



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO ELABORACIÓN  
Y COMERCIALIZACIÓN DE MUEBLES: CASO  
FABRICA DE MELAMINE S.A.C., DISTRITO  
AYACUCHO, 2021**

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

**AUTORA**

**TINEO DE LA CRUZ, VICTORIA ESTHER  
ORCID: 0000-0001-6949-895X**

**ASESOR**

**MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER  
ORCID: 0000-0002-4052-5018**

**AYACUCHO- PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Tineo de la Cruz, Victoria Esther

ORCID: 0000-0001-6949-895X

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

Perú

### **ASESOR**

Mgtr. Quispe Medina, Wilber

ORCID: 0000-0002-4052-5018

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

Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Ayacucho,

Perú

## **JURADO**

Rosillo De Purizaca, Maria Del Carmen.

ORCID ID N°: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa, Jose German.

ORCID ID N°: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel.

ORCID ID N°: 0000-0003-1132-2243

## **HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

**MGTR. ROSILLO DE PURIZACA, MARÍA DEL CARMEN**

**ORCID: 0000-0003-2177-5676**

**PRESIDENTA**

**MGTR. SALINAS GAMBOA, JOSÉ GERMÁN**

**ORCID: 0000-0002-8491-0751**

**MIEMBRO**

**MGTR. MINO ASECIO, MARÍA ISABEL**

**ORCID: 0000-00023-4439-1448**

**MIEMBRO**

**MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER**

**ORCID: 0000-0002-4052-5018**

**ASESOR**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecida a Dios por proteger y cuidar a las personas que estimo así mismo por derramar su bendición y guiarles por buen camino, por toda la gente tiene esa fe y son devota por sus milagros.

A mi pareja que sin duda alguna me demostró su amor, pasando momentos buenos y malos, corrigiéndonos como también celebrando triunfos.

Finalmente, agradezco a mis padres por la paciencia y comprensión así mi persona,

## **DEDICATORIA**

Este presente trabajo está dedicado principalmente a Dios y a mi madre  
por todo el apoyo incondicional durante todo este tiempo

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración y comercialización de muebles: caso fábrica de Melamine S.A.C.; Distrito Ayacucho, 2021. La metodología fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo. Para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 13 trabajadores de la empresa fábrica de Melamine S.A.C a quienes se les aplicó un cuestionario con 11 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: el 38.46% casi nunca el ambiente físico en cual labora es agradable, el 53.85% nunca sienten que el salario que percibe es de acuerdo a las leyes laborales, el 46.15% casi nunca recibe capacitación por parte de empresa para mejorar su desempeño a sus actividades, el 38.46% nunca el jefe propone a los grupos de trabajo instrucciones para el logro de los objetivos. Se concluye que la motivación laboral se identificó que hay poco interés por parte del representante de la empresa fábrica de Melamine S.A.C no es adecuado y favorable en la empresa en estudio en Ayacucho, ya que no existe una buena motivación a los colaboradores, la estimulación del trabajo en equipo, la comunicación asertiva, el compañerismo, la empatía y la integración de todos los integrantes de la organización.

**Palabras clave:** motivación laboral, microempresa, satisfacción

## **ABSTRACT**

The general objective of the research was: To determine the main characteristics of work motivation in micro and small companies in the furniture manufacturing and marketing sector: Melamine S.A.C. factory case; Ayacucho District, 2021. The methodology was non-experimental design - transversal - descriptive. To collect the information, a sample population of 13 workers from the Melamine SAC factory company was used, to whom a questionnaire with 11 questions was applied through the survey technique, obtaining the following results: 38.46% almost never physical environment in which they work is pleasant, 53.85% never feel that the salary they receive is in accordance with labor laws, 46.15% almost never receive training from the company to improve their performance in their activities, 38.46% never the The boss proposes instructions to the working groups to achieve the objectives. It is concluded that the labor motivation was identified that there is little interest on the part of the representative of the Melamine SAC factory company, which is not adequate and favorable in the company under study in Ayacucho, since there is no good motivation for the collaborators, the stimulation of the teamwork, assertive communication, fellowship, empathy and integration of all members of the organization.

**Keywords:** work motivation, microenterprise, satisfaction

## CONTENIDO

|  |           |
|--|-----------|
| 1. Título de tesis.....  | i         |
| 2. Equipo de trabajo .....   | ii        |
| 3. Hoja de firma del jurado y asesor .....                         | iii       |
| 4. Agradecimiento y/o dedicatoria (opcional) .....                 | iv        |
| 5. Resumen y abstract .....  | vi        |
| 6. Contenido.....  | viii      |
| 7. Índice de tablas y figuras .....                                | ix        |
| <b>I. Introducción.....</b>  | <b>1</b>  |
| <b>II. Revisión de literatura .....</b>                            | <b>7</b>  |
| <b>III. Hipótesis .....</b>  | <b>31</b> |
| <b>IV. Metodología.....</b>  | <b>32</b> |
| 4.1. El tipo de investigación.....                                 | 32        |
| 4.2. El universo y muestra.....                                    | 33        |
| 4.3. Definición y operacionalización de recolección de datos ..... | 34        |
| 4.4. Técnicas e instrumentos .....                                 | 35        |
| 4.5 Plan de análisis.....  | 35        |
| 4.6. Matriz de consistencia.....                                   | 36        |
| 4.7. Principios Éticos .....                                       | 37        |
| <b>V. Resultados .....</b>   | <b>40</b> |
| 5.1 Resultados .....   | 40        |
| 5.2 Análisis de resultados.....                                    | 51        |
| <b>VI. Conclusiones.....</b>                                       | <b>57</b> |
| Aspectos complementarios.....                                      | 62        |
| Referencias Bibliográficas .....                                   | 63        |
| Anexos .....   | 68        |



## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### TABLAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1.</b> El ambiente físico en el cual labora es agradable .....                                       | 40 |
| <b>Tabla 2.</b> El salario que percibe es de acuerdo a leyes laborales .....                                  | 41 |
| <b>Tabla 3.</b> Recibe capacitación por parte de la empresa para mejorar su desempeño a sus actividades ..... | 42 |
| <b>Tabla 4.</b> Su jefe propone a los grupos de trabajo instrucciones para el logro de los objetivos.....     | 43 |
| <b>Tabla 5.</b> La comunicación en la empresa es regular entre jefe y colaborador .....                       | 44 |
| <b>Tabla 6.</b> Tiene la plena libertad para tomar decisiones en su puesto de trabajo .....                   | 45 |
| <b>Tabla 7.</b> La empresa realiza reconocimientos a los trabajadores cada fin de mes....                     | 46 |
| <b>Tabla 8.</b> En la empresa se realiza bonificaciones con sus trabajadores cuando se cumple una meta .....  | 47 |
| <b>Tabla 9.</b> Se siente motivado para continuar con su trabajo.....   | 48 |
| <b>Tabla 10.</b> Su comportamiento está en función a las reglas en la empresa .....                           | 49 |
| <b>Tabla 11.</b> Si tienen los trabajadores la formación adecuada para el puesto que desempeña.....           | 50 |

## **FIGURAS**

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 1.</b> El ambiente físico en el cual labora es agradable.....  | 40 |
| <b>Figura 2.</b> El salario que percibe es de acuerdo a leyes laborales .....                                  | 41 |
| <b>Figura 3.</b> Recibe capacitación por parte de la empresa para mejorar su desempeño a sus actividades ..... | 42 |
| <b>Figura 4.</b> Su jefe propone a los grupos de trabajo instrucciones para el logro de los objetivos.....     | 43 |
| <b>Figura 5.</b> La comunicación en la empresa es regular entre jefe y colaborador .....                       | 44 |
| <b>Figura 6.</b> Tiene la plena libertad para tomar decisiones en su puesto de trabajo .....                   | 45 |
| <b>Figura 7.</b> La empresa realiza reconocimientos a los trabajadores cada fin de mes ..                      | 46 |
| <b>Figura 8.</b> En la empresa se realiza bonificaciones con sus trabajadores cuando se cumple una meta? ..... | 47 |
| <b>Figura 9.</b> Se siente motivado para continuar con su trabajo .....  | 48 |
| <b>Figura 10.</b> Su comportamiento está en función a las reglas en la empresa .....                           | 49 |
| <b>Figura 11.</b> Si tienen los trabajadores la formación adecuada para el puesto que desempeñ .....           | 50 |

## **I. Introducción**

En la actualidad las organizaciones requieren personas aptas de alcanzar sus objetivos en la motivación laboral ya que hoy en día las empresas están constituidas por personas capacitadas. Las micro y pequeñas empresas son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno. En este sentido la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote propuso desarrollar la tesis titulado “Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración y comercialización de muebles: caso fábrica de Melamine S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021” con la finalidad de lograr que la motivación sea cada día más tomada en cuenta para cada colaborador y representantes y mejorar el conocimiento en esta área, obteniendo un servicio de calidad.

Las empresas en los últimos años han percibido cambios sustanciales en el mundo y a nivel nacional en las áreas de la cultura, educación, social, económico, empresarial, en la calidad del servicio al cliente, utilizando con mayor frecuencia el marketing digital por el fracaso de transición de la publicidad tradicional hacia la era digital, donde se utilizan diversas herramientas de la conectividad; así como las redes sociales, para crear mayor demanda en los clientes. Además, facilitan la administración empresarial de esta manera se puede ver una alianza con el público privado y así se puede lograr la articulación productiva, comercial y la ampliación del mercado; poniendo en práctica las políticas que apoyan a las Micro y Pequeñas Empresas; para su crecimiento y desarrollo económico, elevándoles sus niveles cada vez mayores en el contexto empresarial (Valdés y Sánchez, 2017).

De acuerdo a la Ley de MYPES N° 30056, el Gobierno Regional de Ayacucho mencionan que el 70% se dedica al rubro de comercio, como restaurantes, venta de ropa o cualquier otro tipo de artículos, y al sector servicio que tiene que ver con trabajos como consultorías u oficinas de electricidad estableció donde también ellos realizan un Plan Estratégico articular y dinamizar la gestión de la entidad en toda la región, para aumentar la productividad, el servicio de calidad y la eficiencia, identificando la calidad empresarial; según la ubicación de sus ingresos anuales y la cantidad de trabajadores. Además, promoviendo la formalización y competitividad de las MYPES; apoyando los nuevos emprendimientos; dinamizando la gestión empresarial de los gobiernos locales o municipalidades provinciales y distritales y la participación y apoyo del gobierno nacional, a través de programas y proyectos del Ministerio de Trabajo y Promoción social, así como la participación de la empresa privada (Sucso, 2019).

Las empresas pequeñas en México representaban el 96% de los establecimientos industriales, ocupaban al 32% del total de empleados del sector y generaban el 16% del valor agregado, el 98% de los establecimientos se concentraba en cinco ramas industriales: alimentos, bebidas y tabaco, madera y muebles, imprentas y editoriales, minerales no metálicos y productos metálicos. las Ventas de productos a los países de México en el campo de las Ventas de productos a los países de Europa se apoyó en la certificación internacional ISO 9001:2000; siendo una prioridad para diversos países; aunque España y Francia progresivamente están bajando sus niveles. En caso de incrementarse un gran mercado de consumo, aumentan las promociones como pasó en los últimos tres años, con un 36% de promoción de bajo nivel en Europa al 25.6% en Europa, siendo el 11,6%, de promoción de Alemania; sobrepasando Francia con el

17,9% y aún más Holanda en 21,5%, el 18,5% España e Italia con el 29.7%; hechos que registraron las empresas que tuvieron confianza y de mayor competitividad (Calvo y Méndez, 2019).

Hoy en día cuando se habla sobre la motivación laboral es una estrategia muy importante, porque se puede utilizar en la orientación a los trabajadores en su puesto laboral hacia una mejor atención al cliente, produciendo una ventaja competitiva en el ámbito empresarial. Sin embargo, en los emprendedores del país se percibe solamente desarrollar actividades rutinarias, carentes de iniciativas hacia la calidad y con muy poca orientación hacia el cliente; creando la insatisfacción en el que demanda el servicio (Miranda, 2016).

La motivación laboral es la capacidad que tiene una organización o empresa para mantener una actitud positiva en sus colaboradores donde las empresas tienen que realizar incentivos de hacer determinado con un esfuerzo para cumplir con los objetivos de una organización para realizar el trabajo de manera efectiva y promover el éxito de la organización. Mantener a los empleados motivados les permitirá hacer su trabajo y alcanzar los objetivos perseguidos por la organización de manera oportuna (Herzberg, 2018).

El principal interés sobre el tema a investigar es por los motivos y características expuestas que se decidió a desarrollar la gestión de calidad teniendo como base la motivación laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, en la búsqueda de satisfacción de los clientes y usuarios de estos servicios. Teniendo en cuenta que, en Ayacucho, mayormente no satisface a sus necesidades; porque que el representante de la empresa de estudio no tiene una clara direccionalidad hacia el

cliente; por consiguiente, no obtiene mayor rentabilidad.

Con lo mencionado anteriormente se formuló el siguiente problema de la investigación: ¿Cuáles son las principales características de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración y comercialización de muebles: caso fábrica de Melamine S.A.C.; distrito Ayacucho, 2021?

Para dar respuesta a la problemática, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración y comercialización de muebles: caso fábrica de Melamine S.A.C; distrito Ayacucho, 2021

Así mismo para poder conseguir el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: (a) Describir las oportunidades de desarrollo en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración y comercialización de muebles: caso fábrica de Melamine S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021; (b) Describir el liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración y comercialización de muebles: caso fábrica de Melamina S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021; (c) Describir los incentivos en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración y comercialización de muebles: caso fábrica de Melamine S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021; (d) Describir la responsabilidad en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración y comercialización de muebles: caso fábrica de Melamine S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021; (e) Elaborar un plan de mejora sobre la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración y comercialización de muebles: caso fábrica de Melamine S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021.

La investigación se justifica porque permitió al representante de la empresa fábrica de

Melamine S.A.C a tener un mejor conocimiento hacer del tema donde se determinó las principales características de la motivación laboral; está dirigido al responsable de la empresa en estudio, de esa manera aplicar las formas de motivación laboral mediante incentivos a sus colaboradores; así facilitando su desempeño con eficiencia en las diferentes tareas asignadas; que permita el crecimiento sostenido del negocio en el tiempo, con una buena gestión de calidad gerencial.

La investigación será útil porque se vio la problemática que existe en la empresa fábricas de Melamine S.A.C donde le servirá para reflexionar al responsable sobre la motivación laboral, imprimiendo un compromiso con la organización para que trabaje a satisfacción del cliente en una situación empresarial competitiva y es muy importante que cuente con un personal de trabajo bien motivado para que realice su trabajo de manera eficiente y promueva el éxito de la organización, y profundizar de la variable como fenómeno en un mismo tiempo del estudio que pretende servir de referencia para otras investigaciones y además de formar parte del repositorio institucional.

En la investigación la metodología que se utilizará será de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de corte transversal y de nivel descriptivo, la población considerada serán de 13 colaboradores la misma cantidad de la población. La técnica empleada será la encuesta y el instrumento es el cuestionario que servirá para la recolección de datos. Después del procesamiento de datos se presentaron en tablas y figuras.

Como principales resultados se pudo observar que el 38.46% casi nunca el ambiente físico en cual labora es agradable, el 53.85% nunca sienten que el salario que percibe es de acuerdo a las leyes laborables, el 46.15% casi nunca recibe capacitación por parte

de empresa para mejorar su desempeño a sus actividades, el 38.46% nunca el jefe propone a los grupos de trabajo instrucciones para el logro de los objetivos.

Como principal conclusión la motivación laboral se identificó que hay poco interés por parte del representante de la empresa fábrica de Melamine S.A.C no es adecuado y favorable en la empresa en estudio en Ayacucho, ya que no existe una buena motivación a los colaboradores, la estimulación del trabajo en equipo, la comunicación asertiva, el compañerismo, la empatía y la integración de todos los integrantes de la organización.



## II. Revisión de literatura

### 2.1 Antecedentes

#### A nivel internacionales

Adrianza (2016) en su tesis titulado *La motivación laboral y calidad de servicio en los ambulatorios de autogestión del sistema de salud del Municipio Maracaibo, estado Zulia, Venezuela*” propuso como objetivo determinar la relación entre la calidad y la motivación de servicio de los ambulatorios de autogestión en el sector de salud de la parroquia Cecilio Acosta, del municipio Maracaibo; la metodología, fue de tipo descriptivo correlacionar, con un diseño no experimental, la población de 102 directivos, enfermeras, médicos, y empleados en salud, y 98 pacientes, la técnica que se realizó fue la encuesta, el instrumento de 30 cuestionario para la variable de Motivación Laboral y 26 ítems para calidad de servicio, con diferentes alternativas de respuestas con tipo de escala Likert, validado por los siete expertos con su confiabilidad, calculando el coeficiente alfa de Cron Bach los resultados de prueba piloto se obtuvieron el 0,89 y 0,91. El resultado que se encontró con un coeficiente de correlación Spearman  $-0,083$ , no tiene nivel de significancia, donde menciona que hay una correlación negativa casi nula entre las variables Motivación laboral y Calidad de servicio. Resultados: el 80% de participantes obtuvieron un puntaje entre 12 a 19 puntos, el 78% de participantes tuvieron un bajo rendimiento menor de 10 puntos y después de la capacitación. En conclusión, es que no hubo el nivel de coincidencia entre ambas variables donde se demostró, a pesar que hay un porcentaje alto que se aplica la motivación al personal, los pacientes manifestaron la calidad de servicio que brindan es pésimo.

Droguett (2016) en su tesis *Calidad y Satisfacción a los Clientes de los hospedajes: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes*, el objetivo principal es analizar la calidad de servicio a sus clientes, utilizo una estadística la encuesta como base de datos a los usuarios reales; la metodología la metodología fue descriptivo no experimental obtenido una muestra de 120 personas, la escala valorativa que se aplico fue de 1 a 10, 20 ítems se concluyó el proceso y llegó a recabar los servicios involucrados en el rubro hospedajes, identificando las principales causas de los trabajadores no se sienten satisfechos de realizar sus actividades, porque no se aplica la motivación. Se obtuvo los siguientes resultados el 59% son de género masculino, el 65% obtuvieron puntajes altos al culminar la evaluación de conocimientos en el tema de hospedajes, el 58% mencionan que tienen una permanencia de 7 a más años en el mercado, el 78% de encuestados indicaron haber mejorado su desempeño después de motivación; el 62,2% mencionan que de la variable es muy Satisfacción General donde permite ver que las variables seleccionadas acerca de la motivación. En conclusión, los estudios realizados permitieron ver que la evaluación que los clientes hacen sobre el desempeño en servicios de las distintas marcas de la industria tiene factores comunes que son compartidas por las marcas, dejando ver que estos problemas no sólo tienen que ver con la forma en que una empresa particular enfrenta las experiencias de servicio, sino que con la forma en que hasta ahora la industria ha interactuado con los clientes, Problemas como la lentitud en la entrega de los vehículos y el nivel de burocracia hablan de una industria en la que, por diversos motivos, las expectativas de los clientes no están del todo ajustadas con los desempeños posibles reales.

Barrios (2016) en su investigación titulado *Motivación en Recursos Humanos, capacitación, Atención al Cliente y Servicio en Hotelería por la Universidad Abierta Interamericana –Argentina*. Esta investigación tuvo dos objetivos, la primera fue corroborar que tanto influye la motivación laboral y la capacitación en la atención al huésped y la última fue determinar los elementos más importantes que trae satisfacción al consumidor en el Hotel Viasui. El tipo de investigación que tiene esta aportación fue Correlacional, el cual concluyo que el mantener a un trabajador motivado, capacitado y con un buen nivel de comunicación se dará como efecto una buena atención a los consumidores. A la vez, en el momento de estar en un ambiente motivado generará en uno mismo las ganas por permanecer en ese lugar o puesto. También se pudo obtener como resultado que los huéspedes destacan mucho la atención y la predisposición que reciben en el momento que adquieren el servicio, esto incluye el que se pueda percibir la preocupación, ideas e inconvenientes surgidos durante su estadía. Se concluye que el contenido que amplía un poco más a conocimiento sobre las variables de este proyecto, cabe mencionar a la vez que atención a los clientes la finalidad que busca la investigación relacionada con la motivación

### **Antecedentes nacionales**

Nowel (2017) en su tesis *Motivación laboral y servicio al cliente en el rubro de servicios en la ciudad de Lima, 2015*; el objetivo de la investigación fue establecer la concordancia de calidad con motivación laboral en el servicio que se brindó a sus clientes en el rubro hospedaje; la metodología que se utilizó fue de tipo correlacional, diseño no experimental, las personas del estudio, fueron a los trabajadores, la muestra 45 colaboradores, quienes brindaron información

requerida contestando las respuestas en una escala Likert y la encuesta fue de 13 ítems, la población que se aplicó 20 hospedajes, la encuesta fue con una escala valorativa de 1 a 10, 20 ítems; concluyendo con el proceso se logró identificar causas principales que los empleados que encuentran incomodos de realizar sus labores por la falta de la motivación laboral. Obteniendo los siguientes resultados el 30% mencionan que son de género femenino, el 54% y 52% mencionan que se podría afirmar que la motivación laboral y la atención al cliente son buenos, respectivamente, el 66.4% entre la motivación laboral y atención al cliente, que podría calificarse como un nivel de correlación moderada, el 68% indicaron que se encuentran conforme con el desempeño de las Pymes, el 82% admitieron que la motivación laboral es muy importante en todo tipo de negocio. En conclusión, Se ha mostrado una relación moderada entre la persistencia y atención al cliente, esto me debe permitir desarrollar las actitudes de perseverancia y superación de obstáculos a través de charlas motivacionales o de empoderamiento, esto con el fin de desarrollar sus competencias tanto personales como profesionales y así tener una cultura de mejora continua en la empresa de hospedajes.

Peña (2015) en su tesis *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales actuales*, el objetivo principal fue el análisis del impacto de las competencias cardinales en recompensa, identificación y desarrollo de talento y promoción; son herramientas para objetivar políticas retributivas, planes de potencial y carrera, y promociones, la metodología fue de enfoque cualitativo de nivel correlacional, diseño no experimental – transversal; la muestra poblacional estuvo conformada por 150 empleados universitarios; se eligió como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Como resultado se obtuvo

que el 50% mencionan que son de género femenino, el 80% mencionan que la gestión no siempre tiene en cuenta, el 46% mencionan que tienen un tiempo de 5 a 7 años, el 98% mencionan que realmente no conocen el termino motivación, 1 y 4 competencias de gestión de personas, y las técnicas correspondientes dependiendo del área, el 75% mencionan que la media en cada una de las dimensiones valoradas en la encuesta de clima y cultura son a veces. En conclusión, la motivación es necesaria para afrontar el proceso de modernización que demanda el entorno competitivo actual. Tan solo cuando es palpable el compromiso y la motivación de la plantilla de una empresa, se pueden obtener altos niveles de desempeño y diferenciación.

Castillo (2016) en su tesis *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos*, el objetivo que tuvo es determinar la correlación de las variables clima organizacional, dimensiones de motivación y satisfacción laboral en función al grupo jerárquico. La metodología fue correlacional no experimental, con una muestra de 1,323 personales donde pertenecieron a diferentes niveles subordinados en la empresa privada metropolitana. Se llegó a obtener las 100 variables entre 40 y 58,  $p < .01$ ). Los trabajadores ocupan enfoques elevadas dentro de la organización, se distinguen que el clima de la entidad de una manera favorable, se obtuvo niveles altos de satisfacción en la motivación laboral y la motivación intrínseca. Como resultado se obtuvo que el 74.1% de la población total y la participación de acuerdo a género varía, pues el 55.6% está conformado por varones y 44.4% por mujeres. En ambos grupos el rango de edad difiere; el 22.6% se encuentra entre 14 a 24 años, el 53% entre 25 a 44 años y el 24.4% entre 45 años a más, el 57.8%, de la población total,

sólo el 14.7% se encuentra en organizaciones conformadas por 101 a más trabajadores. En conclusión, evaluar el nivel de impacto de cada una de las variables de estudio con la satisfacción laboral, ya que las organizaciones deberían tener en cuenta la relevancia de las variables estudiadas que, asociadas al desempeño podría favorecer el óptimo cumplimiento de los objetivos institucionales. En futuros estudios, derivados de la presente investigación, diversas estrategias pueden proponerse a fin de mejorar el desarrollo de los recursos humanos en las organizaciones.

Sajamí (2017) en su tesis *La motivación del personal y su relación con la calidad de atención al usuario en la municipalidad provincial de Lamas, 2017*, el objetivo que tuvo fue establecer la relación entre la motivacional del personal y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2017. La metodología la investigación fue de tipo descriptivo correlacional, con el método estadístico en el proceso de información y de la hipótesis, donde se manejó técnicas de encuesta aplicando cuestionarios en escala Likert, se recolecto los datos mediante indagación para luego realizar la tabulación y el análisis de datos. Se obtuvo los siguientes resultados la motivación extrínseca se presentan en las escalas aceptable e insatisfecho, donde la escala aceptable ocupa la mayor frecuencia con 34% están insatisfecho, el 40% menciona que la gestión es muy importante para una organización, el 34% están satisfecho que la motivación es de lado derecho del gráfico, el 40% mencionan que la capacidad de respuesta o capacidad de los trabajadores de reaccionar ante cualquier eventualidad que ocurra durante la atención al usuario, el 50% mencionan que el desempeño laboral evalúan casi siempre, el 60% de los gerentes mencionan que la motivación no realizan. En

conclusión, menciona que la motivación a los colaboradores con calidad en atención se encuentra en un nivel intermedio en la escala de satisfacción, insatisfacción, además se confirmó que existe la relación directa y significativa entre las variables que se ha estudiado.

Najarro (2017) en su tesis titulado *Contexto motivacional, tipos de motivación y de satisfacción laboral en empleados de universidades públicas y privadas*, el objetivo general estudiar la percepción del trabajador en los nivel de autonomía, promoción del supervisor, considerando el tipo de satisfacción laboral, motivación, teniendo en cuenta la variable sociodemográficas como la edad, el sexo, tiempo de permanencia en el puesto, el salario, la metodología fue descriptivo experimental, obteniendo una población de 316 trabajadores en el área administrativa de las universidades públicas, 108 obreros en las universidades privadas, 198 trabajadores, donde fueron adaptados y validados a la realidad en el Perú, teniendo en cuentas los cuestionarios en el clima. Se obtuvo los siguientes resultados el 59% mencionan que son de género masculino, el 68% afirman que a veces realizan capacitación, el 88% mencionan que pocas veces realizan la motivación a sus colaboradores, el 43% son dueños de sus propias empresas, el 56% mencionan que casi siempre asisten en charlas, el 62% mencionan que son ejecutivos, el 22% practican mayores categorías laborales. En conclusión, se logró obtener oposiciones en la motivación autónoma respecto a varias categorías laborales como falta de capacitaciones charlas se puede realizar cada quincena así para que los trabajadores estén más motivados en dentro de la empresa.

## **Antecedentes Locales**

Zevallos (2020) en su tesis titulado *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería mi Barrunto del distrito Ayacucho, 2020*; tuvo como objetivo general: describir como es la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería Mi Barrunto del distrito de Ayacucho, 2020. La metodología empleada fue el tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 10 trabajadores de la cevichería Mi Barrunto. Se aplicó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario de 17 preguntas, obteniendo el siguiente resultado, el 10% (1 trabajador) menciona que nunca el ambiente físico en el cual labora es agradable, el 20% (2 trabajadores) manifiestan que casi nunca el ambiente físico en el cual laboran es agradable. Se concluye luego de obtener los resultados obtenidos que la motivación laboral en la cevichería Mi Barrunto el personal no se siente motivado haciendo hincapié que no obtienen trabajando en dicha empresa oportunidades de desarrollo, liderazgo, incentivos y responsabilidad, las mismas que deberían ser mejoradas.

Zevillano (2019) en su investigación titulado *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes económicos: caso restaurant sabor Huamanguino, distrito de Ayacucho, 2019*; el autor propuso como objetivo general es describir las características de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes económicos: Caso restaurant Sabor Huamanguino, distrito de Ayacucho, 2019. La metodología que aplico fue un enfoque cuantitativo,



de nivel descriptivo y de diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 12 trabajadores del restaurant Sabor Huamanguino, aplicándose la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario de 14 preguntas para la variable motivación laboral, obteniéndose como resultado, referido a la motivación intrínseca de que el 58.33 % se siente ocasionalmente motivado con la realización de sus labores, mientras que extrínsecamente el 66.67 % ocasionalmente reconocen sus méritos y logros dentro de la empresa. Como conclusión se puede decir que para los trabajadores del restaurant Sabor Huamanguino, ambos tipos de motivación se presentan ocasionalmente con un porcentaje superior a la mitad de los trabajadores.

Sanchez (2019) en su tesis *Propuesta del manejo del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, distrito Ayacucho, 2019* el autor propuso como objetivo general describir los factores relevantes del manejo del clima laboral en las MYPES del rubro de salones de belleza. La metodología de investigación es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, presenta un nivel descriptivo con un diseño no experimental – transversal. Para el recojo de información se obtuvo una muestra de 20 MYPES conformado por 55 trabajadores del rubro salones de belleza, se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario de 17 preguntas. Obtenido los siguientes resultados: Respecto al clima laboral que el 35% (19 trabajadores) consideran que la organización si tiene un buen clima laboral, sin embargo, el 58% (32 trabajadores) consideran que la organización no tiene un buen clima laboral, y el 7% (4 trabajadores) indican que a veces si existe un buen clima laboral. Se concluyó que: El clima laboral no es favorable en las empresas de los salones de belleza, no existe la motivación al trabajador, el trabajo

en equipo, la comunicación asertiva, la empatía y la integración de todos los trabajadores

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

### **2.2.1 Motivación laboral**

La motivación laborales la capacidad de la empresa para involucrar a los empleados con el fin de brindar el mejor desempeño para lograr los objetivos comerciales establecidos por la organización. Este tipo de motivación laboral es la clave para mejorar la productividad empresarial y el trabajo en equipo para realizar las diferentes actividades, y para que cada integrante se sienta completo en el trabajo y esté de acuerdo con los valores de la empresa. Esta es la mejor manera de hacer que los empleados piensen que son una parte importante de la empresa y que hacen sus mejores esfuerzos (Robbins y Coulter, 2017).

#### **Importancia**

La importancia no depende del significado que mejor se adapte a cada situación, obviamente la motivación laboral es un factor clave para que los trabajadores aumenten la productividad y adquieran un mayor compromiso con la empresa. Por tanto, este es un elemento que todas las empresas deben considerar a la hora de establecer relaciones con los trabajadores, y debe orientar determinadas acciones para su promoción y desarrollo (Ramírez, 2015).

#### **Tipos de motivación**

Chiavenato (2017) menciona que existen diferentes tipos de la motivación:

**Motivación intrínseca:** es la motivación que se genera a partir de factores internos de la persona, como puede ser la propia satisfacción personal del empleado. En este tipo de motivación la empresa no puede influir (Chiavenato, 2017).

**Motivación extrínseca:** se trata de aquella motivación laboral que es inducida por elementos externos al sujeto, como un aumento de salario o un reconocimiento público (Chiavenato, 2017).

**Motivación positiva:** cuando el factor motivador se configura como un premio o recompensa (Chiavenato, 2017).

**Motivación negativa:** si el factor motivador a la conducta del individuo es asociado como una amenaza o castigo (Chiavenato, 2017).

**Motivación primaria:** cuando la persona actúa para satisfacer sus necesidades básicas (Chiavenato, 2017).

**Motivación social:** si la actuación del empleado está provocada por querer estar aceptado por un determinado grupo social (Chiavenato, 2017).

La motivación en el ámbito laboral se refiere a un conjunto determina la actitud de una persona hacia el comportamiento laboral, sin considerar el entretenimiento y otras áreas de la vida. Se han propuesto varias teorías de la motivación para trabajar. Las premisas de estas teorías son diferentes y en qué medida están de acuerdo las personas acepten el comportamiento. Casi todas estas teorías tienen algún apoyo Investigación; pero ninguno de ellos cuenta con el apoyo de la inmensa mayoría y así lograr metas organizacionales y personales (Gastañaduy, 2016).

## **Teoría de motivación de Mc Clelland**

Según Figueroba (2016) hay tres necesidades de la motivación:

**Afiliación:** consiste en la incorporación de un nuevo personal a la empresa y se forma de amistad como efecto de una relación interpersonal, sintiendo una satisfacción con el mejoramiento de estas relaciones dentro de la convivencia laboral. Con personas con baja motivación, existe menos satisfacción en la afiliación (Figueroba, 2016).

**Motivación de poder:** consiste en crear un impacto, en otras personas mediante el impulso de modificar circunstancias a impulsar conductas de control, sancionar o sujetar para alcanzar los objetivos con una posición constructivista y aún las metas personales (Figueroba, 2016).

**Necesidad de logro:** consiste en el logro de la excelencia competitiva buscando el éxito personal y organizacional, de acuerdo a la evaluación del desempeño laboral. También se puede conceptualizar la motivación, como un impulso a lograr de metas y objetivos, para conseguir el éxito ansiado (Figueroba, 2016).

Las personas de mantenimiento de las redes interpersonales, se encuentran motivadas donde cumplen funciones de escribir cartas, realizar llamadas y realizan visitas consecutivas a sus amistades, ello hace que como pasan más tiempo conversando por teléfono e intentan tener más encuentros amistosos facilita sus labores de manera eficiente (Figueroba, 2016).

## **Dimensiones de la motivación laboral**

Según lo señalado por las teorías de Maslow, se puede hablar de dos tipos de motivación laboral que pueden influir en el desempeño:

Motivación intrínseca, satisface las necesidades como estima, sociales y de autorrealización, la Motivación extrínseca, la cual compensa dos primeras fases de escritor Maslow que son la seguridad y fisiológicas (Adrianza, 2016).

Extrínsecos e intrínsecos fueron agregados y combinados, pueden generar un grado muy alto de motivación. Después de la motivación intrínseca, tiene un efecto positivo la extrínseca (Adrianza, 2016).

Para unos la motivación intrínseca tiene dos connotaciones, uno tiene su base en la obligación y el otro en el disfrute; hechos que pueden referirse. “Evidentemente, se refiere aquí a la obligación de auto exigencia, ya que la obligación por parte de terceros sería un motivante extrínseco (Adrianza, 2016).

Motivación extrínseca, está referido a realizar trabajos espontáneos sin esperar ningún incentivo. Ejemplo: el hobby, específicamente de esa manera lograr satisfacerse logrando superarse. Las clases de motivación son: auditivos y pueden ser cambiados para obtener un producto con motivación (Adrianza, 2016).

### **Calidad de atención en la motivación**

Calidad objetiva: la organización emplea teniendo en cuenta los costos con los esfuerzos para obtener un servicio o producto mejorado.

Calidad subjetiva: el cliente califica el producto o servicio que se le brinda, ello se obtiene mediante la satisfacción que encuentra en lo recibido.

Un proceso de autoevaluación y evaluación externa, utilizada por las organizaciones sanitarias, para evaluar su nivel de cumplimiento en relación con estándares establecidos, y para implementar formas de mejora continua del sistema de atención

sanitaria (Adrianza, 2016).

### **Motivación y trabajo**

Estas dos acciones tienen una relación directa, porque a mayor motivación habrá mayor rendimiento laboral sea la motivación personal o intrínseca o extrínseca estableciendo método y objetivos claros (Chiavenato, 2017).

### **Técnicas de motivación**

Stephen y Decenzo (2018) mencionan que son herramientas para mantener e impulsar la motivación laboral de sus plantillas, son algunas de las más destacables son las siguientes:

**Incluir nuevos parámetros en los procesos de selección:** además de la experiencia y la capacitación, los reclutadores también deben considerar otros aspectos del reclutamiento, como los valores, metas y expectativas de los candidatos (Stephen y Decenzo, 2018).

**Organizar correctamente la plantilla:** para los trabajadores, no hay nada más frustrante que no estar en una posición en la que no pueden mostrar sus habilidades o son subestimados. Por tanto, la correcta asignación de los empleados en función de sus capacidades es fundamental para tener un equipo motivado (Stephen y Decenzo, 2018).

**Apostar por el desarrollo profesional:** proporcionar herramientas de desarrollo profesional es uno de los aspectos más importantes para los empleados, y también es uno de los aspectos que les permite desarrollar motivaciones laborales positivas específicas y tener expectativas a largo plazo (Stephen y Decenzo, 2018).

**Conceder autonomía a los trabajadores:** el hecho de que los profesionales sientan el apoyo de la empresa para realizar tareas sin un control intensivo, o se sientan seguros para transmitir sus ideas y sugerencias, también es muy motivador y ayuda a los trabajadores a obtener títulos superiores para la empresa (Stephen y Decenzo, 2018).

**Reconocer logros:** desde recompensas, hasta promociones o simples agradecimientos. Por definición, los gerentes saben apreciar el esfuerzo de los empleados y este reconocimiento se reconoce de manera concreta y práctica, la motivación laboral aumentará (Stephen y Decenzo, 2018).

**Adecuar las instalaciones:** debido a las largas jornadas laborales, el lugar de trabajo se ha convertido en la segunda ciudad natal, por lo que es importante que el equipo cuente con unas instalaciones cómodas y agradables (Stephen y Decenzo, 2018).

### **Dimensiones de la motivación laboral**

Los componentes motivaciones están relacionados con el contenido de las funciones que lleva la persona, se centra en el cargo, en las funciones relacionadas con el cargo en sí y abarcan, la autonomía para realizar su trabajo, la responsabilidad, los ascensos, la utilización de habilidades, el logro, el reconocimiento, la posibilidad de crecimiento y el trabajo por sí mismo (Robbins y Coulter, , 2014).

- **Oportunidades de desarrollo:** se denomina a todo suceso en la cual existe la oportunidad de lograr algún tipo de mejora de índole laboral.
- **Liderazgo:** proceso en el cual una persona influya en las actividades de un grupo de personas para dirigir y coordinar esfuerzos hacia el logro de metas.

- **Incentivos:** pagos hechos por la organización (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo, elogios).
  
- **Responsabilidad:** es responder con sabiduría y habilidad ante aquello que solamente a uno le compete, es decir que los puede delegar más solo compartir.

### **2.2.2 Gestión de calidad**

La gestión de calidad es una recolección de paradigmas entre muchos existentes, son métodos utilizables, puntuales y utilizados con la finalidad de controlar tanto la calidad de producción y la calidad de los procesos, es así, que la gestión de la calidad es una estrategia como un proceso. Constituye un nivel de indagación útil con bajo costo en el mercado, también la calidad son las propiedades del producto que cumplen con las expectativas del consumidor, mediante la presentación del servicio o bienes. La calidad es tener en cuenta que las empresas cumplan y apliquen las cosas positivas que ayuda a mejorar el servicio de atención o brindar un producto en buenas condiciones teniendo en cuenta el valor agregado (Camisión, Cruz, y Tomás, 2016).

La gestión de calidad es el conjunto de tareas y actividades integradas con la finalidad de controlar, diferenciar las organizaciones relacionado en calidad, donde el control, la dirección en lo general incluye las políticas del establecimiento teniendo en cuenta el objetivo de la calidad, planificación, control, mejoramiento y protección de calidad (Ugaz, 2017).

### **Evolución de la gestión de calidad**

La evaluación es el proceso de identificar y reunir datos acerca de servicios o actividades específicas, estableciendo criterios para valorar su éxito y determinando el



grado hasta donde el servicio o actividad cumple sus fines y objetivos establecidos.

**Etapa 1:** la evolución de gestión de la calidad, afirma que el cliente no recibiría productos en mal estado, sino de Calidad, donde será orientado obteniendo un producto terminado. Del mismo va ingresar por primera vez al área de control de calidad, este hecho contribuirá a la evaluación, examen y fiscalización de los productos finales o para la detección de defectos y que el cliente obtenga productos con defecto, mediante la intervención, utilizó la herramienta del control de localización de los errores, fallas, cumpliendo la función operativa, donde fundo la actividad (Kennethe, 2017).

**Etapa 2:** es el control del proceso estadístico, que correspondió a los años 1930 relacionado con la calidad que se logró mediante la reducción de la inspección. Este enfoque específicamente el objetivo reduciendo los costos de intervención y mejorar la efectividad, pero al principio seguía siendo el mismo; la detección de dificultades de calidad en productos que habían sido fabricados y producidos para su análisis, solución en el instante. Cabe indicar que mediante el control puede evitarse vender un producto malogrado que adquiriera el cliente, evitando los costos que ocasionan repararlo (Kennethe, 2017).

**Etapa 3:** en el transcurso del total de la calidad que corresponde a los 50 a 70, que fueron las primeras fases conocidos como el proceso evolutivo de calidad que no implicaba a toda la integración social, sólo era centrado específicamente a alguno en forma específica a la planeación, diseño y la ejecución de las políticas de calidad implementada por la empresa (Kennethe, 2017).

**Etapa Cuarta:** la calidad administrativa total, son procesos que mejoran de manera paulatina buscando la calidad, esta etapa es considerado en el mercado como las

necesidades del consumidor, donde examina la oportunidad del competidor. Es decir, si los procesos funcionan correctamente, sus resultados del producto deberán ser el deseado (Kennethe, 2017).

**Quinta Etapa:** en esta etapa las empresas se basan en procesos justos, fragmentados y divididos por departamentos, logrando como consecuencia, un aumento de grado en pertenencia, responsabilidad determinando la definición de trabajo. Los sistemas, las estructuras aumentan su flexibilidad, eliminan, reducen las áreas que no agregan valor y la empresa se organiza por unidades importantes de negocios (Kennethe, 2017).

### **Importancia de la gestión de calidad**

La gestión de la calidad es donde implementan planes que identifican las debilidades, defectos, áreas de mejora y fortalezas. Esto le permite a la empresa establecer estándares, hacer ajustes cuando sea necesario y brindar un mayor valor general a la base de clientes. Aunque el enfoque de los problemas de calidad varía de un plan a otro y crear productos o servicios de alta calidad y alto rendimiento que cumplan y superen las expectativas de los clientes internos y externos (Riquelme, 2017).

La gestión de calidad tiene 8 principios que se utiliza para una empresa que está asociada a organizaciones que buscan consolidarse, desarrollarse para alcanzar el éxito, es donde se tiene que ver la alta dirección de la organización para comunicarse por que la empresa no debería verse afectada en el momento de implantación de la norma ISO 9001. Para que la norma sea útil a las organizaciones, debe verse como un sistema que no es obligatorio, sino como un sistema de referencia ya es un proceso de mejora continua en el que la norma ISO 9001 es parte del principio de organización de la calidad (ISO 9001, 2017).

**Enfoque al cliente:** las empresas dependen de los consumidores o clientes quienes adquieren productos o servicios para la satisfacción de sus necesidades y suplen sus expectativas, mediante el mejoramiento continuo (ISO 9001, 2017).

**Liderazgo:** todo líder propone un objetivo orientando la empresa, manteniendo un clima institucional, para el desempeño laboral satisfactorio del trabajador y alcanzar los objetivos del Plan estratégico mediante la motivación intrínseca y extrínseca (ISO 9001, 2017).

**Participación del personal:** es el adjetivo de la empresa en que el compromiso de sus integrantes se compromete con los procesos, actividades y tareas, en que ponen en práctica todas sus competencias y habilidades (ISO 9001, 2017).

**Orientación basada en procesos:** Es el efecto donde se explora obteniendo en forma eficiente los procesos y materiales relacionados a ello (ISO 9001, 2017).

**Guía de sistema para la gestión:** Gestionar, entender, e identificar procedimientos conectados en el sistema, donde ayuda eficientemente, eficaz que la empresa se beneficie con sus objetivos (ISO 9001, 2017).

**Avance continúa:** es la ocupación completa en la organización con el objetivo de mantener siempre la ejecución de las actividades (ISO 9001, 2017).

**Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** Se fundan en exámenes de reseñas e informes más importantes que se presentan en el campo de la empresa (ISO 9001, 2017).

**Ciclo de mejora continúa**

El ciclo PDCA es utilizado, desde el principio, como la metodología de mejora continua que se aplica en todas las situaciones. Se basa en la subdivisión del trabajo entre la administración, los inspectores y los operadores y consta de cuatro fases o etapas. La dirección, comienza estudiando la situación actual para formular un plan de mejora al ejecutar el plan, la administración analiza los resultados y estandariza el método para garantizar que la mejora sea permanente los resultados no hayan sido satisfactorios, desarrolla acciones correctivas (Camisón et al., 2016).

Etapa de planificar: es definir los objetivos, en los cuales no se deben definir objetivos como obtener buena calidad, dado que son muy abstractos, por lo que no resultan útiles. Se debe definir un objetivo, mostrando un resultado para cierta fecha límite. Además, en esta etapa se deben definir los métodos a utilizar para alcanzar estos objetivos, donde estos métodos son normas técnicas y operativas de funcionamiento, que son referidos a las causas principales o factores que afectan el proceso revisado (Deming, 2016).

Etapa hacer: en esta etapa se pone a la práctica el plan diseñado en la etapa anterior, es necesario que las normas establecidas se entiendan y sepan aplicar. En este paso, se proporciona la educación y capacitación necesaria a todas las personas involucradas, poniendo en marcha las normas establecidas en la fase de planificación (Deming, 2016).

Etapa comprobar: en este paso, se comprueba si el trabajo se lleva a cabo como lo planeado en la primera etapa. En resumen, se trata de comprobar los resultados y ver si las cosas han ido bien. La verificación del trabajo y los procesos debe hacerse de dos maneras: (a) observe en el lugar de trabajo que todo funciona de acuerdo con las

instrucciones y los estándares, y los procesos funcionan con los factores clave bajo control; (b) Verificar los resultados de las actividades realizadas. Los elementos verificados en esta etapa son no solo están restringidos a calidad sino también pueden estar sujetos a costos, volumen de producción, volumen de ventas entre otros (Deming, 2016).

Etapa actuar: por último, para esta etapa se considera dos situaciones, las cuales son: (a) Se alcanzó el objetivo: sucede cuando lo planificado es llevado a cabo y se verifica en la etapa anterior. En este caso, el éxito debe considerarse con prudencia y las acciones irán en la dirección de normalizar los procedimientos y establecer las condiciones que permitan mantenerlo es necesario normalizar las acciones correctivas aplicadas en los procesos, operaciones y procedimientos; ampliar el entrenamiento y extender las medidas correctivas si es necesario; Verifique si estas medidas se aplican correctamente y son efectivas y continúe operando de la manera establecida. (b) No se ha alcanzado el objetivo: En este caso, una vez detectadas las posibles anomalías de los procesos y las causas que las producen, deben ser eliminadas (Deming, 2016).

### **2.2.3 Micro y pequeñas empresas**

Las Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando en esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante de tener tamaños y

características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas (SUNAT, 2019).

### **Importancia**

La importancia de la economía peruana, también se puede decir que el 80% de la demanda laboral se crea para la población activa, no solo eso, sino que también aporta el 40% del PIB, lo cual es sorprendente. El problema es cuántos factores de intervención afectarán a las MPE, siendo los más importantes las oportunidades de empleo y la mejora de la calidad de vida de los socios, reduciendo así la alta tasa de desempleo, pero muchos de estos factores no están relacionados con el personal o talentos. Finalmente, cabe señalar que el aporte que se realiza a través de las exportaciones es muy importante, pues según las estadísticas el 3.516 de las micro y pequeñas y medianas empresas exportaron en 2004, equivalente al 65%, lo que significa que las exportaciones sumaron 231 millones en esa fecha (INEI, 2018).

### **Características de la nueva ley**

Según Ley: N° 30056 Del Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Congreso (2013) en el artículo 11° establece que las MYPES deben reunir las características concurrentes:

Microempresa: son aquellas que tienen ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Pequeña empresa: son aquellas que tienen ventas anuales hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Mediana empresa: son aquellas que tienen ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

### **Marco conceptual**

**Calidad:** constituye el grado que el grupo de características inherentes a ella, cumplen con los requisitos exigidos por el cliente (Deming, 2016).

**Gestión de la Calidad:** son tareas y actividades que, al garantizar los procesos realizados en el sistema, se identifican en el manual de calidad, con el fin de que sean documentados, implementados y entendidos por los trabajadores que se asignan a cada proceso (Deming, 2016).

**Organización Internacional de Normalización:** es una organización mundial conformada por organismos nacionales de normalización de la calidad (Camisón y Cruz, 2016).

**Sistema de la Calidad:** son los procesos que se realizan dentro de una empresa para permitir alcanzar que alcance sus objetivos con eficiencia y eficacia (Deming, 2016).

**Ciclo de Deming:** Herramienta de mejora continua, cuya función principal es poder lograr a ser competitivo a las empresas mediante la aplicación del Ciclo de Deming (ISO 9001, 2017).

**Liderazgo y compromiso:** es la alta dirección que se debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al método de gestión de la calidad como comunicación es muy importante para ser eficaz y conforme con los requisitos necesarios.

**Laboral:** es todo aquello que refiere a la actividad del hombre con una finalidad económica (Chiavenato, 2017).

**Micro y pequeña empresa:** fuente generadora de empleo, formada por una persona jurídica o natural, bajo la forma misión empresarial, teniendo como objetivo desarrollar las actividades en prestación de servicios según la ley de promoción y formalización de la Micro y Pequeña Empresa (Wong y Salcedo, 2016).

**Mejora:** es la calidad que pertenece a la gestión de calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad, eficiencia y efectividad, a través de política de calidad y los lineamientos y formalmente para la alta dirección de la gerencia (Chiavenato, 2017).

**Motivación:** es el comportamiento presenta una persona cuando quiere alcanzar una meta, es decir, los colaboradores que están motivados tendrán un nivel alto de desempeño y tratarán de lograr a toda costa sus objetivos, debido que las metas que tiene una organización, las toman como propias (Gastañaduy, 2016).



### **III. Hipótesis**

El presente trabajo de investigación titulado: Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración y comercialización de muebles: caso fábrica de Melamina S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021. No se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

## **IV. Metodología.**

### **4.1. Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación fue no experimental porque se realizará sin manipular las variables, la cual se va observar tal cual se presenta, será transversal porque se realizará el recojo de información a través de la aplicación de encuestas y en único momento que permitirá procesar los datos recopilados mediante el campo de la estadística. Así mismo es importante mencionar al autor Hernandez, Fernández y Baptista (2014) en su análisis de las investigaciones explicativas, sostiene que lejos de intentar la mera descripción de un fenómeno como en las encuestas descriptivas, las encuestas explicativas tratan de encontrar una explicación' del mismo.

El tipo de investigación fue cuantitativo ya que se recogió informaciones de las micro y pequeñas empresas de esta manera poder analizar el resultado en la empresa muebles fábrica de Melamine S.A.

Según Hernandez, Fernández y Baptista (2014) menciona que la metodología de investigación cuantitativa se basa en el uso de técnicas estadísticas para conocer ciertos aspectos de interés sobre la población que se está estudiando.

Del mismo modo al autor Arias (2021) donde afirma que este enfoque, la investigación cuantitativa no sólo contiene técnicas de análisis de datos o de producción de información, sino también una perspectiva epistemológica respecto de la realidad, de la forma de conocerla y de los productos que podemos obtener de la investigación social.

Así mismo es importante mencionar al autor Arias (2021) quien menciona que este tipo de investigación tiene el objetivo único de establecer una descripción completa de un determinado fenómeno, situación o aspecto concreto, sin buscar ni establecer las causas, ni consecuencias del mismo. Incluye la observación y medición de las características y los procesos que componen el hecho sin hacer valoraciones ni juicios.

Según el autor Hernandez, Fernández y Baptista (2014) afirma que la investigación descriptiva también se le conoce como investigación estadística. Trata de describir los datos que se obtienen de la investigación para ver cuál es su impacto en la vida de las personas. De forma que se pueda actuar de una forma preventiva en ciertos sectores de la población y en lugares concretos

## **4.2. El universo y muestra**

Según Hernández et al., (2014) consideran que es importante hablar del universo ya que es donde se va extraer la información a si permitiendo a conocer a quienes serán aplicados la encuesta por parte del investigador, así mismo llegar a las conclusiones obtenidas.

### 4.2.1. Población

La población de la investigación estuvo constituida por 13 colaboradores de las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración y comercialización de muebles: caso fábrica de Melamine S.A.C.; distrito Ayacucho, 2021

### 4.2.2. Muestra

La muestra estará constituida por la misma que la población ya que es pequeña o por ser una población censal.

### 4.3. Definición y operacionalización de recolección de datos

| Variable           | Definición conceptual  | Definición operacional   | Dimensión                   | Indicador                 | Ítems   | Escala de medición  |
|--------------------|--|--|-----------------------------|---------------------------|---|---|
| Motivación laboral | Robbins y Coulter (2014) menciona la motivación laboral es la capacidad que tienen las empresas para mantener el impulso positivo de sus trabajadores en relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetivos de la misma. | La variable motivación laboral se medirá a través de la técnica la encuesta y la aplicación del instrumento el cuestionario conformado por 15 preguntas. | Oportunidades de desarrollo | Condiciones laborales     | ¿El ambiente físico en el cual labora es agradable?                                       | <b>ESCALA DE LIKERT</b><br>a) Nunca<br>b) Casi nunca<br>c) A veces<br>d) Siempre<br>e) Casi siempre |
|                    |  |  |                             | Escala salarial           | ¿Ud. siente que el salario que percibe es de acuerdo a leyes laborales?                   |   |
|                    |  |  |                             | Capacitación              | ¿Recibe capacitación por parte de la empresa para mejorar su desempeño a sus actividades? |   |
|                    |  |  | Liderazgo                   | Dirección                 | ¿Su jefe propone a los grupos de trabajo instrucciones para el logro de los objetivos?    |   |
|                    |  |  |                             | Capacidad de comunicación | ¿En la empresa la comunicación es regular entre jefe y trabajador?                        |   |
|                    |  |  |                             | Toma de decisiones        | ¿Ud. tiene la plena libertad para tomar decisiones en su puesto de trabajo?               |   |
|                    |  |  | Incentivos                  | Reconocimientos           | ¿La empresa realiza reconocimientos a los trabajadores cada fin de mes?                   |   |
|                    |  |  |                             | Bonificaciones            | ¿En la empresa se realiza bonificaciones con sus trabajadores cuando se cumple una meta?  |   |
|                    |  |  | Responsabilidad             | Compromiso                | ¿Se siente motivado para continuar con su trabajo?  |   |
|                    |  |  |                             | Valores                   | ¿Su comportamiento está en función a las reglas en la empresa?                            |   |
| Formación          | ¿Tiene Ud. la formación adecuada para el puesto que desempeña?   |  |                             |                           |   |   |

#### **4.4. Técnicas e instrumentos**

##### 4.6.1. Técnica

Para la siguiente investigación la técnica fue la encuesta, para poder recolectar la información en base a la población, la cual se aplicará a todos los trabajadores de las micro y pequeñas empresas fábrica de Melamine S.A.C. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

##### 4.6.2. Instrumento

El instrumento a utilizar fue el cuestionario, ya que permitirá la elaboración de las preguntas las cuales se podrá obtener datos necesarios. Las preguntas se hicieron de los temas más importantes de la investigación realizada para las respectivas tabulaciones y el análisis más rápido (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### **4.5 Plan de análisis**

Respecto a los datos recopilados a través de las herramientas e instrumentos serán realizados con el siguiente programa especializados como Ms Word, Ms Excel, y lo más esencial el SPS 25 que llevara a cabo todos los procedimientos correspondientes de los datos realizando también la presentación de las tablas y gráficos que finalmente se realizara su análisis estadístico de acuerdo al cronograma establecida.

#### 4.6. Matriz de consistencia

| PROBLEMAS  | OBJETIVOS  | HIPÓTESIS   | VARIABLE  | METODOLOGÍA  |
|--|--|---|---|--|
| <p><b>ENUNCIADO DEL PROBLEMA:</b><br/>¿Cuáles son las principales características de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración y comercialización de muebles: caso fábrica de Melamine S.A.C.; Distrito Ayacucho, 2021?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>a) ¿Cómo son las oportunidades de desarrollo en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración y comercialización de muebles: caso fábrica de Melamine S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021?</p> <p>b) ¿Cómo son el liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración y comercialización de muebles: caso fábrica de Melamine S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021?</p> <p>c) ¿Cómo son los incentivos en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración y comercialización de muebles: caso fábrica de Melamine S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021?</p> <p>d) ¿Cómo son la responsabilidad en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración y comercialización de muebles: caso fábrica de Melamine S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021?</p> <p>e) ¿Cómo implementar un plan de mejora sobre la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración y comercialización de muebles: caso fábrica de Melamine S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021?</p> | <p><b>OBJETIVOS GENERAL:</b><br/>Determinar las principales características de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración y comercialización de muebles: caso fábrica de Melamine S.A.C.; Distrito Ayacucho, 2021</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>a) Describir las oportunidades de desarrollo en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración y comercialización de muebles: caso fábrica de Melamine S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021</p> <p>b) Describir el liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración y comercialización de muebles: caso fábrica de Melamine S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021</p> <p>c) Describir los incentivos en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración y comercialización de muebles: caso fábrica de Melamine S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021</p> <p>d) Describir la responsabilidad en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración y comercialización de muebles: caso fábrica de Melamine S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021</p> <p>e) Elaborar un plan de mejora sobre la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración y comercialización de muebles: caso fábrica de Melamine S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021.</p> | <p>Para este nivel de investigación ya no será necesario considerar hipótesis. Debido que solo se describe la variable. No todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis de un factor esencial (Hernandez, Fernández y Baptista, 2014).</p> | <p>Motivación laboral</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oportunidades de desarrollo</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Incentivos</li> <li>- Responsabilidad</li> </ul> | <p><b>Tipo:</b><br/>Investigación se aplicará el enfoque cuantitativo.</p> <p><b>Nivel:</b><br/>Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental-transversal</p> <p><b>Técnica:</b><br/>Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b><br/>Cuestionario</p> <p><b>Población:</b><br/>En la investigación la población conformada será de 13 colaboradores.</p> |

#### **4.7. Principios Éticos**

Según Comité Institucional de Ética en investigación (2021) el trabajo de investigación se realizará bajo el principio ético de consentimiento estipulado según el código de ética de la ULADECH católica.

***Principio Protección a las personas:*** para la siguiente investigación se desarrolló con el protocolo del consentimiento informado, el mismo que será firmado por todas las personas que conforman la muestra de este estudio. En caso de que los participantes no desean o tienen dificultades para firmar el documento, se aplicara diversas estrategias para evidenciar el consentimiento para ser parte de esta investigación. Mediante el consentimiento informado se comunicará el propósito de la investigación que consiste en plantear propuestas de mejora sobre la motivación laboral en la empresa en estudio, asimismo se les informará que cada uno de ellos se pueden retirar en cualquier momento de la investigación sin perjuicio alguno, también puede abstenerse de poder contestar alguna de las preguntas, de la misma manera se hará mención respecto a los datos recolectados que quedaran disponibles para futuras investigaciones y productos derivados de la investigación. No se contará con participantes menores de edad en esta investigación, se solicitará autorización a la empresa, porque se aplicará el instrumento a los trabajadores.

***Principio de beneficencia y no maleficencia:*** esta investigación por su naturaleza no representa riesgo alguno ni para los participantes tampoco para el investigador, así mismo tiene un principio con respeto y ético justo, las cuales abordamos a llegar a los trabajadores de la empresa del rubro comercios para realizar el estudio, la finalidad de la investigación no busca aprovechar del tiempo, ni molestar a los

representantes de las mypes. En todo momento lo que se buscara es maximizar los beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos de los participantes.

***Principio de justicia:*** para la presente investigación los resultados estarán disponibles, luego de finalizado, si las personas que conforman parte de nuestra muestra tienen interés por los resultados deben aplicarlas a sus empresas o realizar para otras investigaciones, la cual facilitará dicha información por el medio que lo requieran ya sea correo electrónicos, eventos y exposición de los resultados de la investigación, Así mismo se debe ejercer un juicio razonable y prudente respecto a su capacidad y conocimiento, para asegurarse que los sesgos aplicados no den lugar a prácticas de injusticias.

***Principio de integridad científica:*** en esta investigación los datos de identidad de los participantes serán confidenciales y anónimas, ya que se les informara de ello a los participantes. En la investigación no será necesario el uso de equipos electrónicos, mecánicos, médicos entre otros, por lo tanto, no se establecerán protocolos de seguridad para el uso de estos equipos, también se va dar a conocer a los participantes que la información recolectada quedará en custodia del investigador durante 5 años, siendo usadas exclusivamente para la investigación. En caso de que se genere conflictos de interés serán resueltos antes de iniciar el trabajando de campo, así se garantizara que no suceden situaciones que afectan al estudio. No se realizarán adulteraciones, el investigador tiene que ser responsables de las consecuencias que puede generar la investigación realizada, esto significa no incurrir en plagios, no falsificar datos y no incluir como autor a alguien que no ha sido partícipe de la investigación.



***Principio de libre participación y derecho a estar informado:*** antes de del recojo de información se solicitará el consentimiento informado a cada participante, así mismo se le solicitará que haga llevar todas sus inconvenientes, dudas y consultas en cuanto a la investigación o después de la investigación.

***Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad:*** la siguiente investigación no tiene como muestra a los animales, planta ni tampoco se realizarán aplicaciones en el medio ambiente, tampoco se afectará como parte del estudio, por ello no se tendrá daños, riesgos o benéficos potenciales. Por lo tanto, la muestra del estudio serán los trabajadores de la empresa fábrica de Melamine S.A.C.

## V. Resultados

### 5.1 Resultados

**Tabla 1**

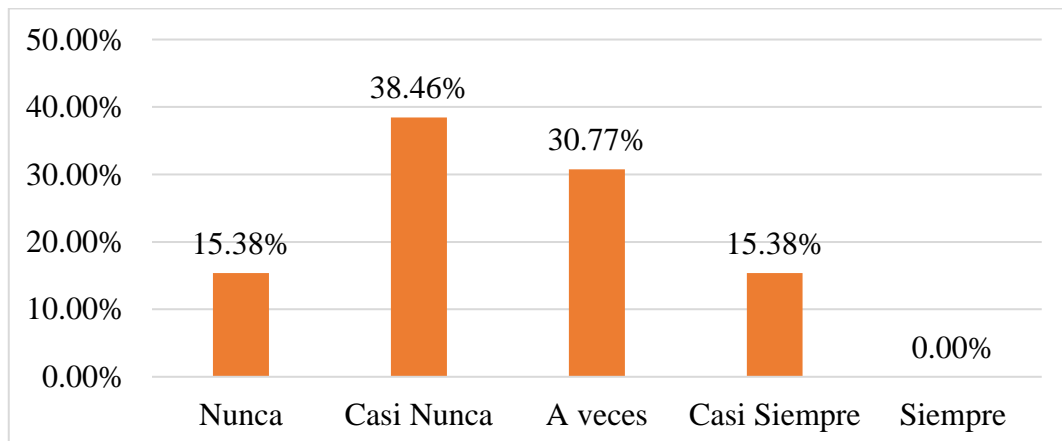
El ambiente físico en el cual labora es agradable

| Categoría    | Frecuencia absoluta | Porcentaje (%) |
|--------------|---------------------|----------------|
| Nunca        | 2                   | 15.38%         |
| Casi Nunca   | 5                   | 38.46%         |
| A veces      | 4                   | 30.77%         |
| Casi Siempre | 2                   | 15.38%         |
| Siempre      | 0                   | 0.00%          |
| <b>Total</b> | <b>13</b>           | <b>100.00%</b> |

**Nota.** Encuesta aplicada a los clientes

**Figura 1**

El ambiente físico en el cual labora es agradable



**Elaboración:** propia

#### **INTERPRETACIÓN:**

En la encuesta realizada a los 13 trabajadores (100%) el ambiente físico en el cual labora es agradable para los trabajadores, el 38.46% mencionaron casi nunca, 30.77% a veces.

Tal como se aprecia en los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa fábrica de Melamine S.A.C manifiestan casi nunca el ambiente físico en el cual labora es agradable.

**Tabla 2**

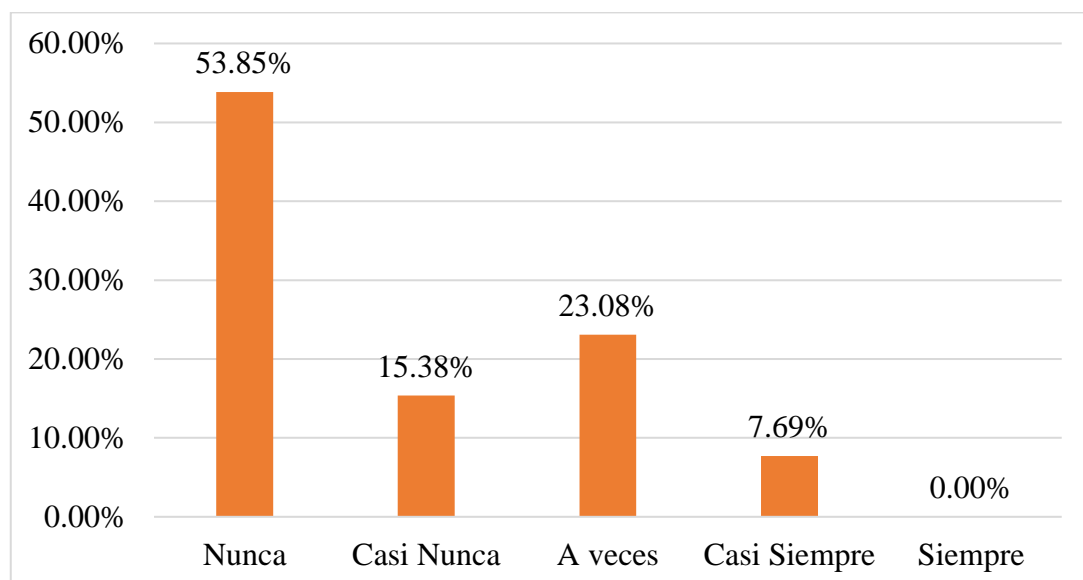
El salario que percibe es de acuerdo a leyes laborales

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia absoluta</b> | <b>Porcentaje (%)</b> |
|------------------|----------------------------|-----------------------|
| Nunca            | 7                          | 53.85%                |
| Casi Nunca       | 2                          | 15.38%                |
| A veces          | 3                          | 23.08%                |
| Casi Siempre     | 1                          | 7.69%                 |
| Siempre          | 0                          | 0.00%                 |
| <b>Total</b>     | <b>13</b>                  | <b>100.00%</b>        |

**Nota.** Encuesta aplicada a los clientes

**Figura 2**

El salario que percibe es de acuerdo a leyes laborales



**Elaboración:** propia

**INTERPRETACIÓN:**

En la encuesta realiza a los 13 trabajadores (100%) sienten que el salario que percibe es de acuerdo a las leyes laborales, el 53.85% mencionaron nunca, 23.08% a veces. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa muebles fábrica de Melamine S.A.C manifiestan nunca sienten que el salario que percibe es de acuerdo a las leyes laborales.

**Tabla 3**

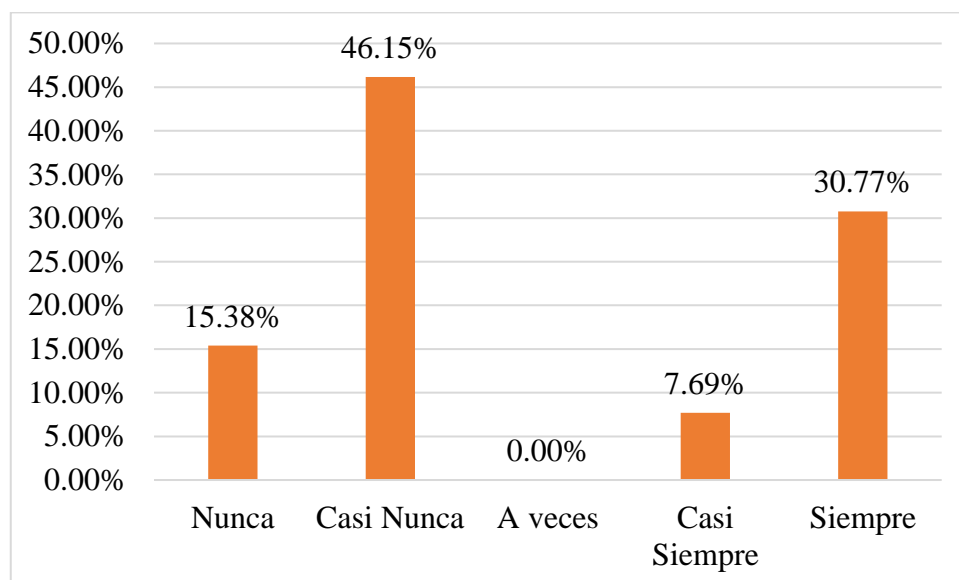
Capacitación por parte de la empresa para mejorar su desempeño a sus actividades

| Categoría    | Frecuencia absoluta | Porcentaje (%) |
|--------------|---------------------|----------------|
| Nunca        | 2                   | 15.38%         |
| Casi Nunca   | 6                   | 46.15%         |
| A veces      | 0                   | 0.00%          |
| Casi Siempre | 1                   | 7.69%          |
| Siempre      | 4                   | 30.77%         |
| <b>Total</b> | <b>13</b>           | <b>100.00%</b> |

**Nota.** Encuesta aplicada a los clientes

**Figura 3**

Capacitación por parte de la empresa para mejorar su desempeño a sus actividades



**Elaboración:** propia

**INTERPRETACIÓN:**

En la encuesta realiza a los 13 trabajadores (100%) recibe capacitación por parte de la empresa para mejorar su desempeño a sus actividades, el 46.15% mencionaron casi nunca, 30.77% siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa fábrica de Melamine S.A.C manifiestan casi nunca recibe capacitación por parte de empresa para mejorar su desempeño a sus actividades.

**Tabla 4**

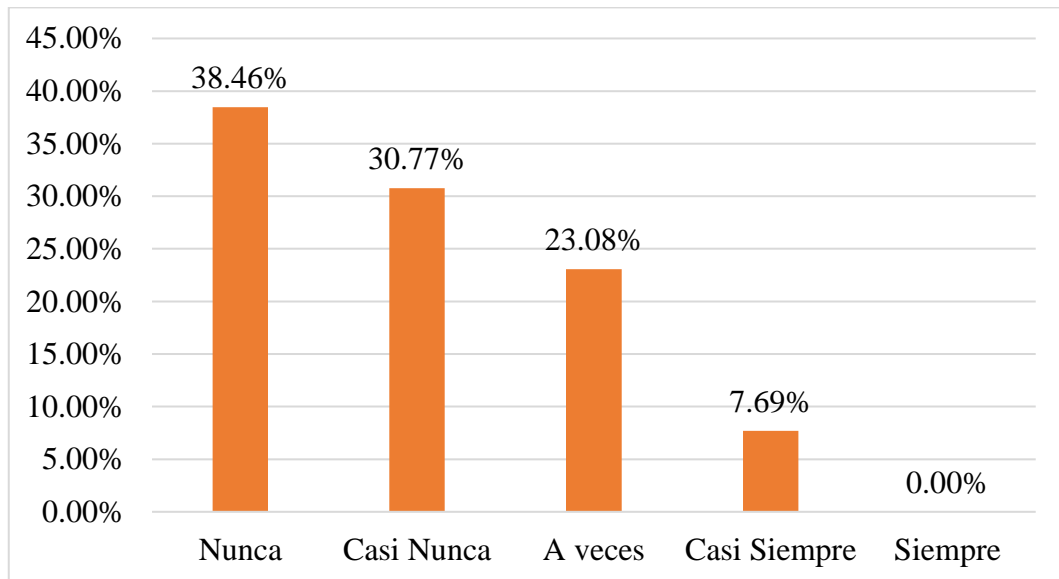
Si el jefe propone a los grupos de trabajo instrucciones para el logro de los objetivos

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia absoluta</b> | <b>Porcentaje (%)</b> |
|------------------|----------------------------|-----------------------|
| Nunca            | 5                          | 38.46%                |
| Casi Nunca       | 4                          | 30.77%                |
| A veces          | 3                          | 23.08%                |
| Casi Siempre     | 1                          | 7.69%                 |
| Siempre          | 0                          | 0.00%                 |
| <b>Total</b>     | <b>13</b>                  | <b>100.00%</b>        |

**Nota.** Encuesta aplicada a los clientes

**Figura 4**

Si el jefe propone a los grupos de trabajo instrucciones para el logro de los objetivos



**Elaboración:** propia

**INTERPRETACIÓN:**

En la encuesta realiza a los 13 trabajadores (100%) el jefe propone a los grupos de trabajo instrucciones para el logro de los objetivos, el 38.46% mencionaron nunca, 30.77% a veces. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa fábrica de Melamine S.A.C manifiestan nunca el jefe propone a los grupos de trabajo instrucciones para el logro de los objetivos.

**Tabla 5**

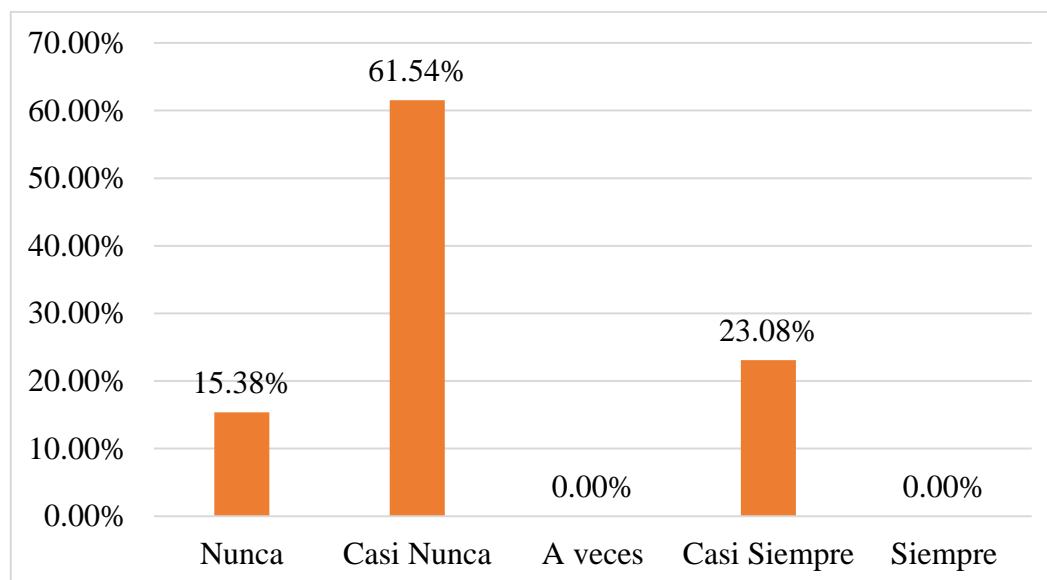
En la empresa la comunicación es regular entre jefe y trabajador

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia absoluta</b> | <b>Porcentaje (%)</b> |
|------------------|----------------------------|-----------------------|
| Nunca            | 2                          | 15.38%                |
| Casi Nunca       | 8                          | 61.54%                |
| A veces          | 0                          | 0.00%                 |
| Casi Siempre     | 3                          | 23.08%                |
| Siempre          | 0                          | 0.00%                 |
| <b>Total</b>     | <b>13</b>                  | <b>100.00%</b>        |

**Nota.** Encuesta aplicada a los clientes

**Figura 5**

En la empresa la comunicación es regular entre jefe y trabajador



**Elaboración:** propia

**INTERPRETACIÓN:**

En la encuesta realiza a los 13 trabajadores (100%) la empresa cuenta con extintores y botiquines de primeros auxilios, el 61.54% mencionaron casi nunca, 23.08% casi siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa fábrica de Melamine S.A.C manifiestan casi nunca la empresa cuenta con extintores y botiquines de primeros auxilios.

**Tabla 6**

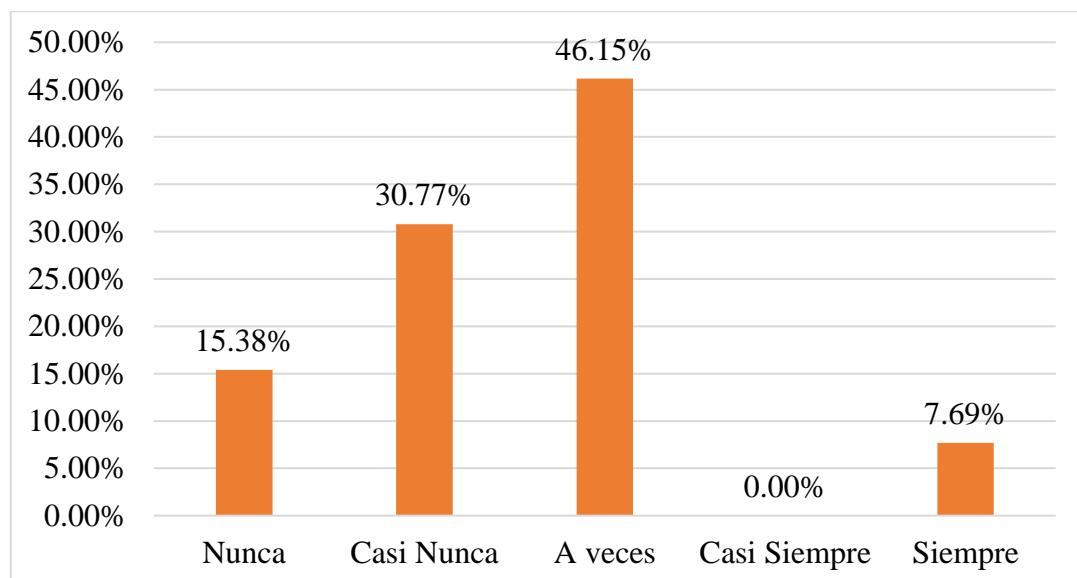
Tiene la plena libertad para tomar decisiones en su puesto de trabajo

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia absoluta</b> | <b>Porcentaje (%)</b> |
|------------------|----------------------------|-----------------------|
| Nunca            | 2                          | 15.38%                |
| Casi Nunca       | 4                          | 30.77%                |
| A veces          | 6                          | 46.15%                |
| Casi Siempre     | 0                          | 0.00%                 |
| Siempre          | 1                          | 7.69%                 |
| <b>Total</b>     | <b>13</b>                  | <b>100.00%</b>        |

**Nota.** Encuesta aplicada a los clientes

**Figura 6**

tiene la plena libertad para tomar decisiones en su puesto de trabajo



**Elaboración:** propia

**INTERPRETACIÓN:**

En la encuesta realiza a los 13 trabajadores (100%) tiene la plena libertad para tomar decisiones en su puesto de trabajo, el 46.15% mencionaron a veces, 30.77% casi siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa fábrica de Melamine S.A.C manifiestan a veces tiene la plena libertad para tomar decisiones en su puesto de trabajo.

**Tabla 7**

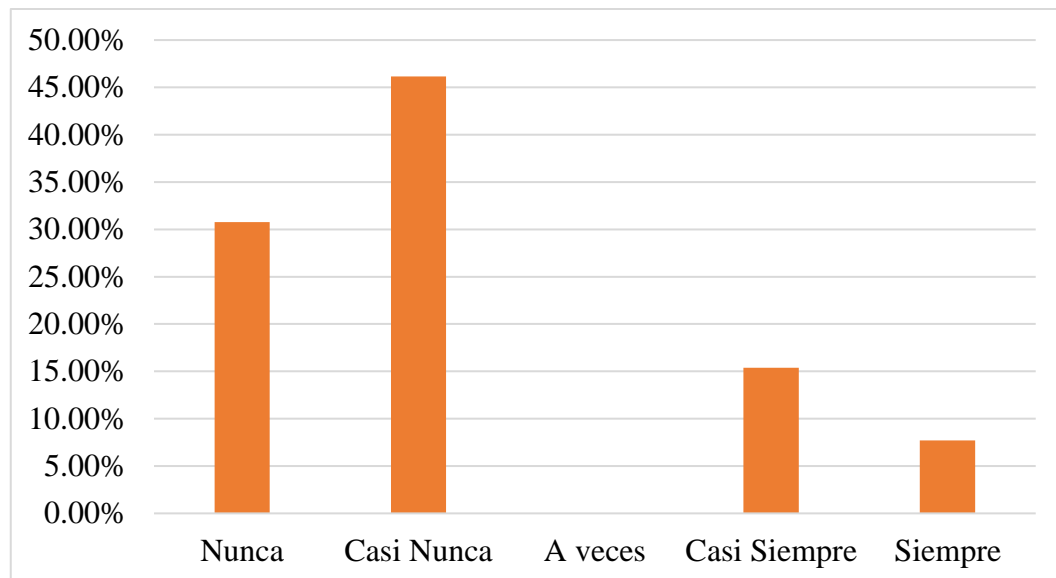
La empresa realiza reconocimientos a los trabajadores cada fin de mes

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia absoluta</b> | <b>Porcentaje (%)</b> |
|------------------|----------------------------|-----------------------|
| Nunca            | 4                          | 30.77%                |
| Casi Nunca       | 6                          | 46.15%                |
| A veces          | 0                          | 0.00%                 |
| Casi Siempre     | 2                          | 15.38%                |
| Siempre          | 1                          | 7.69%                 |
| <b>Total</b>     |                            | <b>100.00%</b>        |

**Nota.** Encuesta aplicada a los clientes

**Figura 7**

La empresa realiza reconocimientos a los trabajadores cada fin de mes



**Elaboración:** propia

**INTERPRETACIÓN:**

En la encuesta realiza a los 13 trabajadores (100%) la empresa realiza reconocimientos a los trabajadores cada fin de mes, el 46.15% mencionaron casi nunca, 30.77% nunca.

Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa fábrica de melamine S.A.C manifiestan casi nunca la empresa realiza reconocimientos a los trabajadores cada fin de mes.



**Tabla 8**

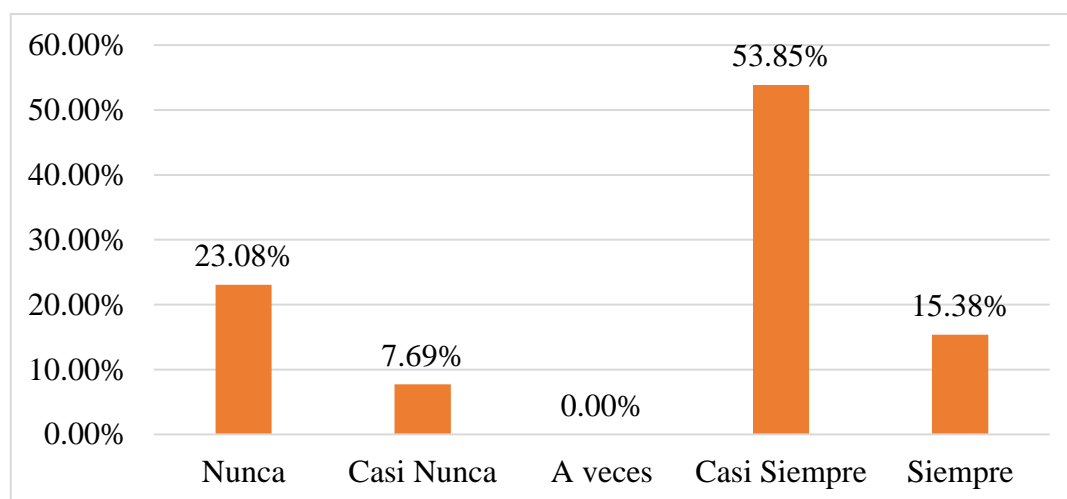
La empresa se realiza bonificaciones con sus trabajadores cuando se cumple una meta

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia absoluta</b> | <b>Porcentaje (%)</b> |
|------------------|----------------------------|-----------------------|
| Nunca            | 3                          | 23.08%                |
| Casi Nunca       | 1                          | 7.69%                 |
| A veces          | 0                          | 0.00%                 |
| Casi Siempre     | 7                          | 53.85%                |
| Siempre          | 2                          | 15.38%                |
| <b>Total</b>     | <b>13</b>                  | <b>100.00%</b>        |

**Nota.** Encuesta aplicada a los clientes

**Figura 8**

La empresa se realiza bonificaciones con sus trabajadores cuando se cumple una meta



**Elaboración:** propia

**INTERPRETACIÓN:**

En la encuesta realiza a los 13 trabajadores (100%) la empresa se realiza bonificaciones con sus trabajadores cuando se cumple una meta, el 53.85% mencionaron casi siempre, 23.08% nunca. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa fábrica de Melamine S.A.C manifiestan casi siempre la empresa se realiza bonificaciones con sus trabajadores cuando se cumple una meta

**Tabla 9**

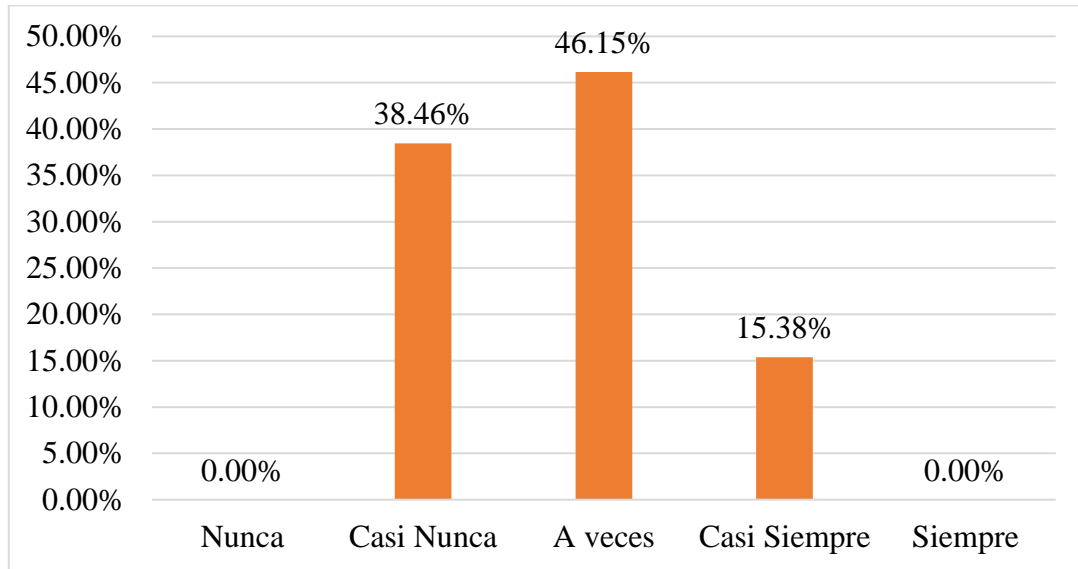
Si se sienten motivado para continuar con su trabajo

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia absoluta</b> | <b>Porcentaje (%)</b> |
|------------------|----------------------------|-----------------------|
| Nunca            | 0                          | 0.00%                 |
| Casi Nunca       | 5                          | 38.46%                |
| A veces          | 6                          | 46.15%                |
| Casi Siempre     | 2                          | 15.38%                |
| Siempre          | 0                          | 0.00%                 |
| <b>Total</b>     | <b>13</b>                  | <b>100.00%</b>        |

**Nota.** Encuesta aplicada a los clientes

**Figura 9.**

Si se sienten motivado para continuar con su trabajo



**Elaboración:** propia

**INTERPRETACIÓN:**

En la encuesta realiza a los 13 trabajadores (100%) se siente motivado para continuar con su trabajo, el 46.15% mencionaron a veces, 38.46% casi nunca. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa fábrica de melamine S.A.C manifiestan a veces se siente motivado para continuar con su trabajo.

**Tabla 10**

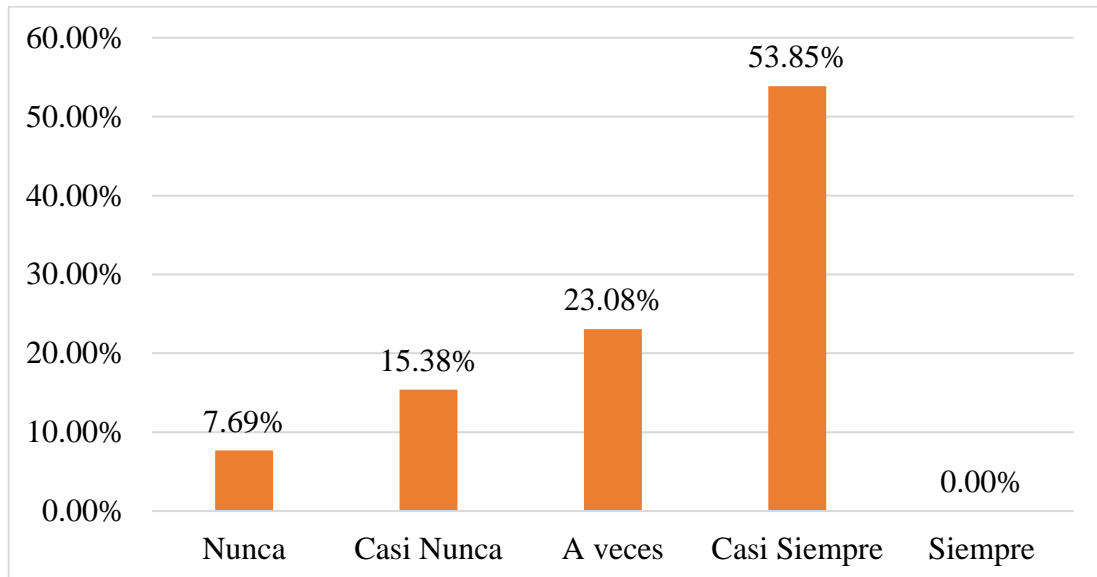
Su comportamiento está en función a las reglas en la empresa

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia absoluta</b> | <b>Porcentaje (%)</b> |
|------------------|----------------------------|-----------------------|
| Nunca            | 1                          | 7.69%                 |
| Casi Nunca       | 2                          | 15.38%                |
| A veces          | 3                          | 23.08%                |
| Casi Siempre     | 7                          | 53.85%                |
| Siempre          | 0                          | 0.00%                 |
| <b>Total</b>     | <b>13</b>                  | <b>100.00%</b>        |

**Nota.** Encuesta aplicada a los clientes

**Figura 10**

Su comportamiento está en función a las reglas en la empresa



**Elaboración:** propia

**INTERPRETACIÓN:**

En la encuesta realiza a los 13 trabajadores (100%) su comportamiento está en función a las reglas en la empresa, el 54.85% mencionaron casi siempre, 23.08% a veces. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa fábrica de Melamine S.A.C manifiestan casi siempre su comportamiento está en función a las reglas en la empresa.

**Tabla 11**

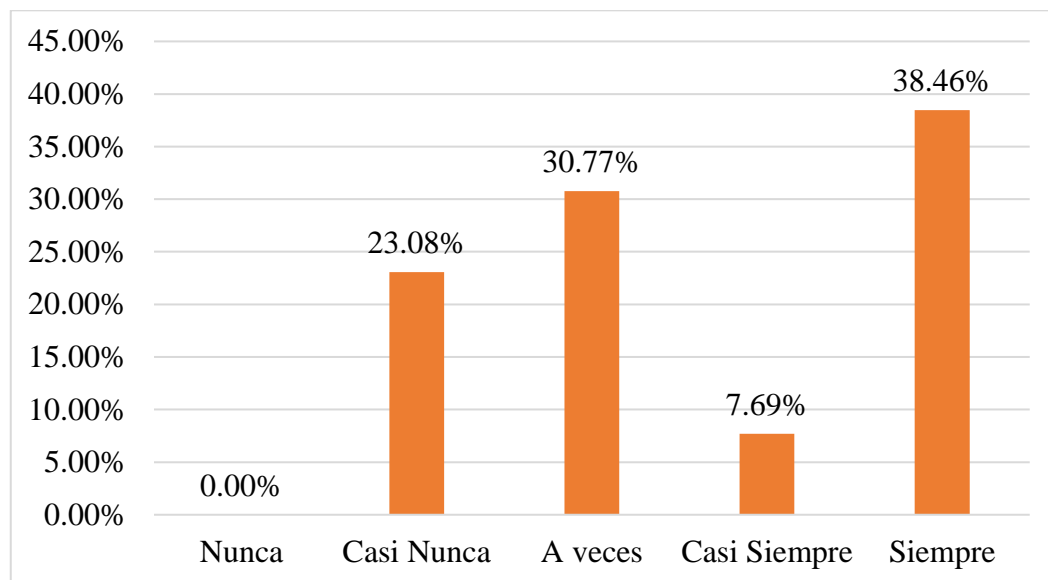
La formación adecuada para el puesto que desempeña

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia absoluta</b> | <b>Porcentaje (%)</b> |
|------------------|----------------------------|-----------------------|
| Nunca            | 0                          | 0.00%                 |
| Casi Nunca       | 3                          | 23.08%                |
| A veces          | 4                          | 30.77%                |
| Casi Siempre     | 1                          | 7.69%                 |
| Siempre          | 5                          | 38.46%                |
| <b>Total</b>     | <b>13</b>                  | <b>100.00%</b>        |

**Nota.** Encuesta aplicada a los clientes

**Figura 11**

La formación adecuada para el puesto que desempeña



**Elaboración:** propia

**INTERPRETACIÓN:**

En la encuesta realiza a los 13 trabajadores (100%) la formación es adecuada para el puesto que desempeña, el 38.46% mencionaron siempre, 30.77% a veces. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa fábrica de Melamine S.A.C manifiestan siempre la formación es adecuada para el puesto que desempeña.

## 5.2 Análisis de resultados

### **Objetivo específico 01: Describir las oportunidades de desarrollo en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración y comercialización de muebles: caso fábrica de Melamine S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021**

El 38.46% de los colaboradores de la empresa muebles fábrica de Melamine S.A.C mencionaron casi nunca el ambiente físico en cual labora es agradable, este resultado coincide con Adrianza (2016) quien menciona que el 80% a veces el ambiente físico el la cual laboran los trabajadores son agradables, pero contrasta con investigación Droguett (2016) quien menciona 54.5% de los encuestados a los empresarios siempre el ambiente físico de los colaboradores en las cuales que laboran son agradables. Esto evidencia que la empresa casi nunca el ambiente físico de los trabajadores en los cuales que laboran son agradables.

El 53.85% de los colaboradores de la empresa muebles fábrica de Melamine S.A.C mencionaron nunca sienten que el salario que percibe es de acuerdo a las leyes laborales, esto resultado coincide con Droguett (2016) quien afirma que el 65% nunca sienten lo trabajadores que el salario que percibe es de acuerdo a las leyes en las empresas, pero contrasta con la tesis de Adrianza (2016) quien menciona que el 78% siempre los salarios de los trabajadores y empleados perciben acuerdo a las leyes en las mypes. Esto demuestra que en la actualidad la empresa nunca siente que le salrios de los colaboradores que percibe, es de acuerdo a las leyes.

El 46.15% de los colaboradores de la empresa muebles fábrica de Melamine S.A.C mencionaron casi nunca realiza capacitación por parte de empresa para mejorar su desempeño a sus actividades, esto resultado coincide con Adrianza (2016) quien

menciona que el 50% casi nunca reciben capacitaciones los trabajadores por parte de los empresarios para que mejoren su desempeño en sus actividades, de igual manera coincide con el estudio de Droguett (2016) quien menciona que el 62.2% casi nunca reciben capacitaciones tanto los trabajadores y empleados en las mypes para que mejoren su desempeño en su labores de trabajo. Esto evidencia que la empresa casi nunca realiza capacitación por parte de empresa para mejorar su desempeño a sus actividades.

**Objetivo específico 02: Describir el liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración y comercialización de muebles: caso fábrica de Melamine S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021.**

El 38.46% de los colaboradores de la empresa muebles fábrica de Melamine S.A.C mencionaron nunca el jefe propone a los grupos de trabajo instrucciones para el logro de los objetivos, este resultado coincide con Barrios (2016) quien menciona que el 56.54% nunca los jefes proponen a los grupos de trabajo a los colaboradores para que logren sus onbetivos. Esto evidencia que en la actualidad la empresa nunca el jefe propone a los grupos de trabajo instrucciones para el logro de los objetivos.

El 61.54% de los colaboradores de la empresa muebles fábrica de Melamine S.A.C mencionaron casi nunca la comunicación es regular entre jefe y trabajador, este resultado coincide con Barrios (2016) quien menciona que el 45% nunca las mypes entre responsable y trabajadores existe una buena comunciación, pero contrasta con la investigación Nowel (2017) quien menciona que el 80% siempre la comunciacion en las mypes es regular siempre. Esto resultado evidencia que la empresa casi nunca la comunicación es regular entre jefe.

El 46.15% de los colaboradores de la empresa muebles fábrica de Melamine S.A.C mencionaron a veces tiene la plena libertad para tomar decisiones en su puesto de trabajo, este resultado coincide con Nowel (2017) quien menciona que el 70% a veces los trabajadores tienen la plena libertad para tomar decisiones en su puesto de trabajo, pero contrasta con la tesis de Peña (2015) quien afirma que el 90% de los colaboradores nunca tienen la plena libertad para tomar decisiones en su puesto de trabajo. Esto demuestra que la empresa a veces los trabajadores tienen la plena libertad para tomar decisiones en su puesto de trabajo.

**Objetivo específico 03: Describir los incentivos en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración y comercialización de muebles: caso fábrica de Melamine S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021**

El 46.15% de los colaboradores de la empresa muebles fábrica de Melamine S.A.C mencionaron casi nunca la empresa realiza reconocimientos a los trabajadores cada fin de mes, este resultado coincide con Peña (2015) quien menciona que el 65% de casi nunca las mypes realizan reconocimientos a los trabajadores y empleados, asimismo coincide con la investigación de Castillo (2016) quien menciona que el 75% de las empresas casi nunca realizan reconocimientos a los colaboradores. Esto demuestra que la empresa casi nunca realiza reconocimientos a los trabajadores cada fin de mes.

El 53.85% de los colaboradores de la empresa muebles fábrica de Melamine S.A.C mencionaron casi siempre la empresa realiza bonificaciones con sus trabajadores cuando se cumple una meta, este resultado coincide con Castillo (2016) quien afirma que el 45% casi siempre las mypes realizan bonificaciones con sus colaboradores, pero contrasta con la investigación de Castillo (2016) quien menciona que el 78% nunca

realizan bonificaciones con sus empleados. Esto evidencia que la mayoría de los trabajadores mencionaron que la empresa casi nunca casi siempre la empresa realiza bonificaciones con sus trabajadores cuando se cumple una meta.

El 46.15% de los colaboradores de la empresa muebles fábrica de Melamine S.A.C mencionaron a veces se sienten motivado para continuar con su trabajo, este resultado coincide con Sajamí (2017) quien afirma que el 90% mencionaron que los trabajadores a veces se sienten motivado para que continuen con sus trabajos, pero contrasta con la investigación Sanchez (2019) quien menciona que el 98% nunca se sienten motivado por parte de los dueños para que continúen en su trabajo laboral. Esto evidencia que la de colaboradores afirmaron que la empresa a veces se siente motivado para continuar con su trabajo.

**Objetivo específico 04: Describir la responsabilidad en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración y comercialización de muebles: caso fábrica de Melamine S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021.**

El 53.85% de los colaboradores de la empresa muebles fábrica de Melamine S.A.C mencionaron casi siempre el comportamiento está en función a las reglas en la empresa, este resultado coincide con Sanchez (2019) quien menciona que el 56% casi siempre el comportamiento de los trabajadores está en función a las reglas de los Mypes, de igual manera coincide con la tesis de Zevillano (2019) quien menciona que el 87% casi siempre los comportamientos de los empleados y trabajadores esta en funcion a la regla de la empresa. Esto demuestra que la empresa casi siempre el comportamiento de los colaboradores está en función a las reglas en la empresa.



El 38.46% de los colaboradores de la empresa muebles fábrica de Melamine S.A.C mencionaron siempre la formación es adecuada para el puesto que desempeña, este resultado coincide con Zevillano (2019) quien afirma que el 98% siempre las mypes brindan informacion adecuada para el puesto que desempeña en su trabajo de laboral , pero contraste con Sanchez (2019) quien menciona que el 45% de los empresarios nunca es adecuada la formación para el puesto de trabajo en la que desempeñan. Esto demuestra que la empresa siempre la formación es adecuada para el puesto que desempeña.

**Objetivo específico 04:** Elaborar un plan de mejora sobre la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración y comercialización de muebles: caso fábrica de Melamine S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021.

| <b>PROBLEMAS ENCONTRADOS RESULTADOS</b>   | <b>CAUSAS</b>  | <b>SOLUCIÓN DE MEJORA</b>  | <b>RESPONSABLE</b> |
|---|--|--|--------------------|
| En la encuesta realizada a los 13 trabajadores (100%) según el resultado se aprecia que el 38.46% el ambiente físico en el cual laboran los colaboradores no es agradable               | Falta de información en motivación laboral al responsable de la empresa.<br><br>Por parte del representante no tiene el interés de mejorar piensa que es un gasto en vano.                   | El responsable debe contratar a un especialista para que se encarga en esa área para que se maneje de manera correcta.<br><br>Contar con el local adecuado ya que permitirá a que los trabajadores cuenten con las áreas correspondientes hace puedan hacer la actividades mas eficiente y eficaz. | Representante      |
| En la encuesta realizada a los 13 trabajadores (100%) según el resultado se aprecia que el 46.15% nunca la empresa realiza capacitaciones para mejorar su desempeño en sus actividades. | El responsable piensa que las capacitaciones sobre el tema de motivación laboral no influyen el crecimiento empresarial.<br><br>Falta de capacitación o charlas sobre la motivación laboral. | Siempre se debe capacitar los representantes, así mismo a los colaboradores sobre el tema de motivación laboral.   | Gerencia           |
| En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) según el resultado se aprecia que el 45.15% falta que la empresa realice reconocimientos a los trabajadores cada fin de mes.       | El representante piensa que los incentivos generan gastos adicionales en la empresa.   | Se debe otorgar o dar reconocidos a los colaboradores ya que permitirá a que se cumplan más rápido los objetivos y metas trazadas.   | Representante      |

**Plan de mejora sobre la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración y comercialización de muebles: caso fábrica de Melamine S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021**

**1. Datos generales:**

**1.1 Razón Social:** Fábrica de Melamine S.A.C

**1.2 Ubicación:** Jr. La Mar N°333 del distrito de Ayacucho

**1.3 Representante:** Gerente y socios.

**2. Justificación**

El presente plan servirá a la empresa mu Fábrica de Melamine S.A.C a mejorar y aplicar la motivación laboral, debido a que hay ciertas falencias en algunas de las características de ellos, según la perspectiva de los trabajadores consideran en gran parte que a veces, casi nunca y nunca reciben capacitaciones, políticas entre otros, de tal manera que al aplicar este presente plan va permitir a mejorar una buena relación entre colaboradores y el responsable de la empresa ya que son parte del equipo del trabajo de la empresa.

**3. Objetivo empresarial:**

**4.1 Objetivo general:**

Implementar la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración y comercialización de muebles: caso fábrica de Melamine S.A.C a que el responsable aplique de manera correcta los procesos de selección del personal como: oportunidades de desarrollo; liderazgo; incentivos y responsabilidad.

## 4.2 Objetivos específicos:

- Ofrecer un buen servicio y calidad en los muebles en diseños y en su material y que se caractericen por la excelencia y marquen la diferencia de la competencia.
- Contar con los mejores trabajadores conocedores de su trabajo.
- Que los trabajadores sean capaces de poder asumir cualquier otro cargo.

## 4. Metas

### 4.1 Metas de atención

- 01 gerente
- 13 trabajadores

### 4.2 Metas de ocupación

- Equipo de profesionales: administradores

## 5. Programación de actividades:

| Estrategias   | Actividades   | Especificaciones  | Recursos   | Tiempo  |
|---|---|---|--|---------|
| El responsable debe contratar a un especialista para que se encarga en esa área para que se maneje de manera correcta. Así mismo contar con el local adecuado ya que permitirá a que los trabajadores cuenten con las áreas correspondientes hace puedan hacer la actividades más eficiente y eficaz. | Informarse sobre la empresa internamente que sucede, conociendo sus ventajas y desventajas. | El responsable debe siempre buscar a que el local que tiene cuenta con todo lo necesario como es sus materias primas, entre otros un punto importante su local ya que ayudara a que el trabajador se sienta cómodo. | Gerente, el experto, materiales y recursos económicos. | 4 meses |

|  |   |  |  |         |
|--|---|--|--|---------|
| Siempre se debe capacitar a los representantes, así mismo a los colaboradores sobre el tema de motivación laboral.                     | Se debe capacitar a todos de la empresa empezando del gerente o dueño y a los trabajadores para que tengan un ambiente favorable. | Capacitarse el responsable de la empresa de igual manera a los trabajadores ya que de esta manera al contratar a un personal pueda tener buenos resultados y tener mayor productividad.                                    | Laptop<br>Internet<br>Proyector<br>Experto<br>Hojas<br>Lapicero. | 5 meses |
| Se debe otorgar o dar reconocimientos a los colaboradores ya que permitirá a que se cumplan más rápido los objetivos y metas trazadas. | Se debe otorgar incentivos a los colaboradores ya que permitirá que ellos se sientan satisfechos y tengan de seguir trabajando.   | La empresa siempre debe dar incentivos a sus trabajadores ya sea de manera mensual, trimestral o dependiendo. Lo que se busca es que los trabajadores se sientan orgullosos por el logro que cumplen dentro de la empresa. | Materiales<br>Proyector<br>Laptop<br>Material impreso            | 1 mes   |

## 6. Presupuesto

| Descripción           | Unidad | Precio unitario | Cantidad | Total       |
|-----------------------|--------|-----------------|----------|-------------|
| Lapicero              | Caja   | S/ 20.00        | S/ 2.00  | S/ 40.00    |
| papel bond            | Millar | S/ 15.00        | S/ 1.00  | S/ 15.00    |
| computadora           | Und    | S/ 1,200.00     | S/ 1.00  | S/ 1,200.00 |
| Material impreso      | Und    | S/ 1.00         | S/ 75.00 | S/ 75.00    |
| Cinta de embalaje     | Und    | S/ 0.70         | S/ 2.00  | S/ 1.40     |
| Cartulinas simples    | Und    | S/ 2.00         | S/ 20.00 | S/ 40.00    |
| Alquiler de proyector | Und    | S/ 80.00        | S/ 1.00  | S/ 80.00    |

|                     |     |                    |           |                    |
|---------------------|-----|--------------------|-----------|--------------------|
| Folders             | Und | S/ 1.50            | S/ 10.00  | S/ 15.00           |
| Refrigerios         | Und | S/ 8.00            | S/ 25.00  | S/ 200.00          |
| Almuerzos           | Und | S/ 8.00            | S/ 25.00  | S/ 200.00          |
| Viáticos            | Und | S/ 5.00            | S/ 100.00 | S/ 500.00          |
| Profesional experto | Und | S/ 4,000.00        | S/ 1.00   | S/ 4,000.00        |
| <b>Total</b>        |     | <b>S/ 5,341.20</b> |           | <b>S/ 6,366.40</b> |

## VI. Conclusiones

Luego de los resultados y análisis en relación del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración y comercialización de muebles: caso fábrica de Melamine S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021 se tiene las siguientes conclusiones:

La principal conclusión respecto motivación laboral se identificó que hay poco interés por parte del representante de la empresa fábrica de Melamine S.A.C no es adecuado y favorable en la empresa en estudio en Ayacucho, ya que no existe una buena motivación a los colaboradores, la estimulación del trabajo en equipo, la comunicación asertiva, el compañerismo, la empatía y la integración de todos los integrantes de la organización.

### *Conclusiones específicas:*

Respecto al objetivo específico 01: caracterización de oportunidades de desarrollo en la empresa fábrica de Melamine S.A.C, la mayoría de los colaboradores mencionaron casi nunca el ambiente físico en cual labora es agradable, también nunca sienten que el salario que percibe es de acuerdo a las leyes laborales, asimismo casi nunca realiza capacitación por parte de empresa para mejorar su desempeño a sus actividades.

Respecto al objetivo específico 02: caracterización de liderazgo en la empresa fábrica de Melamine S.A.C, la mayoría de los colaboradores mencionaron nunca el jefe propone a los grupos de trabajo instrucciones para el logro de los objetivos, también casi nunca la empresa cuenta con extintores y botiquines de primeros auxilios, asimismo casi nunca la empresa cuenta con extintores y botiquines de primeros auxilios, mientras a veces tiene la plena libertad para tomar decisiones en su puesto de trabajo.

Respecto al objetivo específico 03: caracterización de incentivos en la empresa fábrica de Melamine S.A.C, la mayoría de los colaboradores mencionaron casi nunca la empresa realiza reconocimientos a los trabajadores cada fin de mes, mientras casi siempre la empresa realiza bonificaciones con sus trabajadores cuando se cumple una meta, también mencionaron a veces se sienten motivado para continuar con su trabajo.

Respecto al objetivo específico 04: caracterización de responsabilidad en la empresa fábrica de Melamine S.A.C, la mayoría de los colaboradores mencionaron casi siempre el comportamiento está en función a las reglas en la empresa, asimismo siempre la formación es adecuada para el puesto que desempeña.

## **Aspectos complementarios**

### **Recomendaciones**

- Se debe fomentar el respeto entre todos los integrantes de la empresa, escuchar a los trabajadores, mantener el orden y la calma cuando se presente cualquier tipo de problema, tomar en cuenta las opiniones e ideas del colaborador
- Se enfocarse en la motivación al personal tanto con la motivación intrínseca o extrínsecamente ya que ambas motivaciones se dan de manera simultánea.
- Promover acciones que permitan que los trabajadores mantengan una motivación intrínseca, con la finalidad de que estas puedan desempeñar sus actividades laborales de manera eficiente y debe tener en cuenta la necesidad de sus compañeros, también tiene que en cuenta la necesidad de sus compañeros la empresa.
- Realizar acciones que conlleven a los trabajadores una adecuada satisfacción laboral, brindando ciertas recompensas para los trabajadores cuyas actividades y/o metas establecidas hayan sido logradas de manera eficiente, ya sea vacaciones, días libres.



## Referencias Bibliográficas

- Adrianza Melean, E. J. (2016). *La motivación laboral y calidad de servicios en los ambulatorios de autogestión del sistema de salud del Municipio Maracaibo, estado Zulia*. Trabajo de grado , Universidad Rafael Urdaneta, DEcanato de postgrado e investigación, Maracaibo - Venezuela. Recuperado el 20 de mayo de 2018, de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/9209-13-08068.pdf>
- Adrianza Melean, Endry José. (2016). *La motivación laboral y calidad de servicios en los ambulatorios de autogestión del sistema de salud del Municipio Maracaibo, estado Zulia*. Trabajo de grado , Universidad Rafael Urdaneta, DEcanato de postgrado e investigación, Maracaibo - Venezuela. Recuperado el 20 de mayo de 2018, de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/9209-13-08068.pdf>
- Amoros, E. (2017). *Comportamiento del consumidor*. Ayacucho.
- Arias Odón, F. G. (2021). *El proyecto de investigación 6a Edición*. Venezuela: Episteme. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/301894369\\_EL\\_PROYECTO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_6a\\_EDICION](https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION)
- Calvo, T., & Méndez, B. (17 de Agosto de 2019). *Micro y pequeñas empresas en México*. Obtenido de [Books.openedition.org: https://books.openedition.org/cemca/2652?lang=es](https://books.openedition.org/cemca/2652?lang=es)
- Camisón , C., Cruz, S., & Tomás, G. (2016). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y Sistemas*. España: Pearson Educacion S.A.
- Castillo Dávila, N. F. (2016). *Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos*. para potar el título profesional de licenciada en psicología con mención en psicología social, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima - Perú. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5431/CASTI>

LLO\_DAVILA\_NATALIA\_CLIMA\_MOTIVACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, H. (2017). *Administración de Recursos humanos* (Quinta edición ed.). Bogotá: McGraw-Hill.

Deming. (2016). Calidad de satisfacción del cliente. *Gestión de calidad*, 5, 20-25.

Droguett Jorquera, F. J. (2016). *Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: Análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes*. Facultad de economía y negocios. Santiago de Chile: Universidad de Chile. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera%2C%20F..pdf?sequence=3>

Economía . (26 de Marzo de 2016). Conducta del consumidor: El 73 % de los empresarios nacionales cree que sus clientes han evolucionado. Obtenido de <https://www.pqs.pe/actualidad/noticias/conducta-del-consumidor-el-73-de-empresarios-nacionales-cree-que-sus-clientes>

Figueroba, A. (20 de Julio de 2016). *La teoría de las motivaciones de David McClelland*. Obtenido de [Psicologiaymente.com/: https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-motivaciones-david-mcclelland](https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-motivaciones-david-mcclelland)

Gastañaduy, K. (2016). *Motivación Intrínseca, Extrínseca y Bienestar Psicológico en Trabajadores Remunerados y*. Tesis para optar por el título profesional de Licenciada en Psicología con mención en Psicología, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5012/GASTANADUY\\_FIESTAS\\_KARLA\\_MOTIVACION\\_VOLUNTARIOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5012/GASTANADUY_FIESTAS_KARLA_MOTIVACION_VOLUNTARIOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (Sexta, Ed.) Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/>

- Herzberg, F. (20 de Setiembre de 2018). Motivación laboral. *Enciclopediaeconomica*, págs. 16-17. Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/motivacion-laboral>
- INEI. (2018). *Las MYPES en el Perú*. Lima: INEI.
- Investigacion, Comité Institucional de etica. (2021). *Codigo de etica para la investigacion*. Chimbote: Universidad Católica los Angeles de chimbote.
- ISO 9001. (25 de Julio de 2017). *Los principios de la gestión de calidad*. Recuperado el 2020, de Nueva-iso-9001: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- Kennethe, R. (2017). *Project Quality Managment* (Vol. 1). Florida, Estados unidos. Recuperado el 05 de 03 de 2018, de [https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n\\_de\\_la\\_calidad](https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad)
- Miranda, G. (2016). *Introducción a la gestión de calidad*. México: GlobalStandar.
- Nowel López, C. L. (2017). *Motivación laboral y servicio al cliente en el rubro de servicios en la ciudad de Lima, 2015*. Facultad de Humanidades. Lim: Universidad Rafael Landivar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Nowell-Crysta.pdf>
- Peña, C. (2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales*. Para optar titulación , La Universidad Pontificia Comillas, Madrid. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4152/1/TFG001138.pdf>
- Ramírez. (15 de Febrero de 2015). *Ausentismo Laboral y Rotación de Personal*. Obtenido de [http://jspui/bitstream/123456789/271/1/TL\\_Perez\\_Aguinaga\\_Fran](http://jspui/bitstream/123456789/271/1/TL_Perez_Aguinaga_Fran)
- Riquelme , M. (15 de Noviembre de 2017). La importancia de la gestión de la calidad. *Web y Empresas*, págs. 1-3. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/la-importancia-de-la-gestion-de-la-calidad/>

- Robbins, & Coulter, . (2014). *Administración*. México: PEARSON. Obtenido de [https://www.slideshare.net/DianaBuitron/libro-administracin-stephen-robbins-2014?from\\_action=save](https://www.slideshare.net/DianaBuitron/libro-administracin-stephen-robbins-2014?from_action=save)
- Robbins, S., & Coulter, M. (2017). *Como motivar a los empleados. En Administración* (décima edi. ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Sajamí, Z. (2017). *La motivación del personal y su relación con la calidad de atención al usuario en la municipalidad provincial de Lamas, 2015*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/1870>
- Sanchez Avila, T. Y. (2019). *Propuesta del manejo del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, distrito Ayacucho, 2019*. Ayacucho: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/12712>
- Sucso, L. (29 de Enero de 2019). Más de 46 mil microempresas sostienen la economía de Áncash. *Noticias*, págs. 6-7.
- SUNAT. (19 de Febrero de 2019). *Superintendencia Nacional de Administración Tributaria*. Obtenido de *Iniciando mi negocio*: <http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>
- Ugaz Flores, L. A. (2017). *Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma Iso 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías*. Tesis para optar por el Título de Ingeniero Industrial, que presenta el bachiller, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1424/UGAZ\\_FLORES\\_LUIS\\_ISO\\_9001\\_2008.pdf](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1424/UGAZ_FLORES_LUIS_ISO_9001_2008.pdf)
- Valdés, J., & Sánchez, G. (2017). Las MYPES en el contexto mundial. *Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana*, N° 14, 130-132. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2110/211026873005.pdf>

Wong, Z., & Salcedo, L. (2016). Las micro y pequeñas empresas en nuestros días. *QUIPURAMAYOC*, 62-63. Obtenido de file:///C:/Users/ACER/Downloads/5417-Texto%20del%20art%C3%ADculo-18694-1-10-20140316.pdf

Zevallos Conde, L. (2020). *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería mi Barrunto del distrito Ayacucho, 2020*. Ayacucho: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/18311>

Zevillano Ramirez, F. I. (2019). *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes económicos: caso restaurant sabor Huamanguino, distrito de Ayacucho, 2019*. Ayacucho: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/21639>

## Anexos

### Anexo 1: Cronograma de actividades

| Cronograma de actividades |   |          |   |   |   |          |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |
|---------------------------|---|----------|---|---|---|----------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|
| N°                        | Actividades   | Año 2021 |   |   |   | Año 2022 |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |
|                           |   | Mes I    |   |   |   | Mes II   |   |   |   | Mes II |   |   |   | Mes IV |   |   |   |
|                           |   | 1        | 2 | 3 | 4 | 1        | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 |
| 1                         | Elaboración del proyecto                                    | x        | x | x | x |          |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |
| 2                         | Revisión del proyecto por el jurado de investigación        |          |   |   | x |          |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |
| 3                         | Aprobación del proyecto por el jurado de investigación      |          |   |   | x |          |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |
| 4                         | Exposición del proyecto al jurado de investigación          |          |   |   | x |          |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |
| 5                         | Mejora del marco teórico y metodológico                     |          |   |   |   | x        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |
| 6                         | Redacción de la revisión de la literatura                   |          |   |   |   |          | x |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |
| 7                         | Elaboración del consentimiento informado                    |          |   |   |   |          | x |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |
| 8                         | Ejecución de la metodología                                 |          |   |   |   |          |   | x |   |        |   |   |   |        |   |   |   |
| 9                         | Resultados de la investigación                              |          |   |   |   |          |   |   | x |        |   |   |   |        |   |   |   |
| 10                        | Conclusiones y recomendaciones                              |          |   |   |   |          |   |   | x | x      |   |   |   |        |   |   |   |
| 11                        | Redacción de pre informe de Investigación                   |          |   |   |   |          |   |   |   |        | x |   |   |        |   |   |   |
| 12                        | Redacción del informe final                                 |          |   |   |   |          |   |   |   |        |   | x |   |        |   |   |   |
| 13                        | Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación |          |   |   |   |          |   |   |   |        |   |   | x | x      |   |   |   |
| 14                        | Presentación de ponencia en eventos científicos             |          |   |   |   |          |   |   |   |        |   |   |   | x      | x |   |   |
| 15                        | Redacción del artículo científico                           |          |   |   |   |          |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   | x |
| 16                        | Presentación del informe final                              |          |   |   |   |          |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   | x |

**Fuente:** Elaboración propia

**Anexo 2: Presupuesto**

| <b>Presupuesto desembolsable<br/>(Estudiante)</b>     |                        |                      |                        |
|---|------------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Categoría</b>                                      | <b>P.<br/>Unitario</b> | <b>Canti<br/>dad</b> | <b>Total<br/>(S/.)</b> |
| <b>Suministros (*)</b>                                |                        |                      |                        |
| • Impresiones   | 3.00                   | 5                    | 15.00                  |
| • Fotocopias  | 0.10                   | 20                   | 2.00                   |
| • Empastado   | 60.00                  | 1                    | 60.00                  |
| • Papel bond A-4 (500 hojas)                          | 12.00                  | 2                    | 24.00                  |
| • Lapiceros   | 1.00                   | 4                    | 4.00                   |
| • Internet  | 70.00                  | 4                    | 280.00                 |
| • Usb   | 30                     | 1                    | 30.00                  |
| <b>Servicios</b>                                      |                        |                      |                        |
| • Uso de Turnitin                                     | 100.00                 | 1                    | 100.00                 |
| <b>Sub total</b>                                      |                        |                      |                        |
| <b>Gastos de viaje</b>                                |                        |                      |                        |
| • Pasajes   | 1.00                   | 20                   | 20.00                  |
| <b>Sub total</b>                                      |                        |                      | 535.00                 |
| <b>Presupuesto no desembolsable<br/>(Universidad)</b> |                        |                      |                        |
| <b>Categoría</b>                                      | <b>P. Unitario</b>     | <b>Cantidad</b>      | <b>Total<br/>(S/.)</b> |
| <b>Servicios</b>                                      |                        |                      |                        |
| • Curso taller  | 3,000                  | 1                    | 3,000                  |
| <b>Recurso humano</b>                                 |                        |                      |                        |
| <b>Sub total</b>                                      |                        |                      | 3,000                  |
| <b>Total (S/.)</b>                                    |                        |                      | <b>3,535.00</b>        |

*Fuente:* Elaboración propia

**Anexo 3:** Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeña empresa fábrica de Melamine S.A.C con el propósito de desarrollar el trabajo de investigación titulado: motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración y comercialización de muebles: caso fábrica de Melamine S.A.C.; Distrito Ayacucho, 2021; Para obtener el título profesional en administración. Se le agradece anticipadamente por la información que usted proporcione estimado colaborador.

**INTRUCCIONES:**

Se presente un conjunto de 16 ítems, los cuales miden las dimensiones motivación laboral. Se presenta una escala de valoración. Favor de marcar una de las alternativas, la que usted estime conveniente. Se agradece su participación en esta encuesta.

| <b>INFORMACIÓN GENERAL</b>   |  |
|--|--|
| <p><b>1. ¿Qué edad tiene?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) 18 – 30 años</li><li>b) 31 – 50 años</li><li>c) 51 a más años</li></ul> | <p><b>3. ¿Cuál es su grado de instrucción?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Primaria</li><li>b) Secundaria</li><li>c) Superior universitario</li></ul>   |
| <p><b>2. ¿Cuál es su género?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Masculino</li><li>b) Femenino</li></ul>                              | <p><b>4. ¿Cuánto tiempo usted desempeña en el cargo?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) 0 a 3 años</li><li>b) 4 a 6 años</li><li>c) 7 a más años</li></ul> |



## II. CUESTIONARIO

No hay respuestas buenas ni malas. Marque con un aspa (x) solo una alternativa por cada proposición. Cada enunciado tiene 05 opciones para responder de acuerdo a su punto de vista y criterio que describa mejor la situación actual. Conteste a todas las preguntas, cuyos valores son:

| OPCIONES | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|----------|-------|------------|---------|--------------|---------|
| VALORES  | 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |

| N°                                 | ITEMS   | ESCALA   |          |          |          |          |
|------------------------------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
|                                    |   | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| <b>Oportunidades de desarrollo</b> |   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 5                                  | ¿El ambiente físico en el cual labora es agradable?                                       |          |          |          |          |          |
| 6                                  | ¿Ud. siente que el salario que percibe es de acuerdo a leyes laborales?                   |          |          |          |          |          |
| 7                                  | ¿Recibe capacitación por parte de la empresa para mejorar su desempeño a sus actividades? |          |          |          |          |          |
| <b>Liderazgo</b>                   |   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 8                                  | ¿Su jefe propone a los grupos de trabajo instrucciones para el logro de los objetivos?    |          |          |          |          |          |
| 9                                  | ¿En la empresa la comunicación es regular entre jefe y trabajador?                        |          |          |          |          |          |
| 10                                 | ¿Ud. tiene la plena libertad para tomar decisiones en su puesto de trabajo?               |          |          |          |          |          |
| <b>Incentivos</b>                  |   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 11                                 | ¿La empresa realiza reconocimientos a los trabajadores cada fin de mes?                   |          |          |          |          |          |
| 12                                 | ¿En la empresa se realiza bonificaciones con sus trabajadores cuando se cumple una meta?  |          |          |          |          |          |
| <b>Responsabilidad</b>             |   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 13                                 | ¿Se siente motivado para continuar con su trabajo?  |          |          |          |          |          |
| 14                                 | ¿Su comportamiento está en función a las reglas de la cevichería?                         |          |          |          |          |          |
| 15                                 | ¿Tiene Ud. la formación adecuada para el puesto que desempeña?                            |          |          |          |          |          |

## Anexo 4: Consentimiento Informado



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

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

La presente investigación se titula **MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO ELABORACIÓN Y COMERCIALIZACION DE MUEBLES: CASO FABRICA DE MELAMINE S.A.C., DISTRITO AYACUCHO, 2021** y es dirigido por TINEO DE LA CRUZ, VICTORIA ESTHER investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información a los colaboradores para proponer mejoras en motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración y comercialización de muebles: caso fábrica de Melamina S.A.C., 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 repositorio UlaDeCh. Si desea, también podrá escribir al correo victoriaesther@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador (o encargado de recoger información): \_\_\_\_\_

**Anexo 5: Carta de presentación a la empresa**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta N°01 - 2021-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).  
Humberto Gamarra Ramirez  
Gerente Fábrica de Melamine S.A.C.

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, Tineo De la Cruz, Victoria Esther, con código de matrícula N° 3111151217, de la Carrera Profesional de Administración, Bachiller en Ciencias Administrativas, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado "Motivación Laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación y comercialización de muebles: Caso Fábrica de Melamine S.A.C. del distrito Ayacucho, 2021", durante los meses de diciembre 2021 a marzo del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su empresa. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Tineo De La Cruz, Victoria Esther

DNI. N° 47609419

MARTIN AMIEL  
ENCARGADO  
91629450

## Anexo 6: Validación de los expertos

EXPERTO N° 01

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

I.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Godenzi Vargas, Julio Pablo

I.2. **Grado Académico:** Maestro en Agronegocios

I.3. **Profesión:** Licenciado en Administración

I.4. **Institución donde labora:** UNSCH

I.5. **Cargo que desempeña:** Docente

I.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario

I.7. **Autor del instrumento:** Victoria Esther Tineo De La Cruz

I.8. **Carrera:** Administración


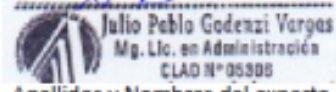
#### II. VALIDACIÓN:

##### Ítems correspondientes al Instrumento 1

| N° de Ítem  | Validez de contenido                                  |    | Validez de constructo                             |    | Validez de criterio   |    | Observaciones |
|---|---|----|---|----|---|----|---------------|
|   | El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable |    | El ítem contribuye a medir el indicador planteado |    | El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas |    |               |
|   | SI  | NO | SI  | NO | SI  | NO |               |
| <b>Dimensión 1: Oportunidades de desarrollo</b>   |   |    |   |    |   |    |               |
| ¿El ambiente físico en el cual labora es agradable?                                       | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| ¿Ud. siente que el salario que percibe es de acuerdo a leyes laborales?                   | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| ¿Recibe capacitación por parte de la empresa para mejorar su desempeño a sus actividades? | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| <b>Dimensión 2: Liderazgo</b>   |   |    |   |    |   |    |               |
| ¿Su jefe propone a los grupos de trabajo instrucciones para el logro de los objetivos?    | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| ¿Usted se comunica fácilmente con sus compañeros de trabajo?                              | X   |    | X   |    | X   |    |               |

|  |   |  |   |  |   |  |  |
|--|---|--|---|--|---|--|--|
| ¿Ud. tiene la plena libertad para tomar decisiones en su puesto de trabajo?              | X |  | X |  | X |  |  |
| <b>Dimensión 3: Incentivos</b>   |   |  |   |  |   |  |  |
| ¿La empresa realiza reconocimientos a los trabajadores cada fin de mes?                  | X |  | X |  | X |  |  |
| ¿En la empresa se realiza bonificaciones con sus trabajadores cuando se cumple una meta? | X |  | X |  | X |  |  |
| <b>Dimensión 4: Responsabilidad</b>  |   |  |   |  |   |  |  |
| ¿Se siente motivado para continuar con su trabajo?                                       | X |  | X |  | X |  |  |
| ¿Su comportamiento está en función a las reglas de la cevichería?                        | X |  | X |  | X |  |  |
| ¿Tiene Ud. la formación adecuada para el puesto que desempeña?                           | X |  | X |  | X |  |  |

**Otras observaciones generales:** Ninguna

  
  
**Julio Pablo Godenzi Vargas**  
 Mg. Lic. en Administración  
 CLAO N° 05308  
 Apellidos y Nombres del experto  
 DNI N° 31653868

**Nota:** se adjunta el proyecto de investigación

EXPERTO N° 02

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

**1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):** TIPE HERRERA CARLOS CELSO

**1.2. Grado Académico:** SUPERIOR UNIVERSITARIO – MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

**1.3. Profesión:** LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**1.4. Institución donde labora:** GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO

**1.5. Cargo que desempeña:** ASISTENTE ADMINISTRATIVO

**1.6. Denominación del instrumento:** Cuestionario

**1.7. Autor del instrumento:** Victoria Esther Tineo De La Cruz

**1.8. Carrera:** Administración

**II. VALIDACIÓN:**

**Ítems correspondientes al Instrumento 1**

| N° de Ítem  | Validez de contenido                                  |    | Validez de constructo                             |    | Validez de criterio   |    | Observaciones |
|---|---|----|---|----|---|----|---------------|
|   | El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable |    | El ítem contribuye a medir el indicador planteado |    | El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas |    |               |
|   | SI  | NO | SI  | NO | SI  | NO |               |
| <b>Dimensión 1: Oportunidades de desarrollo</b>   |   |    |   |    |   |    |               |
| ¿El ambiente físico en el cual labora es agradable?                                       | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| ¿Ud. siente que el salario que percibe es de acuerdo a leyes laborales?                   | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| ¿Recibe capacitación por parte de la empresa para mejorar su desempeño a sus actividades? | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| <b>Dimensión 2: Liderazgo</b>   |   |    |   |    |   |    |               |
| ¿Su jefe propone a los grupos de trabajo instrucciones para el logro de los objetivos?    | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| ¿Usted se comunica fácilmente con sus   | X   |    | X   |    | X   |    |               |

|  |   |  |   |  |   |  |  |
|--|---|--|---|--|---|--|--|
| compañeros de trabajo?   |   |  |   |  |   |  |  |
| ¿Ud. tiene la plena libertad para tomar decisiones en su puesto de trabajo?              | X |  | X |  | X |  |  |
| <b>Dimensión 3: Incentivos</b>   |   |  |   |  |   |  |  |
| ¿La empresa realiza reconocimientos a los trabajadores cada fin de mes?                  | X |  | X |  | X |  |  |
| ¿En la empresa se realiza bonificaciones con sus trabajadores cuando se cumple una meta? | X |  | X |  | X |  |  |
| <b>Dimensión 4: Responsabilidad</b>  |   |  |   |  |   |  |  |
| ¿Se siente motivado para continuar con su trabajo?                                       | X |  | X |  | X |  |  |
| ¿Su comportamiento está en función a las reglas de la cevichería?                        | X |  | X |  | X |  |  |
| ¿Tiene Ud. la formación adecuada para el puesto que desempeña?                           | X |  | X |  | X |  |  |

**Otras observaciones generales:** Ninguna



**TIPE HERRERA CARLOS CELSO**

DNI Nº 28219021

CLAD Nº 1253

**Nota:** se adjunta el proyecto de investigación

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Balván Ramírez David*
- 1.2. Grado Académico: *Magister*
- 1.3. Profesión: *Lic. Administración*
- 1.4. Institución donde labora: *UGEL La Mar*
- 1.5. Cargo que desempeña: *Coordinador Administrativo*
- 1.6. Denominación del instrumento: *Cuestionario*
- 1.7. Autor del instrumento: *Victoria Esther Tineo De La Cruz*
- 1.8. Carrera: *Administración*

**II. VALIDACIÓN:**

**Ítems correspondientes al Instrumento 1**


| N° de Ítem  | Validez de contenido                                  |    | Validez de constructo                             |    | Validez de criterio   |    | Observaciones |
|---|---|----|---|----|---|----|---------------|
|   | El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable |    | El ítem contribuye a medir el indicador planteado |    | El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas |    |               |
|   | SI  | NO | SI  | NO | SI  | NO |               |
| <b>Dimensión 1: Oportunidades de desarrollo</b>   |   |    |   |    |   |    |               |
| ¿El ambiente físico en el cual labora es agradable?                                       | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| ¿Ud. siente que el salario que percibe es de acuerdo a leyes laborales?                   | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| ¿Recibe capacitación por parte de la empresa para mejorar su desempeño a sus actividades? | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| <b>Dimensión 2: Liderazgo</b>   |   |    |   |    |   |    |               |
| ¿Su jefe propone a los grupos de trabajo instrucciones para el logro de los objetivos?    | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| ¿Usted se comunica fácilmente con sus compañeros de trabajo?                              | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| ¿Ud. tiene la plena libertad para tomar decisiones en su puesto de trabajo?               | X   |    | X   |    | X   |    |               |

  
 -----  
 Mgtr. David Balván Ramírez  
 CUAD 09071



| <b>Dimensión 3: Incentivos</b>   |   |  |   |  |   |  |
|--|---|--|---|--|---|--|
| ¿La empresa realiza reconocimientos a los trabajadores cada fin de mes?                  | X |  | X |  | X |  |
| ¿En la empresa se realiza bonificaciones con sus trabajadores cuando se cumple una meta? | X |  | X |  | X |  |
| <b>Dimensión 4: Responsabilidad</b>  |   |  |   |  |   |  |
| ¿Se siente motivado para continuar con su trabajo?                                       | X |  | X |  | X |  |
| ¿Su comportamiento está en función a las reglas de la cevichería?                        | X |  | X |  | X |  |
| ¿Tiene Ud. la formación adecuada para el puesto que desempeña?                           | X |  | X |  | X |  |

Otras observaciones generales: Ninguna

| Firma  |  | CLAD             |  | CLAD          |  |
|--|--|------------------|--|---------------|--|
| <br>Mgtr. David Balvín Ramírez<br>CLAD: 09971 |  | CLAD: 09971      |  | CLAD: 09971   |  |
| Firma  |  | CLAD             |  | CLAD          |  |
| Balvín Ramírez David   |  | CLAD N° 09883224 |  | CLAD N° 09971 |  |
| CLAD N° 09883224   |  | CLAD N° 09971    |  |               |  |
| Nota: se adjunta el proyecto de investigación  |  |                  |  |               |  |

Mgtr. David Balvín Ramírez  
CLAD: 09971

Anexo 7: Evidencias de la aplicación del cuestionario



## Anexo 8: Ficha ruc

| Resultado de la Búsqueda        |  |                                 |               |
|---------------------------------|--|---------------------------------|---------------|
| Número de RUC:                  | 20604658536 - FABRICA DE MELAMINE S.A.C.   |                                 |               |
| Tipo Contribuyente:             | SOCIEDAD ANONIMA CERRADA   |                                 |               |
| Nombre Comercial:               | -  |                                 |               |
| Fecha de Inscripción:           | 06/05/2019   | Fecha de Inicio de Actividades: | 06/05/2019    |
| Estado del Contribuyente:       | ACTIVO   |                                 |               |
| Condición del Contribuyente:    | HABIDO   |                                 |               |
| Domicilio Fiscal:               | JR. LA MAR NRO. 620 BAR. SANTA ELENA (1 CDA CUARTEL 77 4 PISOS AMARILL S656730)<br>AYACUCHO - HUAMANGA - ANDRES AVELINO CACERES                    |                                 |               |
| Sistema Emisión de Comprobante: | MANUAL   | Actividad Comercio Exterior:    | SIN ACTIVIDAD |
| Sistema Contabilidad:           | MANUAL   |                                 |               |
| Actividad(es) Económica(s):     | Principal - 4759 - VENTA AL POR MENOR DE APARATOS ELÉCTRICOS DE USO DOMÉSTICO, MUEBLES, EQU. DE ILUMINACIÓN Y OTROS ENSERES EN COM. ESPECIALIZADOS |                                 |               |

# TINEO DE LA CRUZ, VICTORIA ESTHER\_EMPASTADO

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---



---

## FUENTES PRIMARIAS

---



---

|                      |        |                       |      |
|----------------------|--------|-----------------------|------|
| Excluir citas        | Activo | Excluir coincidencias | < 4% |
| Excluir bibliografía | Activo |                       |      |