre obedeciendo a

las motivaciones de diferentes factores, también se puede decir que la motivación es considerada como el conjunto de las razones que explican los actos de un individuo o los motivos por las que se realiza una acción.

González (2008) afirma que es un proceso interno y propio de cada persona que refleja la interacción de la persona con el mundo, también sirve para regular la actividad del sujeto y sus conductas hacia un propósito, objetivo, meta que considere necesario y deseable, la motivación es una mediación, un punto intermedio entre la personalidad del individuo que influye en la ejecución de sus actividades, por ende esclarece su eficiencia con dirección al logro de las actividades de manera exitosa en su desempeño.

Newstrom (2011) manifiesta que la motivación es la fuerza que tienen los individuos para lograr las metas y objetivos, asimismo menciona que la motivación es generada por diferentes factores tanto intrínsecos o extrínsecos en las organizaciones del mismo modo los colaboradores tienen diferentes intereses entre los elementos de la motivación y tiene que ver con la dirección y el enfoque de la conducta, el nivel de esfuerzo y la persistencia.

Importancia de la Motivación

Medina (2016) menciona que la motivación en una organización es una táctica indispensable para las organizaciones basadas en satisfacer a sus colaboradores con estímulos que modifiquen su comportamiento mejorando su desempeño laboral, el que una organización tenga trabajadores con un nivel alto de motivación permite que estos puedan desarrollar adecuadamente sus funciones y actividades beneficiando a la empresa, la cual podrá obtener resultados positivos respecto a sus objetivos, además de ello no solo beneficiará a la empresa, sino también tendrá repercusiones positivas

en los colaboradores, debido a que lograrán sus metas, sintiéndose productivos y pueden incrementar sus remuneraciones, para que el colaborador se sienta motivado, la organización debe implementar diferentes estrategias que permitan mejorar la productividad de los colaboradores, como por ejemplo el brindar reconocimiento a sus logros, capacitarlos en los procesos donde existen problemáticas, o beneficios monetarios así como también otro factor de satisfacción es el cómodo lugar de trabajo, es decir que sea ergonómica y tenga una adecuada higiene, teniendo en cuenta los recursos, el mobiliario, entre otros.

La motivación bifactorial de Herzberg

Slocum (2009) menciona que adoptaron enfoques para determinar que motiva a las personas, Herzberg pide a estas personas que manifiesten como se sentían respecto a sus puestos de trabajo, con este estudio desarrollo la teoría bifactorial más conocido como el modelo de los factores higiénicos y motivadores el cual propone que dos conjuntos de factores son causas básicas de satisfacción e insatisfacción en el puesto.

Factores de Higiene

Son circunstancias que rodean a las personas cuando trabajan, involucran las condiciones físicas y ambiente de trabajo, factores económicos, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión, clima laboral, reglamentos, políticas de la empresa y las oportunidades, estas condiciones pertenecen a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas han utilizado habitualmente para lograr la motivación del personal, sin embargo estos factores poseen una capacidad limitante para influir en la conducta de los trabajadores, la expresión higiene determina con exactitud el carácter preventivo y profiláctico, y muestra que solo se destinan a evitar

fuentes de insatisfacción en el ambiente como amenazas potenciales que puedan romper el equilibrio (Giovannone, 2011).

Factores motivacionales

Tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí, produce un resultado de satisfacción perdurable y un aumento de la productividad muy por encima de los niveles corrientes, el termino motivación encierra sentimientos de la realización, de evolución, y de reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de tareas ideales que constituyen un gran desafío y tienen bastante trascendencia para el trabajo, cuando los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción de modo sustancial, cuando son precarios, provocan la pérdida de satisfacción se denominan factores de satisfacción y se relacionan con el contenido de cargo en sí (Giovannone, 2011).

Figura 2

Dimensiones de la motivación bifactorial.

Factores Higiénicos	Factores Motivadores
Factores económicos. Sueldos, salarios, prestaciones	Tareas estimulantes: Posibilidad de manifestar la propia personalidad y de desarrollarse plenamente.
Condiciones físicas del trabajo. Iluminación y temperatura adecuadas, entorno físico seguro.	Sentimiento de autorrealización: Certeza de contribuir en la realización de algo de valor.
Seguridad. Privilegios de antigüedad, procedimientos sobre quejas, reglas de trabajo justas, políticas y procedimientos de la organización	Reconocimiento de una labor bien hecha: La confirmación de que se ha realizado un trabajo importante
Factores Sociales. Oportunidades para relacionarse con los demás compañeros.	Logro o cumplimiento: La oportunidad de realizar cosas interesantes
Status: Títulos de los puestos, oficinas propias, privilegios.	Mayor responsabilidad: El logro de nuevas tareas y labores que amplíen el puesto y brinden un mayor control del mismo.

Nota. La figura muestra las definiciones de cada dimensión de la motivación bifactorial. Fuente: Rue y Lloyd (2000).

2.2.3. Las micro y pequeñas empresas (MYPES)

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria SUNAT (2019) menciona que las MYPES son entes económicas formadas por personas naturales o jurídicas bajo cualquier forma de gestión institucional contemplada en la legislación vigente, tiene como objeto desenvolverse en actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios. Para ser reconocidos como MYPES tienen que estar suscritos en el registro nacional de las micro y pequeña empresa (REMYPE).

Características de las micro y pequeñas empresas

El Peruano (2013) señala que ley de las MYPES N° 30056 fue promulgada por el congreso de la república en el año 2013 estas organizaciones están bajo ciertas condiciones. Microempresa 150 UIT como máximo por ventas al año, pequeña empresa ventas anuales superiores a 150 UIT hasta un máximo de 1700 UIT, el incremento de las ventas es fijado por el ministerio de finanzas y el ministerio de la producción cada dos años.

Importancia de las micro y pequeñas empresas

Barraza (2015) menciona que las MYPES en el Perú es un componente muy importante de la economía en el país, ofrecen empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40% del PBI, sin lugar a dudas las MYPES influyen en varios aspectos de la economía entre los más importantes cabe mencionar la contribución y generación de empleo, si bien es cierto muchas veces no lo generan en condiciones adecuadas de gestión pero contribuye de forma creciente y alivia el alto índice de desempleo en nuestro país.

Tipos de micro y pequeñas empresas

Universia Perú (2011) clasifica de la siguiente manera a las MYPES peruanas: MYPE de acumulación, tiene las características de generar beneficios para invertir en el crecimiento de la organización y generar mayores empleos, MYPE de subsistencia, estas organizaciones no generan utilidades y no son unidades económicas y MYPE de nuevos emprendimientos, son todas aquellas organizaciones que emprenden iniciativas empresariales realizadas basándose a nuevas oportunidades.

Sector venta al por menor de artículos de construcción y ferretería

Pérez y Merino (2017) indican que se nombra ferretería al local destinado al expendio de productos metálicos y de otro tipo que resultan útiles para el desarrollo de tareas de construcción, reparación y bricolaje.

Fernández (2018) menciona que una ferretería es un establecimiento comercial dedicado a la venta de útiles para el bricolaje, la construcción y las necesidades del hogar, normalmente para el público en general, también existen para los profesionales con elementos específicos como: cerraduras, herramientas de pequeño tamaño, clavos, tornillos, silicona, persianas entre otros asimismo en el contexto histórico las empresas ferreteras surgen como pequeñas tiendas en las viviendas en las que se expendía abarros y enseres del hogar tales como utensilios, comales, martillos, focos alambre, etc. Es decir, suministros para el hogar. Las circunstancias que dieron origen a estos establecimientos tiene que ver con la necesidad de abastecer con materiales y herramientas a los artesanos, fontaneros, electricistas, albañiles entre otros convirtiendo estas actividades en una fortaleza que mantienen los negocios además permitió especializarse en este tipo de productos y desligaron de ello todo aquel producto que no eran de utilidad para este tipo de trabajos.

Importancia de las ferreterías

Pérez (2017) menciona que en la actualidad en el Perú las empresas ferreteras juegan un papel muy importante para los consumidores, se convierte en una fuente de suministro de materiales ferreteros de acuerdo al fin de cada consumidor, son fuente generadoras de empleo y de tributos que son generados por las operaciones que realiza contribuyendo al desarrollo del país, asimismo estas proporcionan productos de construcción, eléctrico, herramientas, pinturas, entre otras que son útiles para la

construcción de edificios, viviendas, entre otros, las ferreterías ofrecen una variedad de artículos que los consumidores pueden adquirirlos y ajustarlos a sus necesidades.

Marco conceptual

Calidad.

Aquella propiedad o conjunto de ellas que están presentes en las personas o en las cosas y que son las definitivas cuentas que nos permitirán apreciarlas y compararlas con respecto a la diferencia, también pertenecen a su misma especie o condición, es decir cumplir con las necesidades de acuerdo al tipo de persona, esto mide la satisfacción del consumidor o usuario final (Azzarboni, 2008).

Gestión de calidad.

Se describe como un objeto que no tienen valor, porque el que tiene valor son las cosas que cuentan con esa calidad, por ello se debe implementar un plan empresarial que ayude en los procedimientos de todos los empleados (Durán, 1992).

Factores motivadores.

Es aquel que satisface las necesidades superiores y los trabajadores dentro de ello se encuentran asociados, estos factores se encuentran bajo control de la persona debido a que la relaciona con lo que él hace y desempeña. Involucrando un sentimiento relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña en su trabajo (Palomo, 2008).

Factores higiénicos.

Se refiere al ambiente en el que trabajan las personas así mismo de como desempeñan su trabajo; estos factores fueron tomados en cuenta en la motivación de las personas, ya que para las personas el trabajo es una situación desagradable y para cambiar este aspecto hacia el trabajo es bueno premiar e incentivar salarialmente, ósea,

se incentiva a la persona a cambio de trabajo, estos factores nos sirven para evitar la insatisfacción de los empleados, siempre y cuando estos sean óptimos (Palomo, 2008).

Ferretería.

Es un local destinado a la venta de productos metálicos y de otras materias que resultan útiles para el desarrollo de tareas de construcción, reparación y bricolaje; esto es muy importante para los clientes, ya que brindan solución a cada problema que pueda suceder en centros públicos como en el hogar (Fernández, 2018).

Motivación bifactorial.

Esta teoría fue elaborada por Herzberg, el cual tenía el criterio que el nivel de rendimiento en las personas varía en función del nivel de satisfacción, o sea, que las respuestas hacia el trabajo eran diferentes cuando se sentían bien o cuando se sentían mal; para ello es importante que los empresarios estén pendientes de sus trabajadores y brindar una motivación para continuar con el trabajo (Slocum, 2009).

2.3. Hipótesis

En la investigación de la motivación de los trabajadores como herramienta de la gestión de calidad y el plan de mejora de las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de materiales de construcción y artículos de ferretería, Huaraz, 2017, no se planteó Hipótesis por tratarse de una investigación de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, esto se explica porque los estudios descriptivos se realizan para describir y caracterizar variables, luego de recojo de datos, sin considerar Hipótesis causales o de otra naturaleza (Hernández, Fernández et. al., 2014).

2.4. Variable

La variable de esta investigación es la motivación bifactorial, se tomó el modelo propuesto por Herzberg (1968), dentro del modelo esta variable presenta las siguientes dimensiones e indicadores:

1. Factores motivadores – intrínsecas, los indicadores de esta dimensión son:

- Logro
- Reconocimiento
- El trabajo mismo
- Responsabilidad
- Progreso
- Crecimiento.

2. Factores higiénicos – extrínsecos, los indicadores de esta dimensión son:

- Supervisión
- Política de la empresa
- Relación con el supervisor
- Condiciones de trabajo
- Salario
- Relación con los colegas
- Vida personal
- Relación con los subordinados
- Estatus
- Seguridad

Esta investigación tiene como línea gestión de calidad Durán (1992) nos indica que es un conjunto de caminos en cual se consigue la calidad y se lleva al proceso de

gestión, asimismo la gestión de calidad se determina en la dirección quien planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función calidad con visión de mejora permanente. El tema de esta investigación se tomó en cuenta porque se observó que dentro de la ciudad los trabajadores no encontraron satisfechos en cuanto a la motivación que brindan sus jefes.

III. Metodología

3.1. El tipo y el nivel de la investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo cuantitativa, porque para la recolección de información y/o procesamiento y análisis de los resultados se utilizó la técnica de encuesta; y el instrumento fue el cuestionario, el cual fue validado por 3 expertos. El análisis de datos se realizó en el software SPSS versión 25.

3.1.2. Nivel de investigación

El presente estudio tuvo como nivel de investigación el descriptivo, puesto que solamente se limitó en determinar las características imprescindibles de la variable del tema investigado. Es decir, se describió y se conceptualizó sobre la variable desde la realidad (Hernández, Fernández et. al., 2014).

3.2. Diseño de la investigación

El diseño del presente trabajo fue no experimental transversal porque se recogieron los datos en un momento y espacio único, con el objetivo de describir la variable y dimensiones de estudio; así mismo, las informaciones sobre la variable no fueron manipuladas deliberadamente, sino que se detalló desde su realidad (Hernández, Fernández et. al., 2014).

3.3. Población y muestra

La población de la investigación en mención fueron los trabajadores de 19 de las Micro y pequeñas empresas del sector ventas al por menor de materiales de construcción y artículos de ferretería, Huaraz (Ver anexo B), para determinar la muestra se visitó las oficinas y la página de la SUNAT donde se encontró un registro de 40 trabajadores del sector mencionado, se encuestó a 40 trabajadores, el propósito fue determinar las características de los trabajadores y la motivación bifactorial, los datos fueron obtenidos de manera censal ya que el tamaño de la población es igual a la muestra.

3.4. Definición y operacionalización de variables e investigadores

VARIABLE		Definición operacional			Escala de medición	
		DIMENSIÓN		INDICADOR		
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación		
Motivación bifactorial	Es una determinación para motivar a las personas y Herzberg pide que manifiesten como se sienten respecto a sus puestos de trabajo en la labor, se enlazan con los elementos intrínsecos, en tanto que la insatisfacción en el trabajo se relaciona con los elementos extrínsecos (Slocum 2009)	Factores Motivadores – intrínsecas	Tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí, el termino motivación encierra sentimientos de la realización, de evolución, y de reconocimiento profesional, y tienen bastante trascendencia para el trabajo, cuando los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción de modo sustancial (Giovannone 2011)	Logro	Likert	
				Reconocimiento		
				El trabajo mismo		
				Responsabilidad		
				Progreso		
		Crecimiento				
		Factores higiénicos – extrínsecos	Es aquel que se exhibe para obtener recompensas materiales o sociales, o bien para evitar un castigo; las consecuencias del comportamiento son la fuente de la motivación, no el comportamiento en sí. Estas condiciones pertenecen a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas que han utilizado habitualmente para lograr la motivación del personal (Giovannone 2011)			Supervisión
						Política de la empresa
						Relación con el supervisor
						Condiciones de trabajo
						Salario
						Relación con los colegas
						Vida personal
						Relación con los subordinados
Estatus						
Seguridad						

3.5. Técnicas e instrumentos

Para el recojo de la información de la investigación se empleó la encuesta, se usó como herramienta el cuestionario que fue dirigido a los colaboradores del rubro ventas al por menor de materiales de construcción y artículos de ferretería del distrito de Huaraz, la motivación bifactorial fue medida sobre una base de 20 preguntas, las cuales fueron acomodadas al cuestionario con cinco alternativas de respuesta (Escala Likert): Completamente desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Completamente de acuerdo (5). Se utilizó el cuestionario que fue validado por tres docentes expertos de la escuela profesional de Administración (Ver anexo C).

3.6. Plan de análisis

Se consiguieron los resultados mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, para el cual se recurrió a los informantes luego fueron ingresados al programa estadístico SPSS 25 para su debido procesamiento (Ver anexo E), asimismo fueron presentados en tablas y gráficos con su respectivo análisis estadístico.

3.7. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos
<p>General: ¿Cuáles son las principales características de la motivación bifactorial de los trabajadores como herramienta de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de materiales de construcción y artículos de ferretería, distrito de Huaraz, 2017?</p>	<p>General: Describir las principales características de la motivación bifactorial de los trabajadores como herramienta de la gestión de calidad de las Micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de materiales de construcción y artículos de ferretería, distrito de Huaraz, 2017</p> <p>Específicos: Determinar las principales características de las Micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de materiales de construcción y artículos de ferretería, distrito de Huaraz, 2017</p> <p>Determinar las principales características en la motivación bifactorial de los trabajadores como herramienta de la gestión de calidad de las Micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de materiales de construcción y artículos de ferretería, distrito de Huaraz, 2017</p> <p>Elaborar una propuesta de mejora sobre la motivación bifactorial de los trabajadores como herramienta de gestión de calidad de las Micro y pequeñas empresas de ventas al por menor de materiales de construcción y artículos de ferretería, distrito de Huaraz, 2017.</p>	<p>Motivación bifactorial</p>	<p>La población: La población consiste de 19 MYPES del sector ventas al por menor de materiales de construcción y artículos de ferretería, distrito de Huaraz, 2017</p> <p>Fuente: SUNAT Huaraz 2017</p> <p>Muestra: 40 trabajadores del sector ventas al por menor de materiales de construcción y artículos de ferretería, Huaraz</p>	<p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No Experimental - Transversal</p>	<p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

3.8. Principios éticos

La presente investigación en toda su elaboración se rigió por lo dispuesto en el código de ética para la investigación Versión 003 de la ULADECH Católica (2019)

Principio de protección a las personas, para esta investigación se desarrolló el protocolo del Consentimiento informado (Ver anexo D), el mismo que fue aceptado por todas las personas que conforman la muestra de este estudio. A través del consentimiento informado se comunicó claramente el propósito de la investigación que fue analizar la Motivación Bifactorial dentro de la Organización para los Trabajadores como herramienta de la Gestión de Calidad en las ferreterías de Huaraz, así mismo se les informó a cada uno de ellos que si deseaban se podían retirar en cualquier momento de la investigación sin perjuicio alguno, o también podían abstenerse de contestar alguna de las preguntas, así mismo se les hizo mención que los datos recolectados quedarán disponibles para futuras investigaciones y productos derivados de la investigación. No se tuvo participantes menores de edad en esta investigación; no se solicitó autorización a la empresa, porque no se aplicó el instrumento a los clientes de la misma, el cuestionario se diseñó para los trabajadores, quienes dieron su aceptación a través del consentimiento informado.

Principio de beneficencia y no maleficencia, esta investigación por su naturaleza no representó riesgo alguno ni para los participantes de la investigación ni para el investigador, durante el recojo de información se les informó de ello a los integrantes de la muestra. En todo momento lo que se buscó maximizar los beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos de los participantes.

Principio de justicia, los resultados de la investigación estarán disponibles luego de finalizado la presenta investigación, si las personas que formaron parte de la muestra tienen interés por los resultados para aplicarlas a sus empresas o realizar nuevas

investigaciones se les facilitará dicha información por el medio que lo requieran, estos pueden ser correos electrónicos o participación en eventos donde se expondrán los resultados de la investigación. Así mismo a todas las personas que participaron de esta investigación se les brindó el mismo trato de respeto, consideración e información de aquello que requirieron.

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 estableció protocolos de seguridad para el uso de 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 se usarán exclusivamente para esta investigación. No se realizó técnicas de recolección de datos distintos al cuestionario, por ello los participantes no conocieron la información que brindó otro participante de la investigación. No se presentaron conflictos de interés.

Principio de libre participación y derecho a estar informado, antes del recojo de información se solicitó expresamente el consentimiento informado a cada participante, así mismo se le solicitó nos hagan llegar todas sus dudas o consultas respecto a la investigación, las mismas que se resolvieron oportunamente.

Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad, esta investigación no tuvo como muestra animales, plantas ni se realizaron aplicaciones en el medio ambiente, tampoco se afectó a la biodiversidad como parte del estudio, por ello no se declararon los daños, riesgos o beneficios potenciales sobre ellos. La muestra del estudio fueron los trabajadores de las ferreterías del distrito de Huaraz.

IV. Resultados

4.1. Resultados

Tabla 1

Características de los trabajadores de MYPES ferreterías.

Datos generales	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Edad		
18 a 20 años	4	10,0
21 a 30 años	9	22,5
31 a 40 años	11	27,5
41 a 50 años	13	32,5
51 a más años	3	7,5
Total	40	100,0
Genero		
Masculino	30	75,0
Femenino	10	25,0
Total	40	100,0
Grado de instrucción		
Primaria (completa) (incompleta)	8	20,0
Secundaria (completa) (incompleta)	12	30,0
Sup. No Univ. (completa) (incompleta)	13	32,5
Sup. Univ. (completa) (incompleta)	7	17,5
Total	40	100,0
Ingreso mensual		
S/. 850.00	6	15,0
S/. 900.00	10	25,0
S/. 1,000.00	11	27,7
S/. 1,200.00	13	32,5
Total	40	100,0

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado a los trabajadores de las ferreterías de Huaraz (2017).

Tabla 2

Características de la motivación bifactorial de los trabajadores de las MYPES rubro ferretería.

Factores motivadores – intrínsecas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Logros para alcanzar por el bienestar de la empresa		
Completamente de desacuerdo	1	2,5
En desacuerdo	5	12,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	27,5
De acuerdo	17	42,5
Completamente de acuerdo	6	15,0
Total	40	100,0
Reconocimiento del tiempo laborado completa satisfacción.		
Completamente de desacuerdo	3	7,5
En desacuerdo	3	7,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	27,5
De acuerdo	16	40,0
Completamente de acuerdo	7	17,5
Total	40	100,0
Cumplimiento de labores y por ello ser motivado		
Completamente de desacuerdo	3	7,5
En desacuerdo	4	10,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	22,5
De acuerdo	14	35,0
Completamente de acuerdo	10	25,0
Total	40	100,0
Responsabilidad de los trabajadores con el apoyo del gerente.		
Completamente desacuerdo	3	7,5
En desacuerdo	1	2,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	27,5
De acuerdo	13	32,5
Completamente de acuerdo	12	30,0
Total	40	100,0
Crecimiento de los trabajadores dentro de la organización.		
Completamente desacuerdo	2	5,0
En desacuerdo	3	7,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	22,5
De acuerdo	18	45,0
Completamente de acuerdo	8	20,0
Total	40	100,0

Factores motivadores – intrínsecas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Oportunidades para el desarrollo como profesional de los trabajadores.		
Completamente desacuerdo	2	5,0
En desacuerdo	2	5,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	17,5
De acuerdo	15	37,5
Completamente de acuerdo	14	35,5
Total	40	100,0
Factores higiénicos – extrínsecos		
Supervisión a los trabajadores dentro de la empresa.		
Completamente desacuerdo	2	5,0
En desacuerdo	4	10,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	27,5
De acuerdo	12	30,0
Completamente de acuerdo	11	27,5
Total	40	100,0
Cumplimiento de la organización con las políticas de la empresa.		
Completamente desacuerdo	3	7,5
En desacuerdo	3	7,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	17,5
De acuerdo	13	32,5
Completamente de acuerdo	14	30,0
Total	40	100,0
Relación con el supervisor para el apoyo de profesionalismo.		
Completamente desacuerdo	1	2,5
En desacuerdo	4	10,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	27,5
De acuerdo	10	25,0
Completamente de acuerdo	14	35,0
Total	40	100,0
Ambiente de trabajo dentro de la organización.		
Completamente desacuerdo	2	5,0
En desacuerdo	7	17,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	25,0
De acuerdo	10	25,0
Completamente de acuerdo	11	27,5
Total	40	100,0

Factores higiénicos – extrínsecos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Sueldo del trabajador por haber realizado sus labores dentro de la organización.		
Completamente desacuerdo	2	5,0
En desacuerdo	5	12,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	12,5
De acuerdo	17	42,5
Completamente de acuerdo	11	27,5
Total	40	100,0
Relación con los colegas de trabajo para el crecimiento como profesional.		
Completamente desacuerdo	1	2,5
En desacuerdo	2	5,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	20,0
De acuerdo	21	52,5
Completamente de acuerdo	8	20,0
Total	40	100,0
Motivación a los personales, y alientos para sus vidas personales.		
Completamente desacuerdo	1	2,5
En desacuerdo	1	2,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	15,0
De acuerdo	24	60,0
Completamente de acuerdo	8	20,0
Total	40	100,0
Relación con los subordinados manejando una manera comprensiva.		
Completamente desacuerdo	2	5,0
En desacuerdo	2	5,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	17,0
De acuerdo	18	45,0
Completamente de acuerdo	11	27,5
Total	40	100,0
Estatus de la empresa considerablemente con los jefes y compañeros.		
Completamente desacuerdo	2	5,0
En desacuerdo	1	2,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	15,0
De acuerdo	19	47,5
Completamente de acuerdo	12	30,0
Total	40	100,0

Factores higiénicos – extrínsecos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Seguridad del trabajador por colaborar en la empresa.		
Completamente desacuerdo	2	5,0
En desacuerdo	2	5,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	10,0
De acuerdo	13	32,5
Completamente de acuerdo	19	47,5
Total	40	100,0

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado a los trabajadores de las ferreterías de Huaraz (2017).

4.2. Análisis de resultados

Referente a las características de los trabajadores de las MYPES

En lo referido a la edad de los trabajadores, se puede observar en la Tabla 1 que el 32,50% se encuentra entre los 41 a 50 años, siendo así, estos resultados coinciden con lo encontrado por Vergara (2005) quien manifiesta que el 68,3% oscilan de 41 a 46 años de edad; por Mendoza (2016) quien determina que el 42,3% de los trabajadores oscilan entre 36 a 59 años de edad; pero contrasta con los resultados encontrados por López (2015) quien determina que el 67,2% oscilan entre los 18 a 25 años de edad; por Anaya (2017) quien establece que el 67,2% oscilan entre los 18 a 25 años de edad; por Cerna (2014) quien menciona que el 55% manifiestan de tener una edad no mayor a los 28 años. Por lo analizado y comparando con los datos obtenidos en la presente investigación, estos resultados demuestran que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de materiales de construcción y artículos de ferretería, distrito de Huaraz, 2017 son representadas por personas mayores de edad ya que cuentan con experiencia, y están capacitadas para nuevos cambios a la tecnología y las nuevas tendencias en la organización.

En lo referido al género de los trabajadores, se puede observar en la Tabla 1 que el 75,00% de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas son de sexo masculino. Siendo que estos resultados coinciden con lo hallado por Cerna (2014) quien menciona que el 58,5% son de género masculino; por Anaya (2017) quien menciona que el 82,8% son del sexo femenino, del mismo modo contrasta con los resultados hallados por López (2015) quien determina que el 82,8% son del sexo femenino. Estos resultados demuestran que en las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de materiales de construcción y artículos de ferretería, Huaraz predominan el sexo masculino que es muy

ventajoso porque se necesita personas de mayor fuerza para poder realizar trabajos pesados dentro de las ferreterías.

Respecto a la formación de los trabajadores, el 32,50% cuenta con educación superior no universitario (Tabla 1). Estos resultados coinciden con los hallados por López (2015) quien menciona que el 89,7% tiene superior no universitario; por Anaya (2017) quien determina que el 89,7% tiene superior no universitario. Pero contrasta con los resultados obtenidos por Mendoza (2016) quien menciona que el 76,0% tienen secundaria completa; Cerna (2014) quien indica que el 33,1% cuentan con superior universitario completo. Estos resultados demuestran que en las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de materiales de construcción y artículos de ferretería, Huaraz los trabajadores son de estudios incompletos que no cuentan con suficiente conocimiento sobre la motivación dentro del trabajo por ello es necesario brindar una capacitación continua en cuanto al tema.

En lo referido al ingreso económico los trabajadores de los encuestados, el 32,50% revelo tener un ingreso de S/. 1,200.00 mensuales (Tabla 1). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Vergara (2005) quien manifiesta que el 69,9% mencionan que es adecuada la remuneración percibida; por Giovannone (2011) quien determina que el 69,9% manifiesta que es adecuada la remuneración percibida; por Mendoza (2016) quien determina que el 59,9% manifiesta que es adecuada la remuneración percibida; por Castañeda (2016) quien determina que el 75,00% manifiestan que los beneficios económicos actuales son buenos; por Navarro (2014) quien determina que el 37,5% menciona que el sueldo que percibe es adecuado. Pero contrasta con los resultados encontrados por Anaya (2017) quien menciona que el 44,8% está totalmente en desacuerdo con su sueldo. Esto demuestra que la mayoría en las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por menor de materiales de construcción y

artículos de ferretería, Huaraz, están generando un ingreso regular mensualmente trabajando en el cargo que se encuentran, están satisfechos con el sueldo que ganan mensualmente.

Referente a las características de la motivación bifactorial de los trabajadores

En lo referido a los logros basados para el bienestar de la empresa, el 42,50% indico que están de acuerdo (Tabla 2), estos resultados coinciden con la información brindada en su tesis de Navarro (2014) quien determina que el 31,3% menciona que está de acuerdo con el logro como motivación; pero contrastan con la información obtenido por Vergara (2005) quien indica que el 61,5% menciona que a veces logra sus objetivos dentro de la institución, además contrasta con la información brindada por Mendoza (2016) quien determina que el 51,5% menciona que a veces logran sus objetivos dentro de la institución. Esto evidencia que las MYPES no recompensan a sus trabajadores por la labor que realizan, no existe un adecuado equipo de trabajo, a pesar que esto es un aspecto que los gerentes deben considerar significativamente a fin de lograr sus objetivos y metas establecidos (Robbins y Coulter, 2005).

En lo referido al tiempo que laboran en el cargo son reconocidos sus esfuerzos; de los trabajadores encuestados el 40,00% indico estar de acuerdo (Tabla 2), sienten esto coinciden con la información brindada del libro Magdaleno (2000) menciona que la motivación es el trasfondo psíquico e impulsor que sostiene la fuerza de la acción y señala la dirección a seguir de los seres humanos que actúan siguiendo determinados móviles y fines siempre obedeciendo a las motivaciones de diferentes factores, pero contrasta con la información brindada en su tesis Torres (2005) quien menciona que el 60,0 % está totalmente en desacuerdo con el reconocimiento de logros en su trabajo. Esto evidencia que el trabajo realizado es un propósito de poder lograr una meta para la empresa, es

necesario que sea recompensada para seguir con un rendimiento adecuado para ello se recomienda un buen uso de estrategias que permita a realizar una buena gestión empresarial para maximizar la confianza con los trabajadores (Gózales, 2008).

En lo referido al cumplimiento con sus labores por ello le brindan motivación en la empresa: de los trabajadores encuestados el 35,00% se encuentran de acuerdo (Tabla 2). En base a los resultados podemos observar que la empresa les proporciona motivación para cumplir sus trabajos cada día. La motivación es la fuerza que tienen los individuos para lograr las metas y objetivos, generando diferentes factores tanto intrínsecos o extrínsecos en las organizaciones del mismo modo los colaboradores tienen diferentes intereses entre los elementos de la motivación aún falta concentrarse más en el tema de motivar e incentivar realizando capacitaciones continuas o realizarle un presente de parte de la empresa para que siga realizando buenos trabajos (Newstrom, 2011).

En lo referido al trabajo designado que se realiza con bastante responsabilidad; de los trabajadores encuestados el 32,50% indicó estar de acuerdo (Tabla 2), siendo así la cual se fundamenta con los resultados por Giovannone (2011) quien indica que el 71,5 % manifiesta que casi nunca se le asigna nuevas responsabilidades, así mismo coincide con la información obtenido por Mendoza (2016) quien menciona que el 61,5 % manifiesta que casi nunca se le asigna nuevas responsabilidades. Esto evidencia que existe motivación para los colaboradores ya que el trabajo es realizado con bastante responsabilidad por lo que dependen de ello sus reconocimientos dentro del puesto asimismo se les recomienda a los gerentes seguir buscando nuevos diseños de motivar a sus colaboradores como bonos (Slocum, 2009).

Respecto al crecimiento como profesionales dentro de la organización el 45,00% de los trabajadores están de acuerdo (Tabla 2). En base a los resultados podemos observar que los trabajadores están creciendo como profesionales dentro de la organización para

mejorar cada vez más en las actitudes por lo que se podrá observar que más adelante se puede mejorar aún más en cuanto a la confianza de los trabajadores, el cual discrepa con el fundamento de la tesis del investigador Torres (2005) quien manifiesta que el 54,8% están en desacuerdo con el crecimiento personal. Esto demuestra que en la ciudad de Huaraz si hay motivación para sus colaboradores y confianza para ayudar a crecer como profesionales, la motivación es un punto muy importante para nuestros trabajadores ya que ellos dependen de la rentabilidad de la empresa. Así mismo se recomienda a los gerentes siempre tener en cuenta las óptimas estrategias que permiten funcionar de buena manera a la empresa (Newstrom, 2011).

En lo referido a las oportunidades para el desarrollo profesional, los trabajadores el 37,50% manifestó estar de acuerdo (Tabla 2), respecto a ello, siendo el resultado contrasta con los resultados hallados por Vergara (2005) quien menciona que el 71,5 % indica que casi nunca ha brindado la oportunidad de desarrollar sus competencias como profesional, también contrasta con los resultados encontrados por Giovannone (2011) quien menciona que el 50,6 % indica que casi nunca se le ha brindado la oportunidad de alcanzar su realización y desarrollo personal, además contrasta con los resultados obtenidos por Mendoza (2016) quien afirma que el 60,6 % indica que casi nunca se le ha brindado la oportunidad de alcanzar su realización y desarrollo personal. Esto evidencia que la motivación, en una organización es una táctica indispensable para las organizaciones basadas en satisfacer a sus colaboradores con estímulos que modifiquen su comportamiento mejorando su desempeño laboral. Por ello se recomienda a los dueños de la organización a realizar charlas y capacitaciones en cuanto a las oportunidades que se presenten en la empresa (Medina, 2016).

En lo referido a la constante supervisión dentro de la empresa de acuerdo al cargo encargado el 30,00% de los trabajadores indicaron estar de acuerdo (Tabla 2), esto

coincide con los resultados hallados por Giovannone (2011) quien indica que el 55.4% menciona que a veces considera que existe apoyo de parte del supervisor y/o jefe ante su labor diaria, asimismo coincide con los resultados encontrados por Navarro (2014) quien manifiesta que el 37,5% indica que tiene buena supervisión. Por ello es importante para la persona que vigila todo el procedimiento durante la jornada de trabajo, para algunas personas esto puede ser resultado de insatisfacción, por lo tanto, se recomienda que la supervisión debe ser mensual ya el personal se pueda sentir incómodo (Herzberg, 1968).

En lo referido al cumplimiento en la organización con las políticas de la empresa para la satisfacción como colaborador el 35,00% de los trabajadores revelaron estar completamente de acuerdo (Tabla 2). Basándose a los resultados la mayoría de los trabajadores se encuentran completamente de acuerdo con que la organización esté cumpliendo con las políticas de la empresa para la satisfacción de sus colaboradores, política de la empresa, que en mayor de los casos es vital para el cumplimiento del objetivo de la empresa (Herzberg, 1968).

En lo referido con la relación con el supervisor es de cordial de apoyo y de profesionalismo el 42,50% de los trabajadores develaron estar completamente de acuerdo (Tabla 2). Según los resultados la mayoría de los trabajadores se encuentran completamente de acuerdo que dentro de la organización la relación con el supervisor es un apoyo para ellos, lo cual coinciden con los resultados hallados por Giovannone (2011) quien indica que el 55.4% menciona que a veces considera que existe apoyo de parte del supervisor y/o jefe ante su labor diaria, tener una buena relación con el supervisor permitirá ir con mejor ánimo al trabajo y hasta puede influir en el desarrollo de la carrera profesional. Procura ser amigable ya que nadie querrá ser compañero de alguien conflictivo (Herzberg, 1968).

En lo referido al ambiente donde laboran se encuentra completamente en orden el 27,50% de los trabajadores revelaron estar completamente de acuerdo (Tabla 2), este resultado coincide con Vergara (2005) quien indica que el 61,5% menciona de tener un ambiente adecuado para trabajar, del mismo modo coinciden con los resultados encontrados por Mendoza (2016) quien afirma que el 51,5% menciona que tiene un ambiente adecuado para trabajar. Esto demuestra que las personas cuando trabajan es muy importante por lo que necesitan un buen ambiente la expresión higiene determina con exactitud el carácter preventivo y profiláctico, y muestra que solo se destinan a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente como amenazas potenciales que puedan romper el equilibrio para ellos siempre de debe mantener el orden ya que es una parte muy importante para nuestro trabajo de cada día (Giovannone, 2011).

En lo referido al sueldo que reciben sustenta el valor del trabajo que realizan a diario para la organización el 42,50% de los trabajadores encuestados indicaron estar de acuerdo (Tabla 2), este resultado coincide con Castañeda (2016) quien determina que el 75,00% manifiestan que los beneficios económicos actuales son buenos; además coinciden con los resultados encontrados por Navarro (2014) quien determina que el 37,5% menciona que el sueldo que percibe es adecuado de esto podemos decir que las remuneraciones son muy importante para cada uno de los trabajadores. Por ello se dice que cada trabajo realizado debe ser recompensado, por lo que ven un tema muy importante de las remuneraciones.

En lo referido a las relaciones con los colegas de trabajo le ayudan a crecer profesionalmente el 52,50% de los trabajadores encuestados se encuentran de acuerdo (Tabla 2), estos resultados coinciden con los hallados por López (2015) quien menciona que el 67,2% está de acuerdo con la relación con sus compañeros de trabajo, el trabajador siempre estará en un ambiente laborable, por ello siempre habrá relaciones con los

compañeros de trabajo, desde que inicia la jornada de manera directa e indirecta. Para ello siempre debe practicar las charlas grupales ya que hay personas que no cuentan suficiente conocimiento del tema (Herzberg, 1968).

En lo referido al que colaboran brindándole motivación y alientos para su vida personal el 60,00% de los trabajadores encuestados están de acuerdo (Tabla 2), estos resultados contrastan con los hallados por Anaya (2017) quien menciona que el 44,8% están en desacuerdo con el crecimiento personal y profesión en la organización, en un centro de trabajo debe existir apoyo para alentar a los trabajadores para que siempre estén motivados y poder hacer bien sus trabajos, entonces se debe realizar dinámicas de apoyo, para que se tengan confianza entre ellos mismos (González, 2008).

En lo referido a la motivación y relación con los subordinados dentro de la organización de manera comprensiva el 45,00% de los trabajadores encuestados se encuentran estar de acuerdo (Tabla 2), en relación a los resultados la mayoría de los trabajadores están de acuerdo con la motivación y relación con los subordinados dentro de la organización, los cuales coinciden con la información del libro Slocum (2009) quien menciona que adoptaron enfoques para determinar que motiva a las personas, Herzberg pide a estas personas que manifiesten como se sentían respecto a sus puestos de trabajo.

En lo referido a la consideración por parte de la empresa por parte de los jefes y compañeros es favorable el 47,50% de los trabajadores encuestados si están de acuerdo (Tabla 2), siendo esto coinciden con la información de la tesis de Torres (2005) el 87,2% está de acuerdo con la relación con sus compañeros de trabajo ya que es beneficio de la ayuda que manifiestan a la distribución para que alcance sus metas y tenga una ventaja competitiva. Las consideraciones entre compañeros permiten a crecer como profesional, dentro de ello siempre debe fluir la capacidad de poder apoyarse en los trabajos a realizar,

es importante conocer cada día que personas se encuentran dentro de tu organización, ya con ello será más fácil de poder conversar con cada uno (Giovannone, 2011).

En lo referido sobre lo que se sienten seguros de las actividades que realizan como colaborador en la empresa el 47,50% de los trabajadores encuestados se encuentran completamente de acuerdo (Tabla 2), lo cual coincide con los resultados hallados por Vergara (2005) quien afirma que el 52,6% menciona que se siente seguro en la organización, también coinciden con los hallados por Giovannone (2011) quien menciona que el 52,6% se siente seguro en la organización. En cuanto a dichos resultados podemos decir que, en estos tiempos tan competitivos, no basta con la experiencia dentro del trabajo, hace falta estar en constante aprendizaje de las estrategias que van saliendo dentro del entorno empresarial, para ello se recomienda a los gerentes o dueños de las organizaciones estar a la vanguardia de las nuevas estrategias y así poder sobresalir dentro del ámbito donde se desempeñan (Magdaleno, 2000).

V. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

Finalmente se concluye, que la motivación bifactorial de los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretería distrito de Huaraz, 2017; que viene aplicándose dentro de las organizaciones, la que más se viene utilizando es la motivación higiene y esto no ayuda a desempeñar a los trabajadores por lo que el trabajador si no recibe algún tipo de beneficios estarán insatisfechos y esto no va a poder ayudar para que puedan realizar sus trabajos adecuadamente, por lo que dentro de la empresa no es correcto la motivación brindada, y a la vez la gestión de calidad tampoco es la más adecuada esto se debe a que los trabajadores no cuentan con suficiente conocimiento debido a que la mayoría son de superior no universitaria, esta situación no ayuda que se pueda desempeñar adecuadamente por parte de la empresa. Así mismo se destaca un mayor crecimiento en las micro y pequeñas empresas del sector ya que para lograr incrementar sus ventas han tenido que financiarse, de esa manera desarrollar buenas actividades para el crecimiento del negocio.

- En cuanto a las características de los trabajadores de las MYPES del rubro ventas al por menor de materiales de construcción y artículos de ferretería, están en el rango de 41 a 50 años, generalmente son los mismos propietarios o algún familiar de ellos, en su totalidad son de sexo masculino, la mayoría relativa que tienen estudio superior no universitarios, asimismo la mayoría relativa cuentan con un ingreso mensual de S/. 1,200.00. Los indican que la mayoría de los trabajadores, al no contar con un grado de instrucción, buscan trabajos en este tipo de empresa con la finalidad de generar un ingreso para sus hogares, así mismo se observa que la mayoría son masculinos que se encargan de realizar ese tipo de trabajos por lo que es pesado, y la experiencia

que tienen hace que realicen buenos trabajos en el rubro; los trabajadores quieren una buena motivación para generar ingresos a la empresa como también para su vida personal ya que es necesario para el bien de la organización como de ellos mismos.

- En cuanto a la motivación bifactorial de los trabajadores de las MYPES del rubro ventas al por menor de materiales de ferretería distrito de Huaraz, 2017, se indica que mayoría tienen motivación bifactorial del parte de sus jefes como factor relevante de la gestión de calidad, del mismo modo la mayoría se encuentran de acuerdo en cuanto a sus logros que vienen consiguiendo por realizar un buen trabajo dentro de la empresa, donde la mayoría relativa tienen un buen crecimiento como profesional por lo que sus jefes les permite a desarrollarse libremente, la totalidad de los trabajadores se encuentra de acuerdo con la supervisión dentro de la empresa que lo más adecuado esto se debe realizar cada mes, la totalidad de los trabajadores mencionan que están en regla la política de la empresa para el logro de satisfacción como colaboradores, la mayoría relativa están de acuerdo con la relación sé que lleva con el supervisor se afirma que es de cordial apoyo y de profesionalismo, la totalidad de los colaboradores están completamente de acuerdo con el ambiente donde se labora lo más recomendable sería poder mejorar en cuanto al orden para un mejor resultado dentro de trabajo, la mayoría relativa cuenta con un buen sustento con el sueldo que reciben entonces el trabajo que van realizando es de mucha importancia, la mayoría de los trabajadores se encuentran motivados y alentados para su vida personal ya que reciben confianza de sus gerentes, la mayoría relativa se sienten seguros de las actividades que realizan entonces cada día se debe buscar estrategias para

sobresalir para un desempeño mucho mejor de lo que ya se viene realizando.

Por todo lo mencionado, se puede afirmar que a las MYPES aún les falta tener conocimiento en cuanto a motivar a sus trabajadores para un buen resultado de trabajos realizados.

- La propuesta de mejora de la motivación bifactorial de los trabajadores como herramienta de gestión de calidad, propuesta en el anexo A, ayudará a mejorar la gestión de calidad de las empresas, rubro ventas al por menor de materiales de construcción y artículos de ferretería distrito de Huaraz, esto a su vez favorece a los trabajadores de esta empresa, que sean recomendados para el tipo de trabajo, lo cual aumentaría ingresos a las empresas.

5.2. Recomendaciones

A los gerentes o dueños de las ferreterías se recomienda, centrarse más en cuanto a la a los factores motivaciones ya que es lo más adecuado por lo que ayuda a trabajar más, dentro de ello se puede implementar un reconocimiento vía correo electrónico, cartas de felicitaciones a los trabajadores en algún día especial como cumpleaños, día de la madre, día del padre, entre otros, firmados por la autoridad máxima de la empresa. Así mismo, organizar charlas en cuanto a la gestión de calidad o se puede hacer un curso de capacitación que debe ser pagado por la empresa y de paso poder motivar para que puedan tener mejores resultados en sus trabajos. Y en cuanto a los financiamientos se recomienda tener más cuidado ya que los bancos son los más beneficiados en generar ganancia para ellos, también fomentar valores como dialogo, la tolerancia, la honestidad, respeto, e igualdad, a través de prácticas continuas dentro de la organización.

- Los trabajadores de las MYPES deben estar sujetos a cambios tecnológicos y a las nuevas tendencias que abren puertas al conocimiento de nuevas necesidades para el futuro de ellos mismos, permitiendo de esta manera manejar todo en cuanto a la nueva globalización y las nuevas prácticas de la motivación bifactorial e implementar en la organización a través de nuevas estrategias que busquen satisfacción a esos trabajadores quienes son muy importantes dentro de una empresa.
- Se recomienda los representantes premiar por un trabajo bien hecho a sus trabajadores, el sueldo o salario representa una recompensa por el trabajo realizado, es sumamente importante que los directivos de la empresa contemplen implementar un aumento de saldo de manera anual, en base a una evaluación de meritocracia. Mantener acercamiento con los colaboradores en el desarrollo de sus actividades y manifestarles su progreso en el avance de las

mismas. Como también hacer seguimiento constante a los colaboradores a través de encuestas semestrales para detectar cambios en cuanto a factores que les producen motivación o bajo desempeño. Así mismo brindar retroalimentación constante, reconocer el trabajo que está bien hecho o cuando se logran las metas establecidas. Recuerda que este reconocimiento no cuesta nada y puede significar mucho, ya que consigue que el empleado sienta que sus esfuerzos valen la pena. Esto lo hará sentirse importante para el grupo de trabajo y para la organización, lo que contribuirá a que continúe trabajando para ayudar al éxito de la compañía. Satisfacer con las necesidades que tienen, brindar ese apoyo que necesitan en algún momento ya que la mejora de la empresa también mucho depende de cómo, actúan los emprendedores.

- Se les recomienda a los representantes de las MYPES que tomen como referencia el plan de mejora, presentado en Anexo A de la presente investigación, para mejorar el ingreso de la empresa, para mejorar la calidad prestada a los usuarios y así captar más clientes y por ende, un buen posicionamiento de la empresa en la ciudad Huaraz, aplicando las técnicas de la motivación bifactorial.

Referencias bibliográficas

- 21, P. (25 de Junio de 2017). *Asociación de Buenos Empleadores: "La gente más feliz es más productiva en su trabajo"*. Recuperado el 1 de Octubre de 2019, de <https://peru21.pe/lima/asociacion-buenos-empleadores-gente-feliz-productiva-entrevista-83340-noticia/>
- Alcalde, P. S. (2009). *La Calidad* (Primera Edición ed.). Madrid: COPYRIGHT Paraninfo SA. Recuperado el 7 de Noviembre de 2019
- Anaya, C. A. (2017). *caracterización de la gestión de calidad bajo la teoría motivacional de Herzberg en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en el distrito de Huaraz, 2015*. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles de Chimbóte. Recuperado el 12 de Octubre de 2019, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5557/GESTION_DE_CALIDAD_MOTIVACION_JAMANCA_ANAYA_CARLOS_ALBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Azor, S. S. (2015). *Gestión de calidad (ISO 9001)* (Primera Edición ed.). España: ELEARNING.
- Azzerboni, D. (2008). *Conduciendo la Escuela: Manual de Gestion Directiva y Evaluacion Institucional*. Buenos Aires: Novedades educativas. Recuperado el 10 de Octubre de 2019
- Banco de Desarrollo de América Latina. (13 de Julio de 2018). *América Latina: en busca de pymes más competitivas*. Recuperado el 13 de Septiembre de 2019, de <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2016/06/america-latina-en-busca-de-pymes-mas-competitivas/>
- Barraza, B. S. (13 de Marzo de 2014). *Las MYPES en el Perú. Su importancia y propuesta tributaria*. Recuperado el 2 de Octubre de 2019, de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5433>
- Barraza, B. S. (4 de Junio de 2015). *Las MYPES en el Perú. Sun Importnacia y Propuesta Tributaria*. Recuperado el 3 de Octubre de 2019, de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/download/5433/4665/>.
- Castañeda Blas, E. (2016). *Aplicación de un programa de motivación laboral para mejorar la productividad de los trabajadores de área de ventas en la distribuidora Cather y Asociados S.A.C. para el año 2016*. Universidad privada antenor orrego

- facultad de ciencias económicas escuela profesional de administración, Trujillo.
Recuperado el 04 de Octubre de 2019
- Cerna Perez, M. V., & Celidonio Alegre, Y. E. (2014). *La teoría motivacional de los dos factores de Herzberg y el desempeño laboral de los trabajadores en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Huaraz, 2013*. Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo" Facultad de administración y turismo, Huaraz. Recuperado el 20 de Octubre de 2019, de <http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/904/MIAQUI%20VIANOR%20CERNA-YADINE%20ENITH%20CELIDOLIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración "Proceso administrativo"* (Tercera Edición ed.). Bogotá. Recuperado el 29 de Setiembre de 2019
- Chimbote, U. C. (16 de Agosto de 2019). *Código de ética para la investigación versión 002*. Recuperado el 2 de Octubre de 2019, de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>
- Chimbote, U. C. (16 de Agosto de 2019). *Código de ética para la investigación versión 003*. Recuperado el 2 de Octubre de 2019, de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v003.pdf>
- Durán, M. U. (1992). *Gestión de calidad* (Primera Edición ed.). Madrid : Diaz de Santos SA. Recuperado el 1 de Octubre de 2019
- El Comercio. (23 de Julio de 2018). *El déficit motivacional de América Latina, por Andrés Oppenheimer*. Recuperado el 9 de Septiembre de 2019, de “La motivación será cada vez más una clave para el progreso”: <https://elcomercio.pe/opinion/columnistas/deficit-motivacional-america-latina-andres-oppenheimer-noticia-538786>
- El Comercio. (21 de Junio de 2018). *Venta online de artículos de ferretería creció 128% este año*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/negocios/venta-online-articulos-ferreteria-crecio-128-ano-noticia-529799>
- El Diario Tiempo. (01 de Mayo de 2018). *Uno de cada cuatro colombianos quiere cambiar de trabajo*. Recuperado el 27 de Agosto de 2019, de <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/nivel-de-satisfaccion-de-trabajadores-colombianos-son-su-empleo-211956>

- El País. (4 de Julio de 2019). El 10% de los trabajadores del planeta concentra casi el 50% del dinero que se paga en sueldos. Recuperado el 6 de Octubre de 2019, de https://elpais.com/economia/2019/07/04/actualidad/1562234175_739234.html
- El Peruano . (2017). *Un trabajador motivado es clave en la organización*. Piura: Universidad de Piura. Recuperado el 23 de Septiembre de 2019, de <https://elperuano.pe/noticia-un-trabajador-motivado-es-clave-laorganizacion-56585.aspx>
- El Peruano. (2 de Julio de 2013). *Ley que modificadiversas leyes para facilitarla inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. Recuperado el 25 de Agosto de 2019, de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1>
- Fernández Galvan , E. (2018). *Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa distribuidora de construcción Imán S.A.C. –Huancayo, 2018*. Huancayo: Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Recuperado el 1 de Octubre de 2019, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11587/FINANCIAMIENTO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_FERNANDEZ_GALVAN_ELOHA.pdf?sequence=1
- Ferretero, M. (3 de Septiembre de 2018). *Ferretero, Un sector con Buenas expectativas*. Recuperado el 5 de Octubre de 2019, de <http://mundoferretero.com.mx/index.php/ferreteria/item/794-ferretero-un-sector-con-buenas-expectativas>
- Gareth R., J., & Jennifer M. , G. (2010). *Administración Contemporánea* (Sexta edición ed.). (J. M. Chacón, Ed.) Mexico: Marcela I. Rocha Martínez. Recuperado el 06 de Octubre de 2019
- Giovanone, P. M. (2011). *La gestión de la motivación organizacional con el enfoque de la teoría de Herzberg*. La Plata: Universidad Nacional de La Plata. Recuperado el 5 de Agosto de 2019, de <http://catalogo.econo.unlp.edu.ar/meran/getDocument.pl?id=162>.
- Giovanone, P. M. (2011). *La gestión de la motivación organizacional con el enfoque de la teoría de Herzberg*. La Plata: Universidad Nacional de La Plata. Recuperado el 5 de Octubre de 2019, de <http://catalogo.econo.unlp.edu.ar/meran/getDocument.pl?id=162>.

- Gonzales, F. M. (2012). *Introducción a la Gestión de calidad* (Primer Edición ed.). Madrid: Copyright Delta Publicaciones Universitarias.
- González, S. D. (2008). *Psicología de la Motivación*. La Habana: Editorial Ciencias Medicas. Recuperado el 4 de Octubre de 2019
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta Edición ed.). Mexico: Mexicana. Recuperado el 12 de Octubre de 2019
- Herzberg, F. (1968). *Teoría de la motivación e higiene*. Nueva York. Recuperado el 24 de Marzo de 2017
- Julián Pérez Porto , & María Merino. (2017). *Definición de ferretería*. Recuperado el 2 de Octubre de 2019, de <https://definicion.de/ferreteria/>
- La República. (8 de Noviembre de 2015). *Mypes generan un mayor empleo en América Latina*. Recuperado el 21 de Septiembre de 2019, de <https://larepublica.pe/economia/880684-mypes-generan-un-mayor-empleo-en-america-latina/>
- La Republica. (14 de Mayo de 2019). Más del 50% de los trabajadores en América Latina son informales. Recuperado el 4 de Octubre de 2019, de <https://larepublica.pe/economia/1468409-50-trabajadores-america-latina-son-informales/>
- López Beltrán, J. G. (2015). *programa de motivación basado en la teoría de dos factores para mejorar el desempeño laboral en la caja municipal Sullana - sede Trujillo*". Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado el 2 de Octubre de 2019, de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2075/LOPEZ%20BELTRAN%2C%20JHOLBERT%20GIANCARLO%2C%20ROMERO%20CRIBILLEROS%2C%20EDGAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Magdaleno, J. A. (2000). *Psicología General* (Edición 2000 ed.). México: Sevilla Edotores SA. Recuperado el 28 de Septiembre de 2019
- Medina, N. R. (2016). *La MOTivación y su Influencia en el Rendimiento Laboral del Personal en la I.E ADEU Deportivo SAC. Chiclayo*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipan. Recuperado el 6 de Octubre de 2019, de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4366/Cubas%20Medina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Mendoza, K. A. (2016). *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos. Recuperado el 6 de Octubre de 2019, de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4841/Serrano_mk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mintzberg, J. H. (2013). *El proceso Estratégico: Conceptos, contextos y Casos* (Décima Edición ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana SA. Recuperado el 3 de Mayo de 2019
- Moya, J. P. (2006). *Estrategia, gestión y habilidades directivas: un manual para el nuevo directivo* (Segunda Edición ed.). Madrid: Díaz de Santos. Recuperado el 20 de Abril de 2019
- Navarro, I. E. (2014). *factores de motivación según Herzberg y desempeño laboral en la distribuidora navarro EIRL de Huaraz, 2014*. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo. Recuperado el 30 de Agosto de 2019, de <http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/976/FACTORES%20DE%20MOTIVACION%20SEGUN%20HERZBERG%20Y%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DE%20LA%20DISTRIBUIDORA%20NAVARRO%20EIRL%20DE%20HUARAZ%20202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Newstrom, j. W. (2011). *Comportamineto Humano en el Trabajo* (Decimotercera Edición ed.). México: Mc Graw Hill Educación. Recuperado el 1 de Octubre de 2019
- Palomo Vadillo, T. (2008). *Liderazgo y motivacion de equipos de trabajo* (5ta ed.). Madrid. Recuperado el 10 de Octubre de 2019
- Perez, Y. L. (2017). *Importancia de las empresas Ferreteras* (Segunda Edicion ed.). Lima. Recuperado el 2 de Octubre de 2019
- Periódico el Ferrol . (7 de Mayo de 2019). *Más del 80 % de las mype son informales en Áncash*. Recuperado el 22 de Octubre de 2019, de <https://www.elferrolchimbote.com/index.php/sucesos/271-mas-del-80-de-las-mype-son-informales-en-ancash>
- Prom Perú. (18 de Agosto de 2015). *Informe especializado. El sector construccion en los paises de Latinoamerica* . Obtenido de <http://www.siicex.gob.pe/siicex/resources/sectoresproductivos/El%20sector%20>

- construcci%C3%B3n%20en%20los%20pa%C3%ADses%20de%20Latinoamerica%202015.pdf
- Radio Santo Domingo. (18 de Febrero de 2019). *La columna del día | Repensando las mypes en Áncash*. Recuperado el 19 de Abril de 2019, de <https://radiorsd.pe/opinion/la-columna-del-dia-repensando-las-mypes-en-ancash>
- Rios, V. C. (2002). *La Calidad en los Laboratorios Analíticos* (Segunda Edición ed.). Barcelona: Reverte SA.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración* (Octava edición ed.). (D. K. González, Ed.) Mexico. Recuperado el 03 de Octubre de 2019
- Rue, L. W., & Lloyd L., B. (2000.). *Administración teoría y aplicacion*. Colombia. Recuperado el 30 de Setiembre de 2019
- Sánchez, J. M. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001: 2015)* (Primera Edición ed.). Malaga: Interconsulting Bureau SL. Recuperado el 1 de Abril de 2019
- Slocum, j. W. (2009). *Comportamineto Organizacional* (Decima Edición ed.). México: Thomson. Recuperado el 3 de Octubre de 2019
- SUNAT. (2 de Octubre de 2019). *Micro y Pequeña Empresa-MYPE*. Recuperado el 3 de Octubre de 2019, de <http://cpe.sunat.gob.pe/micro-y-pequena-empresa-mype>
- Torres, G. Q. (2005). *factores motivacionales que influyen en los trbajadores a nivel de piso en un centro comercial ubicado en pachuca, hidalgo*. Pachuca: Universidad Autónoma del estado de Hidalgo. Recuperado el 25 de Septiembre de 2019, de <http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/bitstream/handle/231104/373/Factores%20motivacionales.pdf?sequence=1faqctpres>
- Trabajando.com Perú. (10 de Junio de 2016). Recuperado el 22 de Octubre de 2019, de <https://www.trabajando.pe/contenido/noticia/1465598477/Satisfaccion-Laboral-en-Peru-.html>
- Udaondo, M. D. (2015). *Gestión de Calidad* (Tercera Edición ed.). Madrid: Diaz de Santos SA. Recuperado el 2 de Octubre de 2019
- Universia Perú. (24 de Junio de 2011). *Perú: La tierra de las mypes*. Recuperado el 3 de Octubre de 2019, de <https://noticias.universia.edu.pe/en-portada/noticia/2011/06/24/840157/peru-tierra-mypes.html>
- Vadillo, M. T. (2008). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo* (5ta Edición ed.). Madrid: ESIC Editorial. Recuperado el 23 de Septiembre de 2019

Velasco, J. A. (1999). *Gestión de calidad orientada a los procesos*. Madrid: ESIC Editorial. Recuperado el 5 de Octubre de 2019

Vergara, A. M. (2005). *identificación de los factores de motivación-higiene asociados a la satisfacción laboral en la fundación instituto tecnológico Comfenalco de la ciudad de Cartagena-Colombia*. Barranquilla: Universidad del Norte. Recuperado el 12 de Octubre de 2019, de <http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/157/73155959.pdf>

Anexos

Anexo A Plan de Mejora Empresa FERRETERIA IMPERIAL EIRL

1. Datos generales

Nombre o razón social. FERRETERÍA IMPERIAL EIRL.

Giro de la empresa. Venta de materiales de construcción y artículos de Ferretería.

Dirección. Av. Antonio Raimondi Nro. 297 ref. Pasando El Ovalo A 4 Casas

Nombre del representante. Rosario Guerrero Claudia Antonia

2. Misión

Somos una ferretería, que trabaja día tras día para satisfacer la necesidades, deseos y expectativas de nuestras clientes a través de diversos servicios, amplia gama de productos con las mejores marcas excelente calidad y precios competentes; y a través de un equipo humano altamente capacitado, pugnamos cada día por ser líderes en el mercado y proyectarnos con dinamismo a nuestra comunidad.

3. Visión

Ser una empresa líder en el sector ferretero en el distrito de Huaraz, buscando superar las expectativas de nuestros clientes, proyectándonos como una compañía competitiva que sea de gran aporte para el crecimiento económico de nuestra localidad.

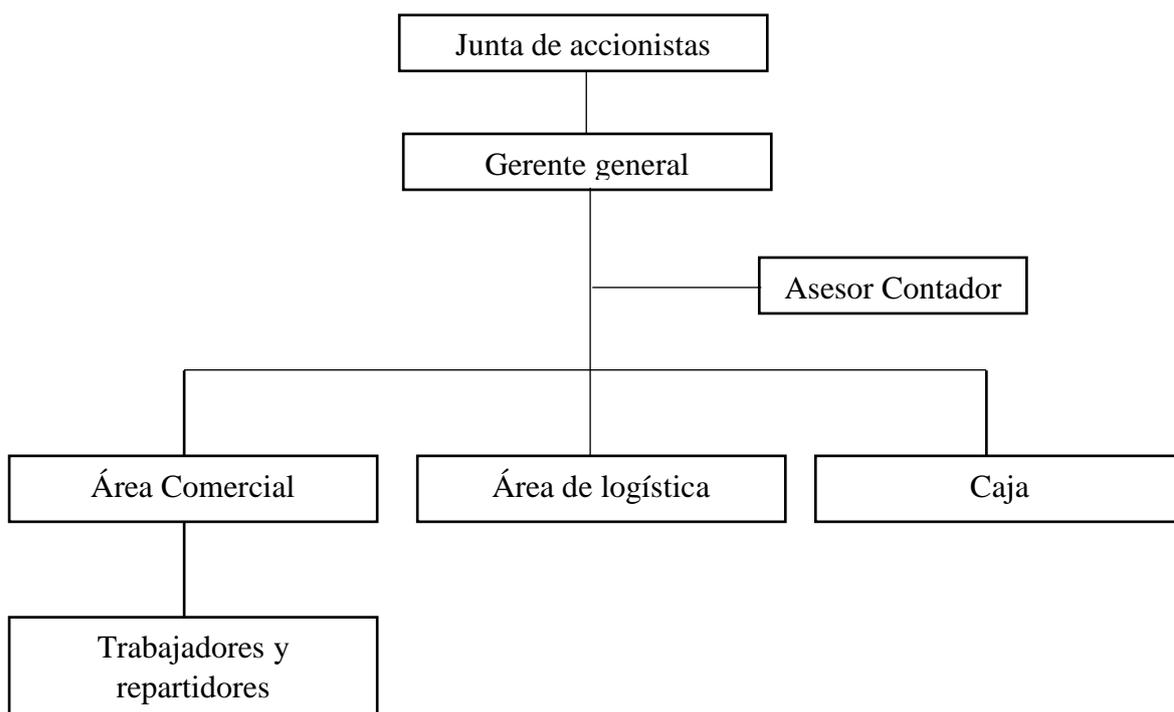
4. Objetivos empresariales

- Buscar diferentes tipos de técnicas de motivación para incentivar a los trabajadores.
- Obtener un mejor ambiente laboral, en donde se disfrute el trabajo. Buena organización para trabajar en equipo.
- Determinar los factores motivacionales aplicados en los diferentes departamentos.
- Establecer relación entre los aspectos motivacionales y el desempeño laboral de los empleados. Evaluando e rendimiento laboral de cada trabajador.
- Permitir la participación en las decisiones por parte de los empleados y sobre todo respetar las opiniones proporcionadas.
- Brindar capacitaciones constantes al empleado, como también que los superiores sean mentores compartiendo su conocimiento con los subordinados.
- Crear reuniones periódicas en donde los empleados puedan expresar su opinión sobre temas relacionados a la empresa.
- defectos de los materiales, artículos y las quejas de los clientes, incrementando la efectividad y la buena utilización del producto.

5. Productos y/o servicios

Ferretería Imperial EIRL, es una empresa que no solo brinda productos a sus clientes si no también servicios personalizados cuando este lo requiera. Entre los servicios más frecuentes esta: Pintura, electricidad, fontanería, carpintería, cerrajería, colocación de suelos, montajes en general y gasfitería. En cuanto a productos cuenta con las marcas más reconocidas a nivel nacional a preferencia del cliente.

Organigrama para la empresa “Ferretería imperial EIRL”



Descripción de las áreas.

Junta General de Accionistas. En esta junta se verán todas las disposiciones que se adoptaron de acuerdo a todas las materias de la ley y de los estatutos sociales que se formaron por lo cual esta denominado como un órgano de dirección.

Gerente. En este caso la Señora Rosario Guerrero Claudia Antonia se encarga de planificar su marco de trabajo, todas las acciones y proceso que deberían ponerse en marcha día a día, facilitando el mayor control sobre el desarrollo de las acciones en la organización. Organiza las herramientas, equipos y recursos para trabajar determinadamente en la consecución de las metas diarias, hace una correcta distribución de trabajo y toma buenas decisiones. Controla, retroalimenta para no perder los ajustes y la alineación con los objetivos fijados. Desarrolla programas de capacitaciones y motivación del personal, busca potenciar el talento de los miembros de su equipo de trabajo y lidera, comunica, lidera, guía, alienta, a sus trabajadores.

Contador externo. Diligenciar y mantener actualizada la contabilidad, elaborar y presentar los estados financieros, elaborar los informes requeridos por el gerente, preparar las diferentes declaraciones tributarias requeridas por los entes de fiscalización nacional.

Área comercial. Distribución y venta de los productos y dar seguimiento día a día de las diferentes rutas de los vendedores para garantizar la cobertura total y abastecimiento a los locales comerciales. En este departamento se prepara día a día el pedido de ventas a manufactura según su requerimiento y trabaja en conjunto con el mercadeo para lanzamiento de productos, promociones y ofertas.

Área logística. Se encarga de la recepción de todos los productos que comprendan la actividad industrial de la empresa propietaria de almacén, del mismo modo ejecutar un control de calidad inmediato por la seguridad, realiza un control de todos los productos almacenados, como también prepara los pedidos con destino a los almacenes de los clientes de manera rápida.

Caja. Saber manejar el dinero ya que es una responsabilidad grande, ser honesta, atenta, eficaz, creativa de tratar de la mejor manera a los clientes.

Trabajadores y repartidores. Se enfocan en la movilización y entrega de los productos, para cuentan con una movilidad para llevar y entregar la mercancía. Estos individuos trabajan para todo tipo de abastecimiento que brinde el servicio de entrega a domicilio.

Diagnóstico general de la “Ferretería Imperial”

FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	F.1. Personal con experiencia F.2. Facilidad para comunicarse con los demás F.3. Disponibilidad para desplazarse F.4. Capacidad para afrontar los problemas F.5. Comprometida con las obligaciones y deberes	D.1. Personal sin estudios especializados D.2. poco personal D.3. No realizan capacitaciones especializadas D.4. Confiado D.5. Inseguro de las capacidades
FACTORES EXTERNOS		
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
O.1. Oportunidades para emprendimiento personal O.2. Sector en pleno crecimiento O.3. Buen desempeño de trabajo en equipo O.4. Mayor oferta de empleo	F1, F2, F3, F4, F5. O3, Hacer conciencia a los trabajadores de la ferretería sobre la importancia de la motivación, para poder mejorar sus trabajos, habilidades y la implementación de la gestión de calidad para poder cumplir con las necesidades de los empleadores.	D1, D2, D3, D5. O1, O3, Orientar propuesta de motivación a los empleados de las ferreterías para un buen resultado en la empresa.
AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
A.1. Mucha competencia en la empresa A.2. Inestabilidad laboral en la empresa A.3. Situación familiar difícil A.4. Alta rotación de personal	A1, A2, A4. F2, F4, F5, Mantener constante en capacitaciones en cuanto a la motivación ya sea intrínseca o extrínseca.	D1, D2, D3, D5. O1, O3, Orientar propuesta de motivación a los empleados de las ferreterías para un buen resultado en la empresa.

Indicadores de la motivación bifactorial de “Ferretería Imperial”

Indicadores	Evaluación de los indicadores dentro de las MYPES
Logro	Los logros no siempre son reconocidos
Reconocimiento	Sus esfuerzos son reconocidos raras veces
El trabajo mismo	Los trabajos son cumplidos
Responsabilidad	Los trabajos son realizados con mucha responsabilidad
Progreso	La organización si les deja progresar en cuanto a su profesión
Crecimiento	Dentro del trabajo les ayuda a crecer como profesionales
Supervisión	La supervisión es constante
Política de la empresa	La empresa si cumple todas las políticas
Relación con el supervisor	Hay una buena relación con el supervisor
Condiciones de trabajo	El ambiente se encuentra en orden
Relación con los colegas	Les ayuda a crecer profesionalmente
Salario	El sueldo que perciben es no es lo suficiente
Vida personal	Brindan apoyo moral
Relación con los subordinados	La relación es de manera comprensiva
Estatus	Las consideraciones son favorables
Seguridad	Sienten seguridad de las actividades que realizan

6. Problemas

- Muy pocas veces reconocen los logros de los trabajadores.
- El esfuerzo que realiza para un buen resultado en sus trabajos, no son reconocidos de manera adecuada.
- El ambiente donde se labora no está en completa orden.

- El sueldo no es lo suficiente ya que a algunos no les alcanza para sus familiares.

7. Causas

- Falta de comunicación de los gerentes.
- Insuficiente relación con los dueños del negocio.
- Descuido por parte del personal de limpieza.
- La empresa no cuenta con suficiente entrada para pagar bien a su personal.

Establecer soluciones para la “Ferretería Imperial”

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Logro	Muy pocas veces reconocen los logros de los trabajadores.	Brindar retroalimentación constante y reconocer el trabajo que está bien hecho.
Reconocimiento	El esfuerzo que realiza para un buen resultado en sus trabajos, no son reconocidos de manera adecuada.	Reconocer por el trabajo realizado, capacitar y realizar programas de incentivos.
Condiciones de trabajo	El ambiente donde se labora no está en completa orden.	Verificar el lugar de trabajo constantemente
Salario	El sueldo no es lo suficiente ya que a algunos no les alcanza para sus familiares.	Preparar tarjetas de consumo, a viajes pagados para constante motivación.

Recursos para la implementación de las estrategias dentro de la empresa

“Ferretería Imperial”

Problema	Causa	Estrategias	Acciones	Responsable	Presupuesto
Muy pocas veces reconocen los logros de los trabajadores.	Falta de comunicación de los gerentes.	Contratar un especialista para brindar motivaciones al personal y poder reconocer el trabajo realizado para que se sientan satisfechos.	Brindar retroalimentación constante y reconocer el trabajo que está bien hecho.	Gerente	1000 soles
El esfuerzo que realiza para un buen resultado en sus trabajos, no son reconocidos de manera adecuada.	Insuficiente relación con los dueños del negocio.	Contar más cercanía con los trabajadores, constante capacitación.	Reconocer por el trabajo realizado, capacitar y realizar programas de incentivos.	Gerente	500 soles
El ambiente donde se labora no está en completa orden.	Descuido por parte del personal de limpieza.	Contratar a una personal especializada en cuanto al orden del ambiente laboral.	Verificar el lugar de trabajo constantemente	Gerente	800 soles
El sueldo no es lo suficiente ya que a algunos no les alcanza para sus familiares.	La empresa no cuenta con suficiente entrada para pagar bien a su personal.	Realizar publicidades para el ingreso económico e implementar vales de consumo para sus empleadores.	Preparar tarjetas de consumo, a viajes pagados para constante motivación.	Gerente	400 soles

Anexo B Directorio de las empresas del rubro ferretería, distrito de Huaraz

N°	Nombre Comercial	RUC	Vía	N vía	#	Tamaño	Trabajadores
1	FERRETERIA HORIZONTE	10441547256	Av.	Raymondi	389	Micro	3
2	FERRETERIA IMPERIAL	10404664668	Jr.	Huascarán	357	Micro	2
3	FERRETERIA COMERCIAL VICTORIA	10316207672	Av.	Raymondi	1206	Micro	1
4	FERRETERIA EL ACERO	10326443153	Jr.	Cajamarca	220	Pequeña	4
5	FERRETERIA CHECA	10316297418	Jr.	San Martín	1169	Micro	1
6	FERRETERIA CHINCHAY	10316218186	Jr.	Cajamarca	249	Micro	2
7	FERRETERIA RIO NILO	10316522454	Av.	Raymondi	311	Pequeña	3
8	FERRETERIA E INVERS JUNIOR	10316583534	Jr.	Bolognesi	268	Micro	3
9	FERRETERIA EL HUAPRINO	10320315901	Av.	Raimondi	651	Micro	2
10	FERRETERIA SANTA CRUZ	10316323320	Av.	Raymondi	387	Micro	1
11	FERRETERIA MIRIAM	10316584468	Av.	Raymondi	395	Micro	1
12	FERRETERIA LA UNION	10316559765	Av.	Simón Bolívar	583	Pequeña	5
13	FERRETERIA OMAR	10316218801	Av.	Raymondi	423	Micro	2
14	FERRETERIA MIGUEL ANGEL	10316801426	Av.	Raymondi	617	Pequeña	1
15	FERRETERIA LUIS ANGEL	10405069925	Av.	Raymondi	366	Pequeña	2
16	FERRETERIA EL PROGRESO	10326577397	Av.	Raimondi	601	Pequeña	1
17	FERRETERIA LUCHITO	10326437382	Av.	27 De Noviembre		Micro	1
18	FERRETERIA NACIONAL	10316309548	Jr.	Jose De La Mar	729	Pequeña	2
19	FERRETERIA SOLIS E ILUMINACION	10440350670	Jr.	Comercio	953	Micro	1



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS CLIENTES INTERNOS DE LAS
MYPE DE VENTAS AL POR MENOR DE MATERIALES DE
CONSTRUCCIÓN Y ARTÍCULOS DE FERRETERÍA.**

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las MYPE del sector y rubro indicado anteriormente, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado.

**LA MOTIVACIÓN BIFACTORIAL DE LOS TRABAJADORES COMO
HERRAMIENTA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL RUBRO VENTAS AL POR MENOR DE MATERIALES DE
CONSTRUCCIÓN Y ARTÍCULOS DE FERRETERÍA, DISTRITO DE HUARAZ,
2017**

La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente.

INSTRUCCIONES: Con una (X) indique su grado de total desacuerdo (1) o total acuerdo (5), en la siguiente escala.

I. DATOS GENERALES	
1. Edad a) 18-20 b) 21-30 c) 31-40 d) 41-50 e) 51 a mas	3. Grado de instrucción a) Primaria (completa) (incompleta) b) Secundaria (completa) (incompleta) c) Sup. No univ. (Completa) (incompleta) d) Sup. Univ (completa) (incompleta)
2. Genero a) Masculino b) Femenino	4. Ingreso mensual a) S/. 850.00 b) S/. 900.00 c) S/. 1000.00 d) S/. 1200.00

Completamente desacuerdo (1)		En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Completamente de acuerdo (5)						
N°	DIM	CUESTIONARIO					ESCALA				
1	Factores motivadores – intrínsecas	Mi accionar durante el trabajo se basa en los logros que espero alcanzar pensando en el bienestar de la empresa.					1	2	3	4	5
2		Durante el tiempo que vengo laborando en el cargo que ocupó reconocen mi esfuerzo a mi entorno satisfacción.					1	2	3	4	5
3		Como trabajador cumplo con todos mis labores, por ello me brindan motivación en la empresa, teniendo en cuenta la labor que cumplo.					1	2	3	4	5
4		Los trabajos que me designan los realizo con bastante responsabilidad, y el gerente me brinda su apoyo.					1	2	3	4	5
5		Estoy creciendo como profesional dentro de la organización y mi progreso en el cargo que ocupó correspondido.					1	2	3	4	5
6		La organización me está proporcionando oportunidades para mi desarrollo como profesional.					1	2	3	4	5
7	Factores higiénicos – extrínsecos	La supervisión dentro de la empresa se da constantemente de acuerdo al cargo encargado.					1	2	3	4	5
8		La organización está cumpliendo con las políticas de la empresa para mi satisfacción como colaborador de esta organización.					1	2	3	4	5
9		La relación con mi supervisor es cordial de apoyo y de profesionalismo.					1	2	3	4	5
10		El ambiente donde vengo laborando se encuentra completamente en orden.					1	2	3	4	5
11		El sueldo que recibo realmente sustenta el valor del trabajo que realizo a diario para la organización.					1	2	3	4	5
12		Dentro de la organización las relaciones con mis colegas de trabajo me ayudan a crecer profesionalmente.					1	2	3	4	5
13		En la organización colaboran conmigo brindándome motivación, y alientos para mi vida personal.					1	2	3	4	5
14		Mi motivación y mi relación con los subordinados dentro de la organización realizo manejando de una manera comprensiva.					1	2	3	4	5
15		La consideración que tengo por parte de la empresa, mis jefes y compañeros es considerablemente favorable.					1	2	3	4	5
16		Realmente me siento seguro de las actividades que vengo realizando como colaborador de esta empresa.					1	2	3	4	5

Gracias por su colaboración...!!!

Anexo D Protocolo de Cuestionamiento Informado


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

Administración

La finalidad de este protocolo en Administración, 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 BIFACTORIAL DE LOS TRABAJADORES COMO HERRAMIENTA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO VENTAS AL POR MENOR DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN Y ARTÍCULOS DE FERRETERÍA, DISTRITO DE HUARAZ, 2017** y es dirigido por Domínguez Chávez, Amelia Vitalia, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los trabajadores para proponer mejoras sobre la motivación bifactorial dentro de la organización para los trabajadores como herramienta de la gestión de calidad en las ferreterías, 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.

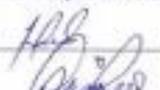
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 1211131170@uladach.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Julia ANTONIO QUIROGA

Fecha: 11.02.2021

Correo electrónico: fernandainzupiat@h2mark.com

Firma del participante: 

Firma del investigador: 



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

Administración

La finalidad de este protocolo en Administración, 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 BIFACTORIAL DE LOS TRABAJADORES COMO HERRAMIENTA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO VENTAS AL POR MENOR DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN Y ARTÍCULOS DE FERRETERÍA, DISTRITO DE HUARAZ, 2017 y es dirigido por Domínguez Chávez, Amelia Vitalea, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los trabajadores para proponer mejoras sobre la motivación bifactorial dentro de la organización para los trabajadores como herramienta de la gestión de calidad en las ferreterías, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se lo 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 121131170@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: Jesús Javier Valera Chilca

Fecha: 11 de Febrero del 2021

Correo electrónico: Javier.12146@hotmail.com

Firma del participante: [Firma manuscrita]

Firma del investigador: [Firma manuscrita]

Anexo E Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válidos	40	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	40	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,778	,779	16

INFORME FINAL DE TESIS

INFORME DE ORIGINALIDAD

12%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Catolica Los
Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

12%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo