



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y
CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA
HOSPEDAJE INVERSIONES MARTINEZ E.I.R.L., PUCALLPA,
2023**

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

AUTORA

HIDALGO GARCIA, ALEIDA

ORCID: 0000-0003-1356-7826

ASESORA

MGTR. ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE – PERÚ

2023



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0010-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **19:40** horas del día **09** de **Enero** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL Presidente
ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Miembro
LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Miembro
Mgtr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA HOSPEDAJE INVERSIONES MARTINEZ E.I.R.L., PUCALLPA, 2023**

Presentada Por :
(1811181223) **HIDALGO GARCIA ALEIDA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **13**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL
Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Miembro

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Miembro

Mgtr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA HOSPEDAJE INVERSIONES MARTINEZ E.I.R.L., PUCALLPA, 2023 Del (de la) estudiante HIDALGO GARCIA ALEIDA , asesorado por ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 4% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 23 de Febrero del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

DEDICATORIA

Con todo mi amor a mi amada hija Mia Karime,
por ser mi fuente de motivación para poder
superarme cada día y luchar por un futuro mejor.

A mi esposo, madre y hermanos por su apoyo incondicional, a mis compañeros y amigos presente y pasados quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, alegrías y tristezas. Y a todas aquellas personas que durante estos 5 años estuvieron a mi lado, apoyándome para lograr que este sueño se haga realidad.

Hidalgo García, Aleida

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme otorgado una familia maravillosa quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio. Espero contar siempre con sus valioso e incondicional apoyo

Hidalgo García, Aleida

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|-----------|
| Carátula..... | i |
| Jurado..... | II |
| Dedicatoria..... | IV |
| Agradecimiento | V |
| Índice general | VI |
| Lista de tablas | VII |
| Lista de figuras | VIII |
| Resumen | IX |
| Abstract..... | X |
| I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 7 |
| 2.1. Antecedentes | 7 |
| 2.2. Bases teóricas | 25 |
| 2.3. Hipótesis | 32 |
| III. METODOLOGÍA | 33 |
| 3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación | 33 |
| 3.2. Población y muestra | 34 |
| 3.3. Variables. Definición y Operacionalización | 36 |
| 3.4. Técnica e instrumentos de recolección de información | 37 |
| 3.5. Método de análisis de datos | 37 |
| 3.6. Aspectos éticos..... | 38 |
| IV. RESULTADO | 39 |
| V. DISCUSIÓN | 50 |
| VI. CONCLUSIONES | 68 |
| VII. RECOMENDACIONES | 70 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 72 |
| ANEXOS | 76 |
| Anexo 01. Matriz de consistencia..... | 76 |
| Anexo 02. Instrumento de recolección de información..... | 77 |
| Anexo 03. Validez de instrumento | 79 |
| Anexo 04. Confiabilidad de instrumento..... | 99 |
| Anexo 05. Formato de consentimiento informado | 101 |
| Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de información . | 102 |
| Anexo 07. Evidencias de ejecución | 103 |

LISTA DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023..... | 39 |
| Tabla 2. Características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023..... | 41 |
| Tabla 3. Características de estructura organizacional en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023..... | 43 |
| Tabla 4. Características de las relaciones interpersonales en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023. | 45 |
| Tabla 5. Proponer un plan de mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023. | 47 |

LISTA DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1. Característica de la Motivación intrínseca en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023 | 40 |
| Figura 2. Característica de la Motivación extrínseca en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023 | 42 |
| Figura 3. Característica de la Estructura organizacional en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023 | 44 |
| Figura 4. Característica de la Relaciones interpersonales en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023 | 46 |

RESUMEN

La investigación planteo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023, el tipo de investigación fue cuantitativo, con nivel descriptivo y de propuesta con diseño no experimental – transversal, para la muestra se tomó 8 trabajadores de la población total; la técnica e instrumento de recolección de información la encuesta, técnica consignada a lograr información de multitudes y como instrumento de recolección un cuestionario que consta de 20 ítems en escala de Likert, 10 ítems para la variable Motivación laboral y 10 ítems para la variable clima organizacional, de la aplicación de este cuestionario se obtuvo los siguientes resultados: el 75% de los trabajadores indicaron que casi siempre la empresa muestra interés en los resultado, el 62% indicaron que casi siempre, el 62.50% indicaron que la empresa le permite explorar al máximo de sus capacidades, el 62.50% indicaron que casi siempre dan capacitaciones para el crecimiento profesional. Se concluye que los trabajadores indicaron que están satisfechos con sus puestos de trabajo, asimismo sienten que la labor que realizan es de gran utilidad para el crecimiento de la empresa, teniendo un área de trabajo donde les permite desarrollar y explorar al máximo sus capacidades, por otra parte, la empresa se preocupa en el crecimiento profesional y da capacitaciones a sus trabajadores y por otro lado la empresa no incentiva a sus empleados con posibilidad de crecimiento profesional.

Palabras clave: Motivación, Clima laboral e incentivos.

ABSTRACT

The general objective of the research was: Establish a proposal to improve work motivation and organizational climate in the small lodging company Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023, the type of research was quantitative, with a descriptive level and a proposal with a non-experimental design - transversal, for the sample 8 workers were taken from the total population; The technique and instrument for collecting information is the survey, a technique designed to obtain information from crowds and as a collection instrument a questionnaire that consists of 20 items on a Likert scale, 10 items for the variable Work motivation and 10 items for the variable organizational climate. , from the application of this questionnaire the following results were obtained: 75% of the workers indicated that the company almost always shows interest in the results, 62% indicated that it almost always, 62.50% indicated that the company allows the employee to explore maximum of their capabilities, 62.50% indicated that they almost always provide training for professional growth. It was concluded that the workers stated that they are satisfied with their jobs, they also feel that the work they do is very useful for the growth of the company, having a work area where it allows them to develop and explore their capabilities to the maximum, for On the other hand, the company is concerned about professional growth and provides training to its workers and on the other hand.

Keywords: Motivation, Work environment and incentives.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel mundial las micro y pequeñas empresas generan entre el 60% y el 70% del empleo y son responsables del 50% del Producto Interior Bruto (PIB); es relevante hacer énfasis que las pymes son responsables de generar empleo y, sobre todo, destacar que la mayoría de personas que trabajan en pymes pertenecen a colectivos vulnerables. Por eso la ONU considera que estas empresas son clave para la reducción de la pobreza y el fomento del desarrollo (Consejo Internacional de la pequeña empresa, 2021).

A pesar de la importancia que tienen las micro y pequeñas empresas, estas presentan dificultades que impiden su desarrollo; una de ellas es que los gerentes no buscan motivar al personal, carecen de estrategias para lograr buenas relaciones interpersonales de su equipo de trabajo, no se promueve la creatividad; lo que trae como consecuencia que los trabajadores se sientan desmotivados, no busquen mejorar sus funciones, no alcancen los objetivos de manera eficaz; cabe decir que estos problemas que se presentan, se da en todas partes del mundo:

En España, existen cerca de 2.929.200 pymes, de las cuales 1.125.814 son microempresas (38,43 %), 164.781 son pequeñas empresas (5,63 %) y 26.763 son medianas empresas (0,91 %), no obstante, un gran problema es que los gerentes no brindan a su personal posibilidades de ascenso; es decir los trabajadores no ven posibilidades de mejora, esto sucede cuando ellos llevan tiempo en la misma empresa, en el mismo puesto de trabajo, realizando día tras día las mismas tareas y además no ven que esa situación vaya a cambiar, esta dinámica tan monótona los lleva a acudir al trabajo sin motivación alguna, lo cual también desfavorece a que exista compañerismo; otro problema es que los trabajadores se encuentran en un clima laboral desfavorable, debido a las malas condiciones de trabajo, es decir el personal no está de acuerdo con los horarios debido a que son inflexibles, a su vez

no se realizan actividades dinámicas fuera del trabajo (Dirección General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa (DGPYME, 2023).

Por otra parte, en Colombia existen alrededor de 5,4 millones de micro, pequeñas y medianas empresas y se estima que estas empresas representan 90% del sector productivo total del país, aunque algunos datos estiman que asciende a 99% del tejido económico nacional; pero un gran problema que disminuye la productividad de estas empresas es que existe un clima laboral poco favorable a causa de que los trabajadores no muestran compañerismo, el líder no busca motivarlos a través confianza, no estimula su creatividad; se puede decir que en el ambiente de trabajo las emociones se contagian y por eso es fundamental crear espacios positivos donde las personas desarrollen sus tareas cómodamente, generando mejores resultados (Departamento Administrativo de Estadística (DANE, 2021).

En Chile las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (mipymes) representan cerca del 98,6% de las empresas del país y concentran el 65,3% de los empleos formales; pero a pesar de esta importancia la mayoría no llega a superar los primeros años de vida, puesto que el trabajador se encuentra desmotivado por la carencia de flexibilidad, es decir la falta de flexibilidad está relacionada con los horarios de entrada y salida del trabajo y con la posibilidad de teletrabajar; otro gran problema es que existe una mala comunicación interna, debido a que los líderes no cuentan con un buen sistema de información lo que ocasiona que el empleado no sepa que hacer y recurra a la improvisación en la ejecución de algunas actividades; a su vez otro error es que las MYPES no buscan mejorar el clima laboral, lo cual ocasiona escasa capacidad de organización, es decir si no existe planificación, delimitación de tareas, asunción de roles y funciones definidas, muy probablemente, tampoco existirá un buen clima de trabajo, estos problemas son desafíos para la mayoría de

las MYPES, por lo que es importante reconocerlo y trabajar con la plantilla para llegar a un compromiso por ambas partes (Cardemil, 2022).

En el Perú las micro y pequeñas empresas (MYPES) representan el 21% del producto bruto interno (PBI) y 99% del empleo formal; sin embargo, los problemas recurrentes se centran en que los líderes no promueven el cambio, no motivan a su personal, no buscan lograr un buen clima laboral, es decir no buscan crear ambientes favorables, no los motivan a seguir creciendo profesionalmente, esto se ocasiona por la ausencia de un buen liderazgo, y por la falta de transparencia y de ética empresarial, en una organización donde no se cultive la igualdad, el respeto mutuo, la justicia, la comunicación transversal y horizontal o el colaboracionismo, dudosamente podrán asentarse las bases de un buen ambiente de trabajo, por ende el mal clima laboral se abrirá paso en empresas donde la cultura corporativa no asume su responsabilidad al respecto, es decir cuando un empleado no tiene una dirección establecida y que le indique el camino tienden a relajarse, evadir responsabilidades y finalmente desmotivarse (Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2023)

La ciudad de Pucallpa presenta un crecimiento acelerado, reflejado en el incremento de las actividades urbanas, como en la ocupación de las actividades industriales, comerciales y de servicio, pero con este crecimiento también se observa que muchos de los gerentes o dueños carecen de conocimientos para lograr que las mypes crezcan de manera acelerada, una de las principales causas es que los trabajadores no se encuentran motivados, debido a que el personal considera que el salario que percibe es bajo; además las organizaciones no estimulan la creatividad y el trabajo en equipo, se puede decir que el papel de los emprendedores en el tipo de relación que consigan crear con sus equipos, es clave en la construcción de un clima laboral sano (Silva, 2021).

A nivel local hospedaje Inversiones Martinez E.I.R.L., Pucallpa, el problema de desmotivación laboral y bajo clima laboral esta ocasionada por el exceso de carga laboral que se le da a los trabajadores lo cual podría ser el resultado de varias situaciones, como una mala planificación, la falta de personal, una demanda repentina de trabajo adicional, o incluso una cultura de trabajo en la que se espera que los empleados trabajen más de lo que se les paga, otro gran error es la desorganización el cual se refiere a la falta de estructura y planificación en las tareas y responsabilidades de un puesto de trabajo. Esta falta de organización puede resultar en sentimientos de estrés, ansiedad y frustración, y puede ser un gran obstáculo para la motivación en el trabajo. Por todo lo expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martinez E.I.R.L., Pucallpa, 2023?; para resolver el problema se plantearon los siguientes problemas específicos para la variable 1, Motivación laboral: ¿Cuáles son las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martinez E.I.R.L., Pucallpa, 2023?; ¿Cuáles son las características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martinez E.I.R.L., Pucallpa, 2023?; ¿Cuáles son las características de la estructura organizacional en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martinez E.I.R.L., Pucallpa, 2023?; ¿Cuáles son las características de las relaciones interpersonales en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martinez E.I.R.L., Pucallpa, 2023?; y ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023?

La investigación tiene la siguiente justificación teórica, la investigación aportará un conjunto de información teórica precisa referente a las variables motivación laboral y clima organizacional en el rubro de hospedaje, es decir se realizará un análisis de las dimensiones,

indicadores, así como la importancia de dichas variables para lograr una mejora continua en la empresa en estudio; siendo esta investigación un antecedente científico la cual podrá ser desarrollada para futuras investigaciones. Por otra parte, tiene una justificación práctica, porque se ha identificado una problemática existente en la motivación laboral y clima organizacional en el hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa y frente a esta situación se creará un plan de mejora con la finalidad de proponer acciones de mejora que permitan a la empresa incrementar la motivación, promover un clima laboral favorable, lograr personas con sentido de pertenencia en donde todos busquen cumplir las metas con compromiso. Además tuvo una justificación metodológica, para cumplir con los objetivos se aplicó la siguiente metodología; de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal; además para la recopilación de los datos se aplicaron la técnica de la encuesta, con dos instrumentos de recolección de datos con escala de Likert para las variables motivación laboral y clima organizacional, dichos instrumentos pasaron por la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach para determinar su fiabilidad y además fue validados por jueces expertos los cuales verificarán están cumpliendo con los criterios de contenido, criterio y constructo.

La investigación planeo el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023; y como objetivos específicos: Investigar las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023. Analizar las características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023. Definir las características de estructura organizacional en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023. Describir las características de las relaciones

interpersonales en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023; y Proponer un plan de mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacionales

Variable 1: Motivación laboral

Debido a que no se ubicaron estudios en relación al rubro, se procedido a buscar y presentar investigaciones que contengan las variables en motivación laboral y clima organizacional en el sector servicio.

Calderón (2019) menciona en la tesis de licenciatura para la Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia. Titulado *Motivación y satisfacción laboral en la empresa Joe banana de la ciudad de la Paz*. Tuvo como objetivo saber la conexión entre la motivación y la satisfacción laboral que trabaja dentro de la organización Joe banana de la ciudad de La Paz. La investigación fue de tipo cuantitativa de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional conformado por 150 clientes, para recolectar la información se realizó bajo la técnica de la encuesta y teniendo como instrumento un cuestionario de 8 preguntas, el resultados obtenido fue el siguiente: El 48% dice tener buenas relaciones con sus compañeros de trabajo, el 38% de la población dice que a veces se comunica bien con sus jefes, el 42% dice que a veces no le gustan las condiciones de trabajo, el 38% de la población dice que su trabajo no es seguro, El 66% manifiesta que el trabajo está bien iluminado, el 70% manifiesta que existen condiciones higiénicas adecuadas en el ambiente de trabajo, el 46% de los residentes manifiesta que el trato de los superiores a veces es adecuado, el 48% manifiesta que no hay orden en el trabajo ambiente. institución, el 50% manifiesta que los compañeros a veces están satisfechos con su trabajo, este aspecto numérico es bastante importante, el 54% de la población refiere que a veces a veces se lleva bien con sus superiores, el 42% refiere que a veces por sus trabajos extras se le otorgan

beneficios económicos, el 40% refiere un sentimiento de cierta satisfacción en cuanto a la capacidad de tomar decisiones independientes sobre aspectos relacionados con el propio trabajo. Se encontró que; la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en la empresa Joe Banana de la ciudad de La Paz, se encontró que el nivel de motivación es superior al nivel de satisfacción en porcentaje, gracias a los elementos encontrados en la investigación. En otras palabras, la variable motivación y la variable satisfacción laboral están relacionadas con factores internos (factores motivacionales, necesidad de logro, necesidad de afiliación) que reemplazan a los externos (factores higiénicos o de mantenimiento, necesidad de energía, recompensa económica, seguridad y estabilidad).

Cadena (2019) indica en la tesis de licenciatura para la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Titulado: *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha*, comparó la relación entre la motivación y el desempeño laboral en su personal de la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha. El tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo, diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal. La población está comprendida por 50 colaboradores, para recopilar la información se aplicará la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 10 preguntas, los resultados fueron que: El 84% corresponde al género masculino, el 58% en estado civil soltero, el 46% de los encuestados corresponden un rango de edad entre 25 a 35 años, referente a las necesidades de Protección y Seguridad el 44% de los operarios se encuentran en un punto medio, donde trata las necesidades sociales y de pertenencia, se reflejan resultados donde el 68% de los operarios presentan una puntuación baja, el 50% de los trabajadores se consideran en un punto medio para llegar a la autorrealización, acerca del trabajo en equipo, el 42% de los operarios regularmente presentan una interacción social, el 50% de los operarios casi siempre incluyen

la planificación y organización para realizar su trabajo, el 46% de los trabajadores de Envatub S.A. Casi siempre confían en ellos, el 52% de los operarios casi siempre buscan informarse e incluso transmitir cierta información que sea relevante para la organización. Se concluye que: Los trabajadores mantienen las necesidades de protección y seguridad, de autoestima y autorrealización en un rango medio mientras que las necesidades sociales y de pertenencia manifiestan un rango bajo; con respecto al desempeño laboral en la evaluación de desempeño por competencias, el personal presentó un alto rango en la competencia de la calidad del trabajo y un rango regular en las competencias liderazgo y trabajo en equipo.

Bermúdez (2021) en su tesis de licenciatura para la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Ecuador. Titulado: *La motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de las pequeñas empresas privadas en la Provincia de Manabí – Ecuador*, tuvo como objetivo: Analizar la motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de las pequeñas empresas privadas en la Provincia de Manabí – Ecuador. El tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo, diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal. La población la conforman 38,642 trabajadores de 20 organizaciones privadas, y la muestra estuvo conformada por 380 trabajadores, para recopilar la información se aplicará la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 10 preguntas, los resultados fueron que: El 57% demuestra una insatisfacción dentro de las funciones que desempeña, un 65% de los trabajadores que manifiestan tener un desacuerdo con la gestión de motivación que reciben dentro de la empresa para el desarrollo de las funciones y tareas asignadas, el 92% de los mismos, opinan que el reconocimiento de los jefes de las actividades efectuadas es muy importante por cuanto posee un efecto directo sobre el nivel de desempeño que ellos tienen dentro de la empresa, el 85% de los trabajadores encuestados consideran que el entorno laboral donde desarrollan

sus actividades se constituye en un elemento motivador para el mejoramiento del desempeño laboral que tienen dentro del área productiva operativa de la empresa, El 81% de los trabajadores considera que el reconocimiento que sus jefes les hacen por las labores que efectúan dentro de la empresa está poco o nada acorde con el desempeño que ellos tienen dentro de la empresa, el 83% de los encuestados, consideran que dentro de la empresa no se motiva la conducta proactiva en el personal, el 90% de los trabajadores consideran que es muy importante anticiparse a los problemas para buscarles una solución a los mismos, el 91% de los trabajadores de las pequeñas empresas perciben que la conducta proactiva que ellos tienen en sus funciones, no se está motivando de alguna manera por parte de las personas que están al frente de la organización, el 97% de los trabajadores afirma que la conducta proactiva que ellos poseen dentro de la empresa, podría mejorarse si se la motiva de manera permanente, el 97% de los trabajadores encuestados afirman que dentro de sus empresas no han recibido algún tipo de capacitación relacionada con el desarrollo de la proactividad laboral.

Variable 2: Clima organizacional

Maldonado, Pico y Zarate (2022) en la tesis de licenciatura para la Institución Universitaria de Colombia, Colombia. Titulado *Clima laboral y satisfacción laboral del recurso humano en la empresa Curtioriente, Bucaramanga - Colombia 2022*. Con el objetivo de proponer acciones de mejora para el proceso del talento humano, reconociendo el comportamiento actual del clima organizacional y satisfacción laboral de la empresa Curtioriente. La investigación fue de tipo cuantitativa de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional la conforman 20 trabajadores, para recopilar información aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 8 preguntas, donde los resultados más resaltantes fueron: Que del 100% de los trabajadores el 55% son mujeres, el 35% conocen los objetivos de la empresa, el 55% consideran que los objetivos de la empresa son importantes, el 55.8% están satisfechos con la empresa y lograron cumplir con sus necesidades económicas, el 31.3% se sienten satisfechos en el área de desempeño, el 90% indican que existe una buena colaboración

entre trabajadores, el 50% comparte conocimientos y experiencias, el 80% está dispuesto a colaborar con sus compañeros, el 40% algunas veces interactúa de forma recreativa con sus compañeros de otras áreas, el 60% afirma que la empresa organiza paseos y actividades deportivas, además de otras actividades de diversión, el 60% participa como colaborador en actividades recreativas, el 60% participa de las actividades de diversión, el 40% algunas veces solicita ayuda a sus compañeros en caso de dificultades, el 50% no interactúa con sus compañeros de trabajo después de las horas laborales, el 60% no participan en actividades como charlas o conferencias, el 50% proponen soluciones a los problemas, el 70% expresa sus inquietudes ante un problema no resuelto, el 50% da a conocer sus dudas a sus compañeros, el 70% realiza con libertad y aprobación de los superiores sus actividades laborales, el 85% menciona que su jefe toma decisiones apropiadas y oportunas, el 45% afirma que sus superiores la mayoría de veces controla sus tareas realizadas, el 45% manifiesta que los jefes siempre ayudan a mejorar el trabajo, el 65% está de acuerdo con la toma decisiones de los jefes y tienen razón el 60% hablan con sus superiores acerca de problemas, el 55% tubo una inducción y recepcionó la información necesaria acerca de la empresa a su ingreso, el 40% toman decisiones sin consultar o la aprobación de su jefe, el 35% mantiene buenas relaciones con su jefe, el 35% reciben información de los acontecimientos sucedidos en la empresa, el 45% se sienten motivados y satisfechos con el trabajo realizado, el 60% se siente cómodo con sus beneficios salariales, el 75 % cuenta con el suficiente tiempo para la ejecución de sus tareas, el 50% considera que la empresa controla las gestiones de forma positiva, el 55% con frecuencia asume nuevos retos, el 40% participa en la toma de decisiones, el 35% considera que la empresa toma en cuenta la situación personal del empleado, el 65% mantiene relaciones cordiales con el grupo de trabajo, el 60% logra resolver problemas que se presentan en los puestos de trabajo, el 85% siente confianza con su jefe, el 60% aprecia que los jefes tienen conocimiento de los problemas que acontecen , el 35% de los empleados lleva más 7 años laborando, el 95% se siente apreciado por sus jefes gracias a su experiencia, el 80% es conocedor de los resultados del trabajo realizado, el 50% trata con su jefe sobre los resultados obtenidos, el 20% califica de forma positiva y buena la gestión de control de su jefe en sus diferentes actividades, el 70% confirmó la importancia y la necesidad de la supervisión.

De acuerdo a la encuesta realizada, se concluye que la mayoría de los trabajadores aporta su autoestima, reconocimiento, habilidades y destrezas a la empresa y esta es retribuida en cada

gestión social y recreativa a los trabajadores, por lo tanto, existe un buen clima organizacional lo que es fundamental para el crecimiento y desarrollo de la empresa, contando con buenos y mejores canales de comunicación y retroalimentación de liderazgo, compromiso y confianza mutua.

De acuerdo a los resultados mostrados, se resalta la importancia de realizar un mayor y mejor seguimiento de mejora del clima organizacional, en cara que aún existe un porcentaje mínimo de insatisfacción en los trabajadores, que requiere de atención.

Barcenas y Pibaque (2022) en su tesis de licenciatura para la Universidad de Guayaquil, Ecuador. Titulado: *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de trabajadores de hoteles en la Parroquia Rocafuerte de Guayaquil*; planteó como objetivo general: Identificar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de trabajadores de hoteles en la Parroquia Rocafuerte de Guayaquil. La investigación fue de tipo cuantitativa de nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional la conforman 26 trabajadores, para recolectar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 8 preguntas, en donde los resultados fueron que: Un 41% que están laborando en el Grand Hotel, el 41% respondió que pertenecen al género femenino, el 47% muestra que tienen el rango de edad entre 33-39 años, el 53% están de acuerdo en que la empresa le ofrece el apoyo para que pueda hacer su trabajo mejor cada día, el 61% manifiesta que están indeciso en que recibe de forma oportuna la información que requiere para realizar su trabajo y responsabilidades, 63% de los trabajadores no disponen con estas herramientas modernas para el trabajo, un 85% está de acuerdo de que, si existe una justa remuneración, un 54% están de acuerdo en que recibo algún tipo de incentivo cuando mi desempeño laboral es bueno, el 82% de los trabajadores encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo en que la motivación es importante generar un buen desempeño laboral, el 62% manifiesta que están totalmente de acuerdo en que dentro de la empresa existe buen equipo de trabajo entre los colaboradores, el 71% respondió que están indecisos en que, si existe una adecuada comunicación dentro de la organización, un 85% de encuestados están de acuerdo en el que existe un buen trato de parte de los demás departamentos y es adecuado. Se concluye que: El clima organizacional incide de manera relevante en el desempeño laboral de los trabajadores en estas organizaciones, si bien es cierto que, las variables están correlacionadas y es posible que haya que mejorar ciertos criterios dentro de las empresas consideradas en

la investigación. El entorno laboral, el incentivo, la actitud y el trato se han identificado como factores importantes en el clima organizacional tanto así es que influyen en el desempeño de los empleados. También encontramos que los factores que inciden en el desempeño laboral de los empleados incluyen la comunicación como medio primordial de relaciones laborales y la capacitación, que ayuda a mejorar sus funciones y evaluaciones, permitiéndoles identificar brechas en su desarrollo funcional.

Macias (2019) en su tesis de licenciatura para la Universidad de Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador. Titulado: *Diagnóstico del clima organizacional del Hotel Cabañas Balandra ubicado en la ciudad de Manta*; el objetivo es realizar un diagnóstico del clima organizacional del Hotel Cabañas Balandra ubicado en la ciudad de Manta. La investigación fue de tipo cuantitativa de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional la conforman 15 trabajadores, para recolectar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 8 preguntas, en donde los resultados fueron que: El 52% indicaron que en esta organización las tareas están claramente definidas. El 72% indicaron que en esta organización las tareas están lógicamente estructuradas. El 56% indicaron que en esta organización se tiene claro quién manda y quién toma las decisiones. El 50% indicaron que conocen claramente las políticas de esta organización. El 75% indicaron que conocen organización. El 68% indicaron que en esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas. El 85% indicaron que el exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta). El 56% indicaron que aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación. El 56% indicaron que, en esta organización, a veces no se tiene claro a quien reportar. Se concluyó que la intervención en la empresa debe ser inmediata, ya que los empleados son muy incumplidos y descontentos, esto incide negativamente en el clima organizacional y repercute en la transformación de la relación entre los individuos, además de otras cuestiones identificadas en la encuesta. y; Si bien la

variable desempeño laboral no es de gran importancia (comparada con otras variables), puede estar fuertemente influenciada por el clima organizacional, el cual es claramente modificado por otros aspectos.

Nacionales

Variable 1: Motivación laboral

Castro y Durand (2020) en su tesis de licenciatura para la Universidad Privada Antenor Orrego, Perú. Titulado: *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Príncipe de Piura - 2020*. Su principal objetivo era; fijar la relación entre la motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Príncipe de Piura - 2020. La investigación fue de tipo cuantitativa de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional la conforman 130 trabajadores, para recolectar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 8 preguntas, en donde los resultados fueron que: El 66,0% de los encuestados no está de acuerdo con la transferencia de responsabilidad a los superiores, el 34,0% de ellos respondió que está de acuerdo con: Enriquecimiento del lugar de trabajo, el 47,7% respondió que está de acuerdo con la motivación interna, el 68,3% de los encuestados está definitivamente de acuerdo con las condiciones y el bienestar de trabajo, el 76,0% está definitivamente de acuerdo con la seguridad en el trabajo (continuidad del trabajo), el 80,0% está definitivamente de acuerdo con la motivación extrínseca, el 43,7% dice están de acuerdo con la rotación de empleados, el 42% está de acuerdo con la influencia sindical, el 40,7% dice estar de acuerdo con la productividad. En conclusión; existe una relación estrecha entre la variable motivación y la variable desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Príncipe de Piura, puesto que guarda relación entre variables dado que se encontraron en un nivel habitual, esto nos apunta

como resultado que a mayor motivación por el trabajo mejor será su desempeño laboral, Asimismo, la prueba de hipótesis corrobora esta aseveración.

Valdivia (2021) en su tesis de licenciatura para la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Perú. Titulado: *Motivación extrínseca y satisfacción del cliente en la empresa Happyland Huánuco 2021*; tiene como objetivo general determinar el grado de relación que existe entre la motivación extrínseca y la satisfacción del cliente en la empresa Happyland Huánuco 2021. La investigación fue de tipo cuantitativa de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional la conforman 364 clientes, para recolectar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 8 preguntas, en donde los resultados fueron que: El 67% de los clientes de la empresa Happyland Huánuco considera que se les brinda bienestar por el servicio recibido. El 67% consideran que el trato de los trabajadores es adecuado y amable. El 63% indican que se percibe que entre los trabajadores hay un buen trato. El 98% consideran que el ambiente laboral que tiene Happyland Huánuco le motiva a seguir utilizando sus servicios. El 54% indican que los trabajadores muestran atención en los servicios que Ud. requiere. El 87% consideran que se brinda promociones (descuentos y otros) de sus servicios en fechas especiales. El 87% indican que recibió beneficios por su consumo en Happyland Huánuco. El 87% consideran que Happyland Huánuco es confiable por sus servicios que ofrece. El 53% consideran que se sienten seguros en el ambiente de Happyland Huánuco, el 76% considera que las instalaciones son seguros, adecuados y sin riesgos. el 72% consideran que si existe el limpieza y mantenimiento permanente de los espacios físicos y equipos de la empresa. Se concluye que: Existe relación significativa entre la motivación extrínseca y la satisfacción del cliente en la empresa Happyland Huánuco 2021, ya que en la prueba de hipótesis el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta

la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Así mismo dichas variables se relacionan con un coeficiente positivo moderado cuyo valor es 0.566, lo que indica una relación directa entre ellas.

Cruz, Daza y Escobal (2019) en su tesis de licenciatura para la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Perú. Títulado: *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Finha Hotel. Huánuco, 2019*; se realiza con el fin de determinar la influencia de la motivación y el desempeño laboral en la empresa Finha Hotel. Huánuco, 2019. La investigación fue de tipo cuantitativa de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional la conforman 20 trabajadores, para recolectar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 8 preguntas, en donde los resultados fueron que: El 67% consideran que la entidad cuenta con incentivos dirigidos a los resultados o logros por los trabajadores, el 54% indican que la empresa desarrolla eventos relacionados a la motivación del personal, el 87% indican que si se realiza cada venta con la misma intensidad de esfuerzo, el 65% consideran que se enfoca en un solo objetivo, el 45% consideran que la empresa guía a sus trabajadores en la consecución de sus objetivos, el 56% consideran que se busca permanentemente que los trabajadores se sientan identificados la misión y visión de la empresa, el 87% indican son persistentes en el logro de una meta u objetivo, el 45% indican que la empresa motiva a sus trabajadores para la consecución de sus objetivos, el 65% consideran que la empresa otorga beneficios por el incremento de las ventas de los colaboradores; el 76% consideran que el área de ventas cuenta con un especialista en el tema de motivación de personal. Se concluye que: La motivación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL, ya que estos han mejorado sustancialmente su relación con los compañeros de trabajo que es importante para que la convivencia sea grata y puedan disfrutar de trabajar

juntos y libre de toda negatividad y conflictos, sus salarios que ayuda a la empresa a obtener, mantener y retener la fuerza de trabajo productivo para garantizar la satisfacción de los empleados y como consecuencia un buen desempeño laboral, sus condiciones seguras y óptimas de trabajo, su iluminación óptima que les permite realizar sus actividades con normalidad, su diseño y características de los puestos de trabajo, su capacitación continua, ya que por medio de ello se adquieren un mayor crecimiento personal y profesional.

Variable 2: Clima organizacional

Benavente (2022) en su tesis de licenciatura para la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Titulado *Mejorar la gestión administrativa y clima organizacional del Hotel Royal Decameron Punta Sal 2022*; se trabajó bajo la premisa de determinar la mejora de la gestión administrativa y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022. La investigación fue de tipo cuantitativa de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional la conforman 100 trabajadores, para recolectar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 8 preguntas, en donde los resultados fueron que: 56% considera que existe un área adecuada para desempeñar las actividades laborales alternas. El 70% menciona que la empresa cuenta con materiales en óptimo estado para desempeñar su función laboral. El 59% considera que es importante una buena condición en la infraestructura. El 66% considera que la empresa está bien distribuida en función de cada puesto de trabajo. El 88% menciona que sabe su rol en la empresa. El 55% menciona que en algún momento se ha tomado la decisión en el desarrollo de actividades. El 78% menciona que el jefe inmediato permite tomar decisiones menores sin su consentimiento. El 82% considera que se siente orgulloso del trabajo que realiza. Se concluye que, el personal refleja la necesidad de verificar los procesos establecidos por el hotel para el ahorro de tiempo en realizar las tareas, en la asignación de autoridades y recursos para realizar las tareas asignadas; por ende las directivas en conjunto

a los programas de calidad y experiencia al cliente, como seguridad e higiene, son los pilares para las inspecciones, auditorías internas y capacitaciones, para verificar si las estrategias de gestión hotelera se socializan con todo el equipo humano de la marca.

Méndez (2022) en su tesis de licenciatura para la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Titulado *Clima organizacional y satisfacción del cliente en el Hotel Aurora, Huaraz, 2022*; el objetivo principal que se plantea en la investigación fue Identificar las del clima organizacional y la satisfacción del cliente en el Hotel Aurora, 2022. La investigación fue de tipo cuantitativa de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional la conforman 46 trabajadores, para recolectar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 8 preguntas, en donde los resultados fueron que: El 68% menciona que los valores de la empresa están acordes a los suyos. El 73% menciona que siente un compromiso personal para que la empresa cumpla con las metas establecidas. El 88% considera que el jefe le motiva constantemente para realizar su trabajo de forma efectiva. El 54% considera que hay posibilidades de que escale de puesto en el restaurante. El 89% mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la institución. El 79% conoce los objetivos de su puesto de trabajo y los aplica en sus funciones. El 66% considera que se siente productivo cuando realiza su trabajo. El 70% menciona que trabaja en conjunto para la resolución de sus problemas. Se concluye que: La mejoría en el clima organizacional debe orientarse hacia la confianza, atención y presentación de los trabajadores que tienen que ver directamente con la atención al público, dotándolos de capacitaciones constantes para generar compromiso.

Machuca y Murrieta (2022) en su tesis de licenciatura para la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Titulado *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del*

hotel Casa del Parque Trujillo, 2022; el presente estudio tuvo como objetivo general determinar

las características del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022. La investigación fue de tipo cuantitativa de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional la conforman 25 trabajadores, para recolectar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 8 preguntas, en donde los resultados fueron que: El 70% cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con su trabajo. El 88% menciona que en la empresa no existen suficientes canales de comunicación. El 67% considera que es necesario el establecimiento de reglas. El 57% considera que sus funciones y responsabilidades están claramente definidas. El 53% menciona que la normatividad vigente facilita el desempeño. El 86% hacen mención que la empresa brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de las actividades. El 68% hacen mención que la empresa brinda oportunidades para exponer las ideas u opiniones. El 76% consideran que los ritmos de trabajo son adecuados para el término de las labores en el restaurante. Se concluye que: La empresa debe centrar sus esfuerzos en analizar el clima organizacional entre su personal de todas las áreas de trabajo de forma constante, con la finalidad de reducir el nivel de incidencia que ello puede tener sobre el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

Locales

Variable 1: Motivación laboral

Noreña (2019) en su tesis de licenciatura para la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado *La motivación como factor determinante en el desempeño laboral, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso salón & Spa Adrian Coiffure - Callería, 2019*; el objetivo fue describir las características de la motivación como

factor determinante en el desempeño laboral, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso salón & Spa Adrian Coiffure - Callería, 2019. La investigación fue de tipo cuantitativa de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional la conforman 20 trabajadores, para recolectar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 8 preguntas, en donde los resultados fueron que: El 70% siente que la empresa tiene un buen plan de línea de carrera. El 50% siente que el trabajo que realiza le permite adquirir nuevos conocimientos y progresar. El 80% siente que la empresa los capacita para desarrollar mejor su trabajo. El 80% siente que se siente con la capacidad suficiente para asumir algún cargo de mayor jerarquía. El 60% siente que el trabajo que realiza tiene un alto nivel de importancia. El 70% siente que las ideas y sugerencias son tomadas en cuenta. El 80% siente que la empresa le permite actuar con autonomía y libertad. El 100% siente que recibe críticas constructivas sobre mi trabajo para mejorar. Se concluye que: El personal tiene la percepción de que se desarrolla como persona y profesional (dimensión logro) con su trabajo dentro de la microempresa. Se destaca el sentido de logro y compromiso por cumplir con los objetivos de la empresa. Que, los colaboradores se sienten integrados y representa el vehículo para que, como recursos humanos, contribuyan de manera armoniosa a lograr los objetivos de la empresa (dimensión filiación) y garantizar el nivel de servicio que el cliente tiene la expectativa de recibir.

Meza (2021) en su tesis de licenciatura para la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado *Propuesta de mejora de motivación como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector servicio, rubro clínicas del distrito de Callería, Ucayali 2021*; tuvo como objetivo determinar la propuesta de mejora de motivación como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector servicio, rubro clínicas del distrito de Callería, Ucayali 2021. La

metodología aplicada fue tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, la muestra poblacional la conforman 60 trabajadores, para recopilar la información se usó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 8 preguntas cerradas, los resultados fueron: El 70% siente que cumplen con el horario establecido y demuestro puntualidad en mi trabajo. El 50% siente que la empresa presta condiciones de seguridad para realizar mi trabajo. El 80% siente que brindan la facilidad de realizar mi trabajo de acuerdo a mi criterio. El 80% considera que la remuneración que recibo está de acuerdo al trabajo que realizo. El 80% indicaron que reciben premios y/o incentivos por parte de la empresa. El 80% indicaron que sienten recompensados económicamente por el rendimiento en el trabajo. El 80% indica que el sueldo que recibe cubre mis necesidades familiares y personales. El 80% indica que considera que la empresa me proporciona los recursos y materiales necesarios para la ejecución de mi trabajo. Se concluye que: Las mejoras de la motivación en las clínicas que sirvieron como muestra de estudio, son un factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos ya que las organizaciones demostraron aplicar políticas de motivación dentro del aspecto interno como externo para mejorar el clima laboral y los incentivos que se puedan dar, pero que no se dan de la manera más justa en este rubro por lo que queda mejorar los incentivos laborales bonos y premios al personal para mejorar los resultados pero sobre todo en la atención a los clientes como empresa de servicios que son.

Colca (2019) en su tesis de licenciatura para la Universidad Alas Peruanas, Perú. Titulado *Motivación y el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante turístico Los Rosales - Pucallpa 2019*; el objetivo fue describir las características de la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante turístico Los Rosales - Pucallpa 2019. La metodología aplicada fue tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no

experimental, transversal, la muestra poblacional la conforman 12 trabajadores, para recopilar la información se usó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 8 preguntas cerradas, los resultados fueron: El 80% indica que la empresa presta condiciones de seguridad para realizar mi trabajo. El 80% indica que la distribución física del área donde laboro me permite trabajar cómodo y eficientemente. El 80% indica que se motiva porque el jefe lo felicita por realizar de manera correcta el trabajo. El 80% indica que se encuentra satisfecho por el apoyo que recibo de parte de mi jefe, cuando se presentan problemas en el trabajo. El 80% indica que el jefe hace un buen trabajo en la asignación de sus funciones y coordinación con los colaboradores. El 80% indica que siente que las remuneraciones sí reconocen el esfuerzo. El 80% indica que existen posibilidades de avance salarial en este empleo. El 80% indica que la paga corresponde a la responsabilidad impuesta. Se concluye que: La motivación es una herramienta trascendental para el trabajador, en el momento de desarrollar cualquier actividad dentro de la empresa, y por lo tanto incrementa el desempeño laboral de los mismos para cumplir con los objetivos organizacionales.

Variable 2: Clima organizacional

Maldonado (2021) en su tesis de licenciatura para la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado *Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería: caso panadería la moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2021*; la investigación tuvo por objetivo general Determinar las características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería: caso Panadería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2021. La investigación fue de tipo cuantitativa de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional la conforman 16 trabajadores, para recolectar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 8 preguntas, en donde los resultados fueron que: El 56.25%

de los trabajadores perciben que en algunas oportunidades siente que su contribución es parte del logro de resultados en la microempresa, algunas veces el 50.0% del personal tiene la buena práctica de realizar continuos análisis de los métodos de trabajo, el personal en 50.0% manifiesta que la empresa facilita la información, materiales o adiestramiento para realizar el trabajo, el 62.50% manifestaron que solo algunas veces se les invitó a participar del establecimiento de objetivos o planes de acción respecto al área donde se desempeñan, el 56.25% de los trabajadores consideran que la gerencia es conservadora y no es frecuente brindar em empoderamiento, el 37.50% indican que las oportunidades la gerencia motiva a sus trabajadores, solo algunas veces (62.50%) perciben motivarse con el buen desempeño, el 56.25% considera que en alguna oportunidad durante su trayectoria en la panadería La Moderna se ha fortalecido su compromiso para el éxito, el 37.50% de trabajadores tienen la percepción de desarrollo personal dentro de la empresa. Como conclusión final, el personal ha tenido la percepción de ser parte del factor de éxito de la microempresa, sin embargo, no ha sido propósito de la empresa. Esta situación no ha motivado la mejora de los métodos de trabajo pese a que la empresa en la mayoría de las veces ha brindado la información y soporte para la realización de las funciones en el puesto de trabajo. En la microempresa Panadería La Moderna, los trabajadores algunas veces se les invitó a participar del establecimiento de objetivos o planes de acción respecto al área donde se desempeñan, lo cual consideran los desmotiva y genera una percepción poco agradable, así también, la empresa no practica el empoderamiento, lo que permite inferir que el clima laboral se ve afectado por prácticas gerenciales que no cultiva una adecuada comunicación interna general y confianza para conciliar mejores aportes para una dirección más eficaz de la gestión de la panadería.

Ríos (2020) en su tesis de licenciatura para la Universidad Alas Peruanas. Perú.
Titulado *La gestión administrativa y el clima organizacional en la Empresa Delcardavid*

Construcciones E.I.R.L, Región Ucayali, año 2020; planteo como objetivo, describir las características de la gestión administrativa y el clima organizacional en la Empresa Delcardavid Construcciones E.I.R.L, Región Ucayali, año 2020. La investigación fue de tipo cuantitativa de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional la conforman 22 trabajadores, para recolectar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 8 preguntas, en donde los resultados fueron que: El 85% menciona que en el restaurante se valora el trabajo y el esfuerzo. El 57% menciona que se puede contar con algún compañero de trabajo que le pueda ayudar en algún problema que se le presente. El 76% considera que el restaurante tiene un gran significado personal. El 88% considera de mucha importancia el crecimiento personal. El 54% considera un reto los objetivos del restaurante. El 68% considera que la labor desempeñada en la empresa va acorde a la remuneración percibida. El 55% considera que los colaboradores se motivan con el crecimiento profesional. El 78% considera que pone en práctica su experiencia. Se concluye que: El clima laboral es un factor fundamental que busca lograr que se preste un mejor servicio de calidad a la sociedad, es por ello que se estudió el clima laboral donde a su vez mejorara la calidad de atención a los clientes. Ya que los empleados se sienten excluidos en las tomas de decisiones que realizan sus empleadores, ya que le restan importancia en base a sus ideas y así poder mejorar algunos aspectos en las microempresas.

Antezana (2021) en su tesis de licenciatura para la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Titulado *Gestión administrativa y clima laboral de la empresa inmobiliaria Grupo Kiu S.A.C en la ciudad de Pucallpa, 2021*; tuvo como objetivo: Describir las características de la gestión administrativa y clima laboral de la empresa inmobiliaria Grupo Kiu S.A.C en la ciudad de Pucallpa, 2021; la metodología aplicada fue tipo cuantitativo, nivel descriptivo,

diseño no experimental, transversal, la muestra poblacional la conforman 26 trabajadores, para recopilar la información se usó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 8 preguntas cerradas, los resultados fueron: El 69% considera que la función del supervisor le ayuda a aumentar su productividad. El 70% considera que las capacitaciones del superior mejoran su productividad. El 71% considera que su supervisor promueve el trabajo en equipo. El 74% considera que cuenta con toda la información pertinente para desarrollar sus actividades. El 65% considera suficiente las capacitaciones brindadas por el supervisor es suficiente. El 76% menciona que en la empresa se mejoran continuamente los métodos de trabajo. El 78% considera suficiente los canales de información en el restaurante para la realización de tareas. El 80% considera que el sueldo está en función al desempeño y los logros. Se concluye que: Una gestión administrativa eficiente lograra excelentes resultados en la empresa de la mano con una buena comunicación entre los trabajadores, jefes y coordinadores logrando que se trabaje en equipo satisfactoriamente.

2.2. Bases teóricas

Variable 1: Motivación laboral

Conjunto de factores que impulsan a una persona a realizar su trabajo de manera eficiente y satisfactoria. En otras palabras, es lo que las hace sentir emocionadas y comprometidas con el trabajo. Estos factores pueden variar de una persona a otra, pero algunos ejemplos comunes incluyen sentirse valorado en el trabajo, tener un salario justo, tener oportunidades de crecimiento y desarrollo personal, y sentir que su trabajo tiene un propósito y contribuye a algo más grande (Ayala, 2022).

La motivación laboral será aquello que haga sentir a un empleado mucho más comprometido con su rol en la empresa. A pesar de que siempre debería existir un compromiso por parte del mismo, puede ser mucho mayor o menor, dependiendo de qué tan motivado esté en velar por los objetivos planteados. Un alto nivel de compromiso hará al trabajador más productivo de lo que sería sin él. No solo cumplirá con lo especificado de la

mejor manera posible, sino que, además, probablemente, lo haga en un tiempo menor al esperado. Lo último, debido al deseo de alcanzar rápidamente la recompensa o razón por la que se ha sentido motivado a lo largo del proyecto (Zapata, 2023)

Dimensión 1: Motivación intrínseca

Se refiere a los estímulos o recompensas que necesita el individuo para realizar una determinada acción o actividad o poner mayor interés y empeño; en el ámbito estrictamente laboral, la motivación extrínseca serían todos aquellos factores o estímulos que proceden de fuera, es decir, externos; el ejemplo más común serían los incentivos económicos (Pérez, 2020).

Se puede decir que esta motivación enfocada únicamente a la recompensa económica no asegura una mejora de la productividad; es más, en ciertos casos puede llegar a perjudicarla, puesto que si la única motivación de los empleados es material o económica, no van a percibir el trabajo como un medio de realización personal y de logro del bienestar, lo verán como algo ajeno que les proporciona un sustento y poco más; por lo tanto el empleado acabará sintiendo el trabajo como una pesada carga, se le hará costoso y no tendrá ninguna motivación por superarse y mejorar día a día.

Indicador 1: Satisfacción personal

Es una percepción subjetiva, que lleva al colaborador a adoptar una actitud hacia su trabajo, basándose en sus creencias y valores sobre el trabajo que realiza, en este sentido, es importante porque está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad; y, sobre todo, porque contribuye a que las personas no vean el trabajo solo como obligación o para tener recompensas, sino como un entorno que las ayuda a ser más felices (Hernández, 2023).

Indicador 2: Crecimiento profesional

Se refiere a la mejora y al desarrollo continuo de las habilidades y conocimientos para poder avanzar profesionalmente, implica a su vez la búsqueda de oportunidades de crecimiento y el estar siempre actualizado, también la adaptación a los cambios; se puede decir que una de las principales técnicas para impulsar el crecimiento profesional dentro de una empresa es mediante la activación de un plan de aprendizaje y desarrollo, al ofrecerse

esta opción, los colaboradores podrán mejorar sus habilidades actuales y adquirir nuevas, para así afrontar los nuevos retos que les plantea la industria con éxito. (Domínguez, 2023).

Dimensión 2: Motivación extrínseca

En la motivación extrínseca, guiada por incentivos externos, se realiza un esfuerzo con el objetivo de lograr una recompensa externa: un reconocimiento, una titulación o un premio en una competición deportiva. En la motivación intrínseca no se obtiene ningún incentivo, simplemente la satisfacción de lograr un resultado, un aprendizaje o de alcanzar una meta auto-propuesta. El premio es nuestra auto-realización y la presión nos la imponemos nosotros mismos (Fernández, 2023).

Se puede decir que la motivación intrínseca está relacionada con la satisfacción que siente una persona al realizar una actividad, y no con el resultado de esta actividad o la recompensa externa que se obtiene; algunos ejemplos de motivación intrínseca son realizar diferentes actividades para aumentar el conocimiento que una persona tiene acerca de un tema concreto, colaborar en actividades de voluntariado o practicar un deporte que le proporciona una sensación de bienestar y satisfacción personal.

Indicador 1: Reconocimiento laboral

Es una estrategia que se utiliza para expresar aprecio, motivar a los empleados y reforzar el comportamiento deseado en la empresa, el objetivo del reconocimiento laboral es alentar a los empleados y poner en evidencia su buen desempeño y resultados comerciales positivos; por ende, al implementar un reconocimiento a un empleado es vital la sinceridad, ya que las personas detectan cuando un reconocimiento no es genuino, se debe ser muy específico y recalcar por qué se le está elogiando (Sousa, 2022).

Indicador 2: Incentivos económicos

Son diversos tipos de estímulos financieros que las empresas brindan a los empleados para premiar el buen desempeño, la productividad y para reconocer los éxitos alcanzados, los empleadores utilizan estos incentivos para motivar a los equipos y al personal a superar las expectativas o participar en tareas o actividades que normalmente no pueden realizar. Por otra parte, los incentivos económicos son recompensas efectivas para reconocer cuando los empleados superan sus deberes laborales normales, los empleadores pueden implementar una variedad de incentivos financieros, según el entorno laboral y el tipo de negocio; cabe decir que los bonos, las comisiones, el aumento de sueldo para empleados son uno de los

tipos más comunes de incentivos económicos que las empresas utilizan como incentivos de recompensa regulares y como una forma de mostrar aprecio a los empleados (Toro, 2023).

Indicador 3: Condiciones de trabajo

El salario, la conciliación entre la vida personal y el trabajo, las horas realizadas, las vacaciones, el sitio donde los empleados realizan sus tareas, todos estos son elementos que contribuyen a definir las condiciones de trabajo en las empresas, se trata de un aspecto muy importante en las organizaciones, puesto que las condiciones laborales juegan un papel muy determinante en el día a día de los trabajadores; está claro que garantizar unas buenas condiciones de trabajo supone importantes beneficios para los trabajadores, pero también tiene muchas ventajas para la empresa, puesto que las condiciones laborales pueden ser el factor clave para que una persona decida trabajar en una empresa o en otra (Silva, 2022).

Se puede decir que las condiciones de trabajo son un conjunto de elementos o factores de la relación entre un empleado y su empresa. Este concepto está vinculado, entre otros aspectos, al estado, la seguridad y la calidad del lugar donde las personas trabajan; al bienestar y la salud del empleado; a su jornada laboral y sus horarios; a su sueldo y salario emocional y a sus vacaciones.

Variable 2: Clima organizacional

Es un conjunto de propiedades medibles del entorno laboral que son percibidas de forma directa e indirecta por los empleados, y que afectan su motivación y comportamiento. También, se define como un conjunto de políticas, prácticas y medidas de una organización que están relacionadas con la experiencia del empleado; en otras palabras, es el ambiente que se vive dentro de una organización, que puede ser tanto negativo como positivo; existen diferentes tipos de clima organizacional dependiendo del enfoque que se aborde, generalmente se clasifican en: Clima orientado a personas, es aquel que incluye un conjunto de valores y se preocupa por la responsabilidad de los resultados obtenidos por los empleados; a su vez se tiene al clima orientado a resultados, son aquellas empresas que tienen como principal objetivo refinar los procesos para obtener los mejores resultados posibles; clima orientado a la innovación, este tipo de clima ocurre cuando se prioriza el tiempo y los esfuerzos en el desarrollo de herramientas y procesos nuevos e innovadores (Jáuregui, 2019).

El clima organizacional refleja cómo se sienten los empleados de la empresa: si están estresados, satisfechos, frustrados, enfadados, etc.; también permite identificar las causas de

aquello que sienten, de modo que se pueden identificar áreas de mejora que permiten crear un ambiente laboral positivo; entonces un buen clima organizacional, en el que los trabajadores se sientan satisfechos y realizados, dará como resultado una plantilla más cohesionada, motivada y productiva, así como una mayor retención del talento; a su vez el clima organizacional puede medirse con encuestas de clima laboral, aunque hay más herramientas de las que puedes echar mano, como las entrevistas, la observación o los grupos focales (Rodríguez, 2023).

Dimensión 1: Estructura organizacional

Forma en cómo se distribuyen las funciones y responsabilidades que debe cumplir cada miembro que forma parte de una empresa para alcanzar los objetivos propuestos, es decir, es el sistema jerárquico elegido para organizar a los colaboradores en el organigrama empresarial, gracias al cual se reparte el trabajo y las responsabilidades y se aborda la organización interna y la coordinación; pues toda empresa debe planificar el proceso de sus tareas y definir los puestos y responsabilidades de las personas que integran la organización, con base en las necesidades de la misma organización. Es decir, una universidad no requerirá los mismos niveles jerárquicos que una fábrica, al menos a nivel operativo (Blanco, 2020).

Indicador 1: Normas empresariales

Conjunto de reglas que determinan el funcionamiento de la empresa, regula el comportamiento del capital humano y da a conocer reglas explícitas para convivir en un ambiente de respeto y cordialidad para que las tareas de cada persona se puedan desarrollar de la mejor manera, estas normas variarán según el tipo de empresa, teniendo en cuenta la actividad a la que se dedique, pues no es lo mismo si se trata de una empresa de construcción o de una empresa de recursos humanos, debido a que las normas se modifican teniendo en cuenta diferentes factores: El tipo de empresa, la actividad principal de la misma, el riesgo de los trabajadores, la cantidad de personas involucradas, etc. (Fernández, 2019).

Indicador 2: Perfil de puestos

Son descripciones concretas de las características, tareas y responsabilidades que tiene un puesto en la organización, así como las competencias y conocimientos que debe tener la persona que lo ocupe, el perfil de puesto tiene como objetivo principal facilitar a cualquier persona, interna o externa, tener un panorama general de la función del puesto dentro de la organización y las competencias y conocimientos requeridas de quien lo ocupa; la función de un perfil de puesto es permitir a las organizaciones ordenar sus procesos de

reclutamiento, operación, capacitación y planeación; cabe decir que al momento de evaluar el desempeño de los colaboradores y al definir su plan de carrera, los perfiles de puesto sirven como un sustento para conocer las competencias donde cada colaborador debe buscar mejorar continuamente, y que nuevas áreas serían necesarias para conseguir futuros ascensos dentro de la organización (Guevara, 2019).

Dimensión 2: Relaciones interpersonales

Interacciones que ocurren entre diferentes individuos donde es necesario desarrollar habilidades blandas para un clima laboral positivo, estas relaciones tienen que ver con la inteligencia emocional (IE), el cual es la capacidad de reconocer los sentimientos y emociones, de los demás, el primer paso para ser considerado un individuo inteligente emocionalmente es desarrollar la relación intrapersonal, es decir, la comunicación consigo mismo; el segundo paso es desarrollar relaciones interpersonales, que no son más que relaciones con otras personas en un contexto de trabajo, familiar, amoroso o social (Guevara, 2019).

Indicador 1: Comunicación efectiva

Tipo de comunicación que las empresas usan para conseguir transmitir los mensajes en todas las áreas de la empresa de forma entendible y clara, es decir sin provocar dudas, confusiones o posibles interpretaciones equivocadas; se puede decir esta comunicación permite construir y fortalecer las buenas relaciones de trabajo; cohesionar los equipos, mitigando el error humano y la frustración entre colaboradores que puede ser el origen de malos entendidos; además permite que los equipos de trabajo dialogar con la gerencia, rompiendo barreras para comunicar ideas innovadoras que impulsen el desarrollo de la organización (Castro, 2023).

Indicador 2: Compañerismo

Es el vínculo que se establece a partir de las relaciones afectivas entre personas; ser buen compañero de trabajo implica colaboración, respeto, comprensión, apoyo y ayuda a los demás sin pretender recibir nada a cambio; el compañerismo es un valor indispensable en el crecimiento profesional y personal de cualquier trabajador, la cooperación ayuda a descubrir los valores de otras personas, a aprender, a valorar en el otro la diferencia de pensamiento y a interiorizar distintos puntos de vista (Mata, 2019).

Marco conceptual

Incentivos. Son objetos, servicios, eventos o acciones que animan a un empleado a trabajar más duro para una empresa, pueden ser incentivo económicos, no económicos, interpersonales o de desarrollo profesional; en otras palabras, los diferentes tipos de incentivos laborales funcionan como recompensas que una organización ofrece a sus colaboradores a cambio de utilizar su talento para lograr los objetivos comerciales (Ríos, 2019).

Jerarquía laboral. Es la Organización y distribución de los empleados de esta según su estatus y su función. Esta estructura sirve para dividir la autoridad dentro de una empresa, negocio, entidad y organización de cualquier tipo; independientemente del tamaño, mercado, productos que ofrezca una empresa, etc., en cualquier jerarquía corporativa se tienen en cuenta la división de laborales y departamentos, así como la distribución de la autoridad y las responsabilidades (Fernández, 2019).

Bonificaciones. Es la Forma eficaz de incentivar a los colaboradores a esforzarse más para alcanzar ciertos objetivos de una empresa, es una estrategia de remuneración salarial efectiva que estimula la productividad y el bienestar; se puede decir que los ejemplos más comunes son las bonificaciones monetarias, como aumentos salariales, bonos o participación de utilidades; comisiones por ventas; y bonificaciones no monetarias como reconocimientos públicos, becas, puntos, días de descanso, entre otros (Hurtado, 2020).

Relaciones interpersonales. Son las interacciones que ocurren entre diferentes individuos donde es necesario desarrollar habilidades blandas para un clima laboral positivo. Habilidades sociales como la comunicación o el asertividad son fundamentales para el ámbito laboral (Valdivia, 2020).

Compromiso laboral. Se refleja en el entusiasmo que se tiene por cumplir con las labores y alcanzar los resultados esperados. El compromiso surge cuando sientes que formas

parte de un equipo y que tu participación es importante. Entonces pones a disposición todas tus capacidades para lograr la excelencia. El compromiso crece en un entorno laboral positivo que te mantiene motivado y enfocado hacia el logro de las metas de la organización (Nuñez, 2019).

Satisfacción laboral. Es una percepción subjetiva, que lleva a una persona a adoptar una actitud hacia su trabajo, basándose en sus creencias y valores sobre el trabajo que realiza. En este sentido, es importante porque está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad. Y, sobre todo, porque contribuye a que las personas no vean el trabajo solo como obligación o para tener recompensas, sino como un entorno que las ayuda a ser más felices (Fernández, 2023).

2.3. Hipótesis

El estudio de investigación que se titula: Propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martinez E.I.R.L., Pucallpa, 2023: no se planteó una hipótesis por ser de nivel descriptivo. Concordando con Barrero (2023), quien afirma en que en un trabajo descriptivo no se considera hipótesis, debido a que en un estudio descriptivo es aquél en que la información es recolectada sin cambiar el entorno (es decir, no hay manipulación); del mismo modo pueden implicar una interacción en una sola ocasión con grupos de personas (estudio transversal) o puede seguir a algunos individuos a lo largo del tiempo (estudio longitudinal); por lo tanto no es necesario plantear una hipótesis.

III. METODOLOGÍA

3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación

Nivel de investigación

La investigación fue de nivel descriptivo de propuesta

El nivel de investigación fue de nivel descriptivo, según Barrero (2023) indican que la investigación descriptiva es distinguida como investigación estadística, se representan datos y características de la población o fenómeno en estudio. Por ende, fue de nivel descriptivo, ya que se describió los rasgos de la motivación laboral y clima organizacional.

De propuesta

De propuesta Barrero (2023) la investigación de propuesta procura especificar las características, propiedades, y perfiles de las personas, de las comunidades, de los grupos, de los procesos o de cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, con el fin de establecer una estructura y un comportamiento. Esta investigación se dio del tipo propuesta dado que se ejecutó como un plan de mejora para los resultados que se obtendrán del estudio.

Tipo de investigación

Esta investigación fue de tipo cuantitativo. De acuerdo con Barrero (2023). la investigación cuantitativa se basa en la estrategia de investigación y se centraliza en cuantificar la compilación y el estudio de datos. Que resulta a partir de un enfoque deductivo y hace ahínco en la demostración y afirmación de la teoría, moldeada por filosofías empiristas y positivistas. El estudio cuantitativo, tuvo una estructura medible, puesto que se utilizó materiales de evaluación y medición.

Diseño de investigación

Fue de diseño de investigación no experimental - transversal

Fue no experimental, de acuerdo con Barrero (2023) indica, en el tipo de investigación no experimental, observamos los fenómenos o acontecimientos como se dan en su contexto natural, para después analizarlos, en este tipo de estudio no se funda ninguna situación, sino que se observan escenarios que ya existen. En ese sentido, fue No

experimental, por ende, se realizó sin manipular intencionadamente a las variables de estudio, solo se observarán los hechos tal y como se presentarán en su contexto natural.

Fue Transversal, menciona Barrero (2023) expresaron que esta tesis de investigación observa a un grupo de personas y se toma datos e información, en un determinado momento o en un corto periodo del transcurso del tiempo. El estudio: Propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023. Se realizó en un determinado espacio de tiempo, con un inicio y fin.

3.2. Población y muestra

Población

De acuerdo con Barrero (2023) indican que la población estadística, también conocida como universo, es el conjunto o la totalidad de elementos que se van a estudiar. Los elementos de una población lo conforman cada uno de los individuos asociados, debido a que comparten alguna característica en común. La población estadística puede ser un conjunto de personas, lugares o cosas reales.

Población: La población estuvo constituida por 8 trabajadores de la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023.

Muestra

Del mismo modo Barrero (2023) manifiestan que la muestra es una parte representativa de una población donde sus elementos comparten características comunes o similares. Se utilizó para estudiar a la población de una forma más factible, debido a que se puede contabilizar fácilmente. Cuando se va a realizar algún estudio sobre el comportamiento, propiedades o gustos del total de una población específica, se suelen extraer muestras.

Muestra: La muestra estuvo conformada por 08 de la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023. Es decir, se tomará el 100% de la población.

Muestreo: Censal

En este sentido Hernández, Fernández y Baptista (2019) establece que el muestreo censal estuvo constituido por toda la población, este tipo de método se utiliza cuando es

necesario saber las opiniones de todos los participantes o cuando se cuenta con una base de datos de fácil acceso.

3.3. Variables. Definición y Operacionalización

| Variables | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición | Categorías o valorización |
|---------------------------------------|--|----------------------------|---|--------------------|---|
| Variable 1 Motivación laboral | Conjunto de factores que impulsan a una persona a realizar su trabajo de manera eficiente y satisfactoria, en este sentido el trabajador se estimula de manera intrínseca el cual se da a través del amor propio, satisfacción personal, independencia, fuerza interior, confianza, etc.; a diferencia de la motivación extrínseca, en donde las recompensas económicas son las más requeridas por las personas (Ayala, 2022). | Motivación intrínseca | • Crecimiento profesional | Likert | Siempre= 5 Casi siempre= 4 A veces= 3 Rara vez= 2 Nunca = 1 |
| | | | • Satisfacción personal | | |
| | | Motivación extrínseca | • Reconocimiento laboral | | |
| | | | • Incentivos económicos • Condiciones de trabajo | | |
| Variable 2 Clima organizacional | Conjunto de políticas, prácticas y medidas de una organización que están relacionadas con la experiencia del empleado, en este sentido un buen clima laboral existe cuando los trabajadores se encuentran en una organización donde se tenga una buena estructura organizacional, donde el líder fomente la participación, la toma de decisiones y buenas relaciones interpersonales (Jáuregui, 2019). | Estructura organizacional | • Normas empresariales | Likert | Siempre= 5 Casi siempre= 4 A veces= 3 Rara vez= 2 Nunca = 1 |
| | | | • Perfil de puestos | | |
| | | Relaciones interpersonales | • Comunicación efectiva | | |
| | | | • Compañerismo | | |

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de información

Técnica

Según Barrero (2023) la encuesta es un método utilizado con el fin de recabar información entre la población. Íntimamente relacionado con el enfoque cuantitativo, se utiliza para obtener datos en gran escala de una población determinada. Antes de meternos de lleno al tema, les presentaremos algunas definiciones que son importantes para partir de bases sólidas. La técnica que se utilizó, que recabaron los datos fue: La encuesta, técnica consignada a lograr información de multitudes (varias personas) puesto que sus opiniones impersonales son interesantes para el estudio.

Instrumento

Según Barrero (2023) indica que el cuestionario es un instrumento de recolección de datos a través de una serie de preguntas que tienen el fin de recopilar información de los participantes en el estudio. Se utiliza principalmente como instrumento en las encuestas. En esta investigación, el instrumento que se empleó fue el cuestionario el cual consta de 20 ítems en escala Likert, 10 ítems para la variable: Motivación laboral y 10 ítems, para la variable: Clima organizacional (Anexo 2). A su vez la confiabilidad de los cuestionarios se estimará por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach; y se realizó la validación a través de juicio de expertos en la que 3 profesionales de administración con grado de maestría o doctorado analizará y aprobarán el cuestionario para su aplicación.

3.5. Método de análisis de datos

De acuerdo con Barrero (2023) el plan de análisis de datos consiste en someter los datos a la ejecución de operaciones, esto se realiza con el propósito de obtener conclusiones exactas que contribuirán a alcanzar nuestros objetivos, después del recojo de los datos mediante la técnica de la encuesta, se colocara tablas y figuras de manera ordenada de acuerdo con cada variable y sus dimensiones.

Para el análisis de los datos recolectados se hizo uso del análisis descriptivo de las variables en estudio; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como tablas estadísticas.

Así mismo se utilizó los siguientes programas informáticos: Microsoft Word: con este software se hizo posible la redacción digital y posteriores modificaciones; del mismo modo se utilizó el Acrobat Reader XI, el cual es un software gratuito que permitió leer archivos digitales de extensión PDF, como es el caso de los antecedentes que se descargaron desde la biblioteca virtual; así mismo el Microsoft Excel, el cual fue utilizada para llevar a cabo la tabulación y la elaboración y diseño de las figuras correspondientes a los resultados obtenidos en las encuestas; del mismo modo se utilizó el programa Turnitin para hacer la verificación que no existe plagio, así como el uso del Mendeley para la generación de las referencias bibliográficas en norma APA 7ma edición; por último, el PPT para la presentación.

3.6. Aspectos éticos

Estos son los principios éticos que rigen las actividades científicas en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Artículo 5, 2023):

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes: su dignidad, privacidad y diversidad cultural

Cuidado del medio ambiente: respetando el entorno, protección de especies preservación de la biodiversidad y naturaleza.

Libre participación por propia voluntad: estar informado de los propósitos y finalidades de la investigación en la que participan de tal manera que se exprese de forma inequívoca su voluntad libre y específica.

Beneficencia, no maleficencia: durante la investigación y con hallazgos encontrados asegurado en bienestar de los participantes a través de la aplicación de los preceptos de no causar daño, reducir efectos adversos posibles y maximizar los beneficios.

Integridad y honestidad: que permita la objetividad, imparcialidad y transparencia en la difusión responsable de la investigación.

Justicia: a través de un juicio razonable y ponderable que permita la toma de precauciones y límite de sesgos, así también el trato equitativo con los participantes.

IV. RESULTADO

Variable 1: Motivación laboral

Tabla 1.

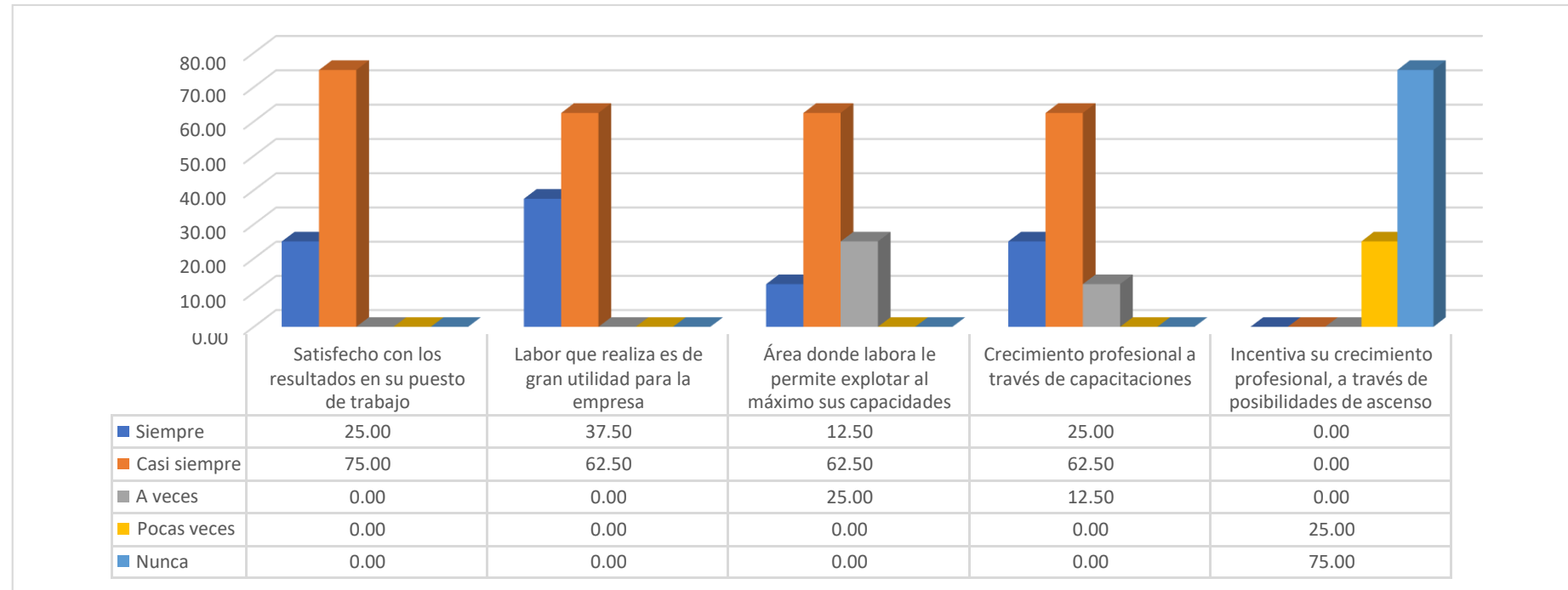
Características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023

| Motivación intrínseca | N | % |
|--|---|--------|
| Satisfecho con los resultados en su puesto de trabajo | | |
| Siempre | 2 | 25.00 |
| Casi siempre | 6 | 75.00 |
| A veces | 0 | 0.00 |
| Pocas veces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 8 | 100.00 |
| Labor que realiza es de gran utilidad para la empresa | | |
| Siempre | 3 | 37.50 |
| Casi siempre | 5 | 62.50 |
| A veces | 0 | 0.00 |
| Pocas veces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 8 | 100.00 |
| Área donde labora le permite explotar al máximo sus capacidades | | |
| Siempre | 1 | 12.50 |
| Casi siempre | 5 | 62.50 |
| A veces | 2 | 25.00 |
| Pocas veces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 8 | 100.00 |
| Crecimiento profesional a través de capacitaciones | | |
| Siempre | 2 | 25.00 |
| Casi siempre | 5 | 62.50 |
| A veces | 1 | 12.50 |
| Pocas veces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 8 | 100.00 |
| Incentiva su crecimiento profesional, a través de posibilidades | | |
| Siempre | 0 | 0.00 |
| Casi siempre | 0 | 0.00 |
| A veces | 0 | 0.00 |
| Pocas veces | 2 | 25.00 |
| Nunca | 6 | 75.00 |
| Total | 8 | 100.00 |

Nota. Bases de datos del cuestionario aplicado los trabajadores de la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023

Figura 1.

Característica de la Motivación intrínseca en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas al objetivo específico: Motivación intrínseca en las pequeñas empresas hospedaje inversiones Martínez EIRL, Pucallpa, 2023

Tabla 2.

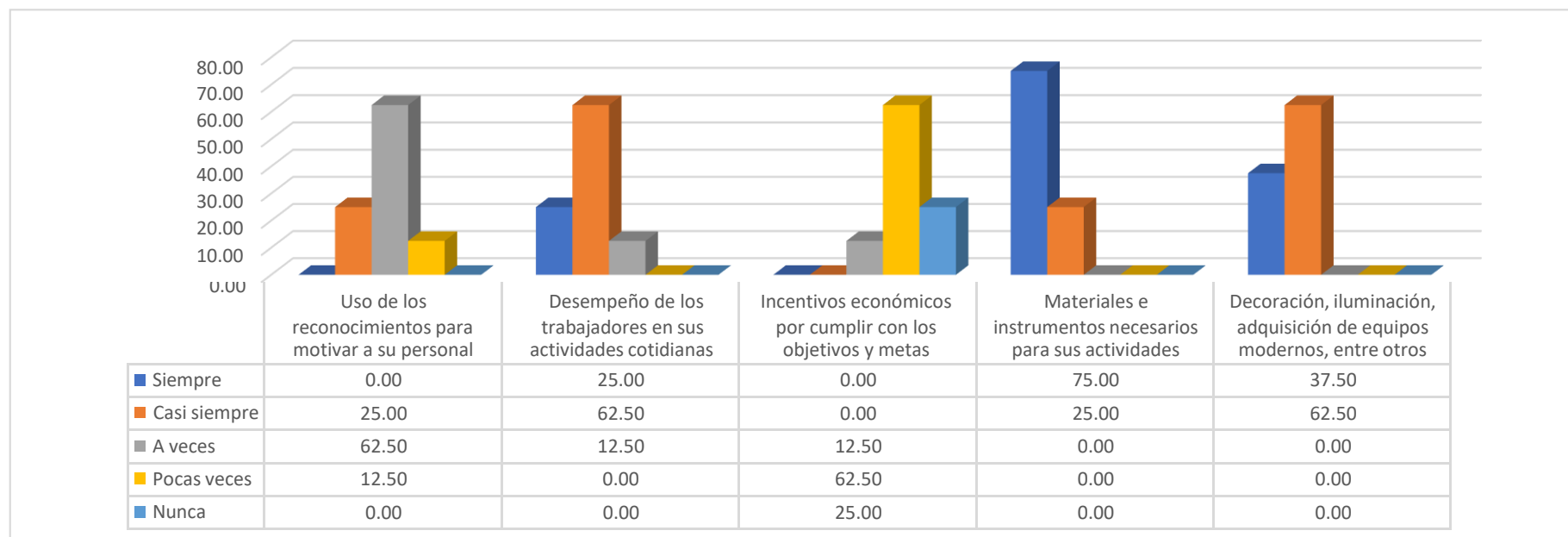
Características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023

| Motivación extrínseca | N | % |
|--|---|--------|
| Uso de los reconocimientos para motivar a su personal | | |
| Siempre | 0 | 0.00 |
| Casi siempre | 2 | 25.00 |
| A veces | 5 | 62.50 |
| Pocas veces | 1 | 12.50 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 8 | 100.00 |
| Desempeño de los trabajadores en sus actividades cotidianas | | |
| Siempre | 2 | 25.00 |
| Casi siempre | 5 | 62.50 |
| A veces | 1 | 12.50 |
| Pocas veces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 8 | 100.00 |
| Incentivos económicos por cumplir con los objetivos y metas | | |
| Siempre | 0 | 0.00 |
| Casi siempre | 0 | 0.00 |
| A veces | 1 | 12.50 |
| Pocas veces | 5 | 62.50 |
| Nunca | 2 | 25.00 |
| Total | 8 | 100.00 |
| Materiales e instrumentos necesarios para sus actividades | | |
| Siempre | 6 | 75.00 |
| Casi siempre | 2 | 25.00 |
| A veces | 0 | 0.00 |
| Pocas veces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 8 | 100.00 |
| Decoración, iluminación, adquisición de equipos modernos, entre otros | | |
| Siempre | 3 | 37.50 |
| Casi siempre | 5 | 62.50 |
| A veces | 0 | 0.00 |
| Pocas veces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 8 | 100.00 |

Nota. Bases de datos del cuestionario aplicado los trabajadores de la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023

Figura 2.

Característica de la Motivación extrínseca en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas al objetivo específico: Motivación extrínseca en las pequeñas empresas hospedaje inversiones Martínez EIRL, Pucallpa, 2023

Variable 2: Clima organizacional

Tabla 3.

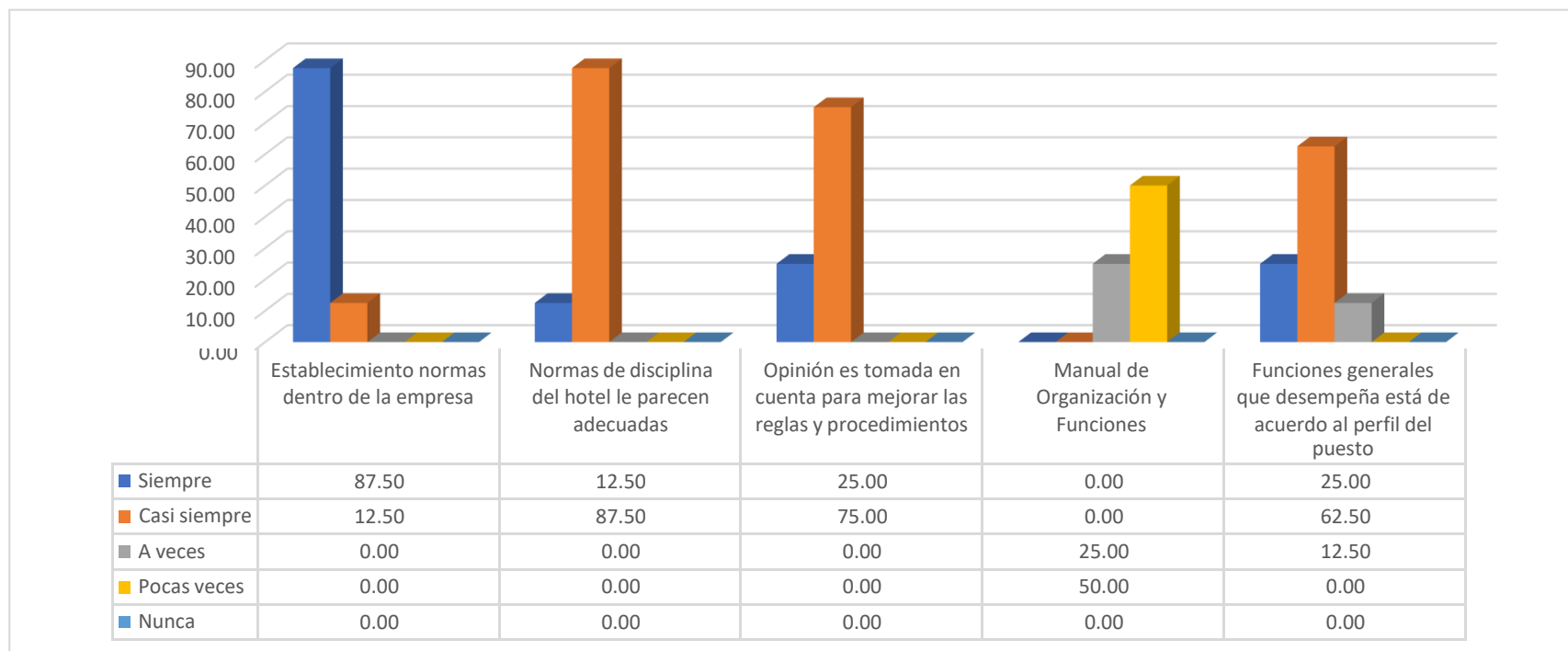
Características de estructura organizacional en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023

| Estructura organizacional | N | % |
|---|---|--------|
| Establecimiento normas dentro de la empresa | | |
| Siempre | 7 | 87.50 |
| Casi siempre | 1 | 12.50 |
| A veces | 0 | 0.00 |
| Pocas veces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 8 | 100.00 |
| Normas de disciplina del hotel le parecen adecuadas | | |
| Siempre | 1 | 12.50 |
| Casi siempre | 7 | 87.50 |
| A veces | 0 | 0.00 |
| Pocas veces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 8 | 100.00 |
| Opinión es tomada en cuenta para mejorar las reglas y procedimientos | | |
| Siempre | 2 | 25.00 |
| Casi siempre | 6 | 75.00 |
| A veces | 0 | 0.00 |
| Pocas veces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 8 | 100.00 |
| Manual de Organización y Funciones | | |
| Siempre | 0 | 0.00 |
| Casi siempre | 0 | 0.00 |
| A veces | 2 | 25.00 |
| Pocas veces | 4 | 50.00 |
| Nunca | 2 | 25.00 |
| Total | 8 | 100.00 |
| Funciones generales que desempeña está de acuerdo al perfil del puesto | | |
| Siempre | 2 | 25.00 |
| Casi siempre | 5 | 62.50 |
| A veces | 1 | 12.50 |
| Pocas veces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 8 | 100.00 |

Nota. Bases de datos del cuestionario aplicado los trabajadores de la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023

Figura 3.

Característica de la Estructura organizacional en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas al objetivo específico: Estructura organizacional en las pequeñas empresas hospedaje inversiones Martínez EIRL, Pucallpa, 2023

Tabla 4.

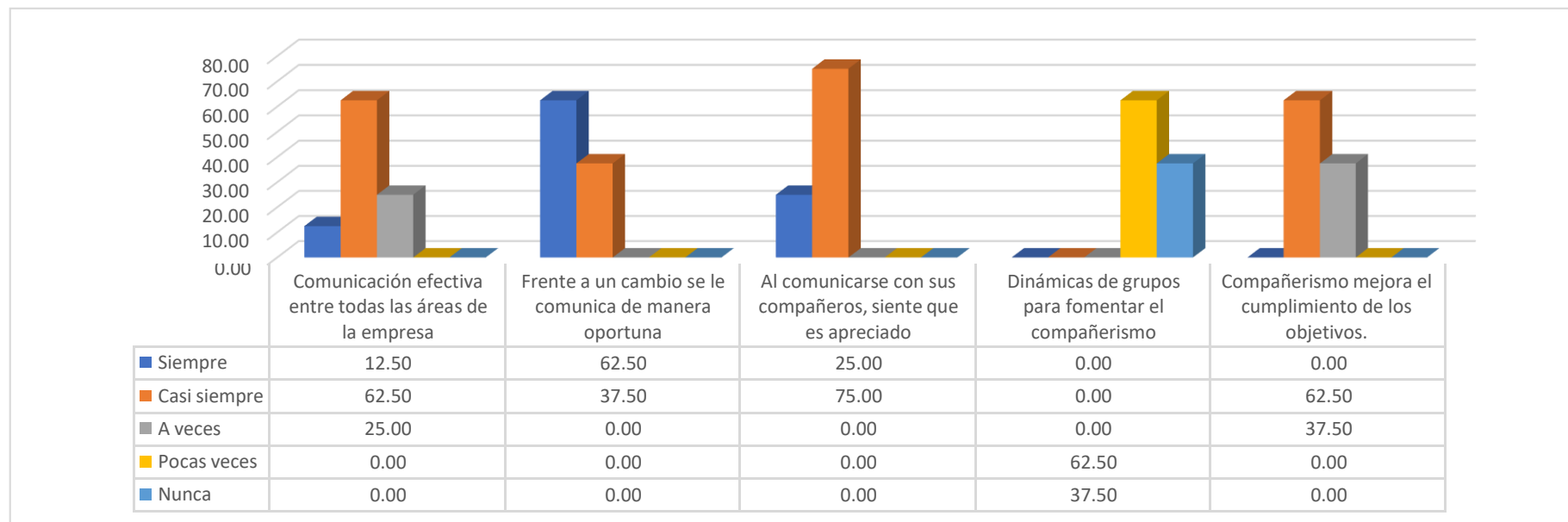
Características de las relaciones interpersonales en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023.

| Relaciones interpersonales | N | % |
|---|---|--------|
| Comunicación efectiva entre todas las áreas de la empresa | | |
| Siempre | 1 | 12.50 |
| Casi siempre | 5 | 62.50 |
| A veces | 2 | 25.00 |
| Pocas veces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 8 | 100.00 |
| Frente a un cambio se le comunica de manera oportuna | | |
| Siempre | 5 | 62.50 |
| Casi siempre | 3 | 37.50 |
| A veces | 0 | 0.00 |
| Pocas veces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 8 | 100.00 |
| Al comunicarse con sus compañeros, siente que es apreciado | | |
| Siempre | 2 | 25.00 |
| Casi siempre | 6 | 75.00 |
| A veces | 0 | 0.00 |
| Pocas veces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 8 | 100.00 |
| Dinámicas de grupos para fomentar el compañerismo | | |
| Siempre | 0 | 0.00 |
| Casi siempre | 0 | 0.00 |
| A veces | 0 | 0.00 |
| Pocas veces | 5 | 62.50 |
| Nunca | 3 | 37.50 |
| Total | 8 | 100.00 |
| Compañerismo mejora el cumplimiento de los objetivos. | | |
| Siempre | 0 | 0.00 |
| Casi siempre | 5 | 62.50 |
| A veces | 3 | 37.50 |
| Pocas veces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 8 | 100.00 |

Nota. Bases de datos del cuestionario aplicado los trabajadores de la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023

Figura 4.

Característica de la Relaciones interpersonales en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas al objetivo específico: Relaciones interpersonales en las pequeñas empresas hospedaje inversiones Martínez EIRL, Pucallpa, 2023

Tabla 5

Plan de mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023.

| Variable | Indicador | Problema | Causa | Consecuencia | Acción de Mejora | Responsable | Presupuesto |
|---|-------------------------|---|--|--|--|-----------------------|-------------|
| Variable 1: Motivación laboral | Crecimiento profesional | El 25% indicaron que pocas veces tienen incentivos para su crecimiento profesional. | No existe un plan de crecimiento profesional No implementan capacitaciones dentro de la empresa La empresa no tiene interés en que sus trabajadores crezcan profesionalmente | Desmotivación para el desarrollo de sus actividades. Personal no idóneo para su área de trabajo Falta de interés en los objetivos de la empresa. | Desarrollar un plan de capacitación y/o programas de especialización. | Gerente/ empleados | S/ 2,000 |
| | Satisfacción personal | El 25% indicaron que están satisfechos con los resultados en su puesto de trabajo | La empresa no realiza capacitaciones para mejorar el desempeño de los trabajadores La empresa no supervisa el rendimiento de los trabajadores | Disminución de la productividad Bajo rendimiento en las operaciones | Desarrollar plan de recompensas: donde se reconozca el esfuerzo de cada empleado, el cual promueva la competitividad efectiva. | Gerente/ empleados | S/ 2,000 |
| | Reconocimiento laboral | El 25% indicaron que tienen reconocimientos de motivación | La empresa no tiene implementado un plan de reconocimiento para la motivación. | Bajo rendimiento en el cumplimiento de los objetivos y metas. | Desarrollar plan de recompensas: donde se reconozca el esfuerzo de cada | Gerente/ empleados | S/ 2,000 |

| | | | | | | | |
|---|-----------------------|---|--|--|--|-----------------------|----------|
| | | | La empresa no tiene un sistema para medir la efectividad de los trabajadores. | | empleado, el cual promueva la competitividad efectiva. | | |
| | Incentivos económicos | El 12% indicaron que tienen incentivos económicos al cumplir con sus objetivos y metas. | Falta de interés por implementar un plan de incentivos para el cumplimiento de objetivos. La empresa no tiene un sistema para medir la efectividad de los trabajadores. | Niveles bajo de satisfacción, no se sienten recompensados. | Desarrollar plan de recompensas: donde se reconozca el esfuerzo de cada empleado, el cual promueva la competitividad efectiva. | Gerente/ empleados | S/ 2,000 |
| Variable 2: Clima organización | Perfil de puestos | El 25% indica que existe un manual de organización y funciones. | Falta de socialización del manual de organización y funciones. La empresa no tiene el interés de entregar el manual de operación y funciones. | Desorden, desconocimiento de las funciones de cada área. | Entrega de los manuales de organización y funciones. | Gerente/ empleados | S/ 2,000 |
| | Comunicación efectiva | El 12% indica que la comunicación es efectiva entre todas las áreas | No cuentan con reuniones de calidad entre los empleados. La empresa no tiene interés que los | Errores en las actividades y deficiencias en el cumplimiento de los objetivos. | Organización de reuniones de empleados para dar pautas sobre comunicación efectiva. | Gerente/ empleados | S/ 2,000 |

| | | | | | | | |
|-------|--------------|--|---|--|---|--------------------|-----------|
| | | | trabajadores socialicen. | | | | |
| | Compañerismo | El 25% indica que la comunicación entre compañeros tiene una respuesta asertiva. | Desarrollar actividades de socialización dentro de la empresa. La empresa no tiene interés que los trabajadores socialicen. | Mal ambiente laboral y falta de comunicación asertiva. | Reuniones de socialización entre el personal de la empresa. | Gerente/ empleados | S/ 2,000 |
| TOTAL | | | | | | | 14,000.00 |

V. DISCUSIÓN

Variable 1. Motivación laboral

Objetivo específico 1: Investigar las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023.

Tabla 1. Características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023

Satisfecho con los resultados en su puesto de trabajo: el 75% de los trabajadores indicaron que casi siempre se encuentran satisfechos con los resultados de su puesto de trabajo (Tabla 1), este resultado contrasta con lo señalado en la investigación desarrollado por Calderón (2019) quien encontró que el 58% de los trabajadores mencionaron que a veces le gustan las condiciones de trabajo. La satisfacción labora es una percepción subjetiva, es decir una actitud que adopta la persona en referencia a su trabajo, esto se relaciona directamente con el direccionamiento efectivo al cumplimiento de las metas, con un enfoque de calidad de trabajo y los niveles de rentabilidad y producción.

La labor que realiza es de gran utilidad para la empresa: el 62% indicaron que casi siempre la labor que realiza es de gran utilidad para la empresa (Tabla 1), este resultado coincide con lo señalado con la investigación desarrollada por Cadena (2019) quien encontró que el 46% de los trabajadores de Envatub S.A. Casi siempre siente que el trabajo que desempeñas es de gran utilidad. El desempeño de cada trabajador es importante para que la empresa logre los objetivos planteados, de la misma forma los trabajadores son recompensados por su labor, el reconocimiento de la empresa por el buen labora o la eficiencia del trabajo de los empleados tiene que ser constante, para aumentar la estimulación de su labor.

El área donde labora le permite explorar al máximo sus capacidades: el 62.50% indicaron casi siempre la empresa le permite explorar al máximo de sus capacidades (Tabla 1), este resultado coincide con lo señalado con la investigación desarrollada por Cadena (2019) quien encontró que el 52% de los operarios casi siempre buscan informarse e incluso transmitir cierta información que sea relevante para la organización. las empresas al inicio de sus actividades implementaron normas y reglamentos para que el desarrollo de las actividades sean las más adecuadas para cada uno de los trabajadores, así mismo, estimula a los trabajadores a desarrollar sus capacidades que ayuden al buen funcionamiento de la empresa, esto con el fin de alcanzar los objetivos planteados.

Crecimiento profesional a través de capacitaciones: el 62.50% indicaron que casi siempre dan capacitaciones para el crecimiento profesional capacidades (Tabla 1), este resultado coincide con lo señalado con la investigación desarrollada por Cadena (2019) encontró que el 50% de los operarios casi siempre sienten que la empresa se interesa en su crecimiento profesional. Esto se refiere al crecimiento continuo del trabajador con relación a la empresa, es decir, la mejora y el desarrollo continuo de las habilidad y conocimiento para crecer profesionalmente, esto a su implica la búsqueda de oportunidades de crecimiento y la constante actualizaciones de las especializaciones profesional, también implica la adaptación al cambio; se puede decir es la técnica principal para impulsar la profesionalización del personal de la empresa, mediante un plan activo de aprendizaje y desarrollo.

Incentiva su crecimiento profesional, a través de posibilidad: el 75% indica que nunca tienen incentivos para su crecimiento profesional a través de posibilidades (Tabla 1) este resultado contrasta con lo señalado en la investigación desarrollado por Cadena (2019) encontró que el 50% de los operarios casi siempre sienten que la empresa se interesa en su crecimiento profesional. Las empresas tienen que tener en cuenta la visión de la empresa,

para alcanzar los objetivos planteados se tiene que visualizar tener como trabajadores a los mejores del mercado, esto no quiere decir que, tiene que estimular el crecimiento conjunto de sus trabajadores con relación a su empresa, esto no solo ayuda en el crecimiento profesional del trabajador, también ayuda a alcanzar la visión que tiene la empresa en su crecimiento y sus metas.

Objetivo específico 2: Analizar las características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023.

Tabla 2. Características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023

Uso de los reconocimientos para motivar a su personal: el 62.50% de los trabajadores indican que a veces la empresa utiliza los reconocimientos para la motivación personal (Tabla 2), este resultado coincide con lo señalado con la investigación desarrollada por Calderón (2019) al encontrar que el 42% refiere que a veces por sus trabajos extras se le otorgan beneficios económicos. Los reconocimientos es una estrategia que se utiliza para generar confianza, expresar aprecio, motivar a los empleados y reforzar el comportamiento deseado en las empresas, teniendo como objetivo el reconocimiento laboral, con el fin de motiva a los trabajadores, para generar un buen desempeño y buenos resultados dentro de sus funciones.

Desempeño de los trabajadores en sus actividades cotidianas: el 62% de los empleados indican que casi siempre el desempeño de los trabajadores en sus actividades cotidianas (Tabla 2), este resultado contrasta con lo señalado, con la investigación desarrollada por Calderón (2019) que el 70% manifiesta que existen condiciones adecuadas para el desempeño adecuado de sus actividades. El desempeño laboral la demostración de las aptitudes en el trabajo durante la ejecución de las tareas, se observa que la empresa tiene un control sobre aquel concepto, ya que la evaluación es constante e individual, lo cual se

basa en el esfuerzo del personal. Vale destacar que el desempeño de los trabajadores se condiciona a los factores dentro de la empresa.

Incentivos económicos para cumplir con los objetivos y metas: el 75% de los empleados indicaron que siempre reciben incentivos económicos por el cumplimiento de las metas (Tabla 2), este resultado contrasta con lo señalado, con la investigación desarrollada por Bermúdez (2021) encontró que el 92% de los trabajadores opinan que el reconocimiento de los jefes de las actividades efectuadas es muy importante por cuanto posee un efecto directo sobre el nivel de desempeño que ellos tienen dentro de la empresa. La empresa tiene en cuenta que, para aumentar la productividad y el crecimiento de la empresa, los trabajadores tienen que tener incentivos económicos por el cumplimiento de los objetivos y metas.

Materiales e instrumentos necesarios para sus actividades: el 75% de los trabajadores indican que siempre cuentan con los materiales e instrumentos necesarios para sus actividades (Tabla 2), este resultado contrasta con lo señalado, con la investigación desarrollada por Calderón (2019) encontró que el 38% de los trabajadores no cuentan con los materiales e instrumentos para realizar sus trabajos con eficiencia. Los instrumentos y materiales de trabajo son esenciales para el funcionamiento de las actividades de la empresa, por ello se tiene que implementar con los materiales adecuados.

Decoración, iluminación, adquisición de equipos modernos, entre otros: el 62.50% de los trabajadores indicaron que siempre su ambiente de trabajo cuenta con decoración, iluminación, adquisición de equipos modernos entre otros (Tabla 2), este resultado contrasta con lo señalado, con la investigación desarrollada por Calderón (2019) encontró que el 66% manifiesta que los trabajos nunca implementaron su lugar de trabajo. La empresa se esmera en dar un ambiente de calidad no solo a sus clientes, también a sus

trabajadores, entregando equipos de calidad, un ambiente de trabajo limpio, con la iluminación adecuada y sobre todo acondicionada de acuerdo a la función que desempeñan.

Variable 2: Clima organizacional

Objetivo específico 3: Definir las características de estructura organizacional en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023.

Tabla 3. Características de estructura organizacional en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023

Establecimiento de normas dentro de la empresa: el 87% indicaron que siempre, tienen establecidos normas (Tabla 3), este resultado coincide con la investigación desarrollada por Macías (2019) encontrando que el 50% indicaron que siempre conocen claramente las políticas de esta organización, las normas establecidas dentro de la empresa ayudan a controlar el funcionamiento y distribución de tareas dentro de la empresa, siendo un eje importante para el desarrollo de las actividades.

Normas de disciplina del hotel le parece adecuada: el 82% indicaron que casi siempre les parece adecuadas las normas de disciplina del hotel (Tabla 3), este resultado coincide con lo señalado, con la investigación desarrollada por Macías (2019) que encontró que el 56% indicaron que siempre las normas disciplinarias de la empresa son adecuadas. Las normas de disciplina ayudan a el control de las operaciones y así mismo a la ejecución de las funciones de cada uno de los trabajadores.

Opinión es tomada en cuenta para mejorar las reglas y procedimientos: el 75% indicaron que casi siempre que su opinión es tomada en cuenta para mejorar las reglas y procedimiento (Tabla 3), este resultado contrasta con lo señalado, con la investigación desarrollada por Macías (2019) indica que el 52% indicaron que a veces la empresa toma en cuenta su opinión. Las opiniones de los trabajadores tienen que ser tomadas en cuenta para

innovar y mejorar las relaciones entre la empresa, así mismo para mejorar un buen ambiente laboral se tiene que tener en cuenta las opiniones de cada uno de los trabajadores.

Manual de organización y funciones: el 25% indicaron que a veces conocen el manual de organización y funciones (Tabla 3), este resultado contrasta con lo señalado, con la investigación desarrollada por Macías (2019) indica que el 50% indicaron que conocen claramente las políticas de esta organización. El manual de organización y funciones están establecidos dentro de los estatutos de creación de la empresa es clave para el desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

Funciones generales que desempeña está de acuerdo al perfil del puesto: el 62% indicaron que los funcionarios generales que desempeñan están de acuerdo al perfil del puesto (Tabla 3), este resultado contrasta con lo señalado, con la investigación desarrollada por Macías (2019) indica que el 56% indicaron que, en esta organización, a veces no se tiene claro las funciones que desempeñan dentro de la empresa. Al crear una empresa se tiene que tener en cuenta las funciones generales, siendo estas direccionados a los perfiles idóneos para cada puesto, con un enfoque a al cumplimiento de metas.

Objetivo específico 4: Describir las características de las relaciones interpersonales en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023

Tabla 4. Características de las relaciones interpersonales en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023.

Comunicación efectiva entre todas las áreas de la empresa: el 62% indicaron que siempre tienen una comunicación efectiva entre todas las áreas de la empresa (Tabla 4), este resultado contrasta con lo señalado, con la investigación desarrollada por Benavente (2022) indicando que el 66% considera que a veces la empresa tiene una comunicación asertiva. La

comunicación efectiva entre las áreas da resultados eficientes para el cumplimiento de objetivos, así mismo evita fallas en las tareas.

Frente a un cambio se le comunica de manera oportuna: el 62% indicaron que frente a un cambio se le comunica de manera oportuna (Tabla 4), este resultado contrasta con lo señalado, con la investigación desarrollada por Benavente (2022) indica que el 78% menciona que el casi siempre les comunican los cambios en sus funciones. En algunas empresas los cambios no son comunicados, esto da inseguridad a los trabajadores, pero por otro lado los trabajadores tienen que estar preparados a los cambios que ayuden al crecimiento de la empresa.

Al comunicarse con sus compañeros, siente que es apreciado: el 75% indicaron que siempre se sienten apreciados al comunicarse con sus compañeros (Tabla 4), este resultado coincide con lo señalado, con la investigación desarrollada por Valdivia (2021) indicando que el 63% indican que se percibe que entre los trabajadores hay un buen trato, al existir una comunicación efectiva los trabajadores se sienten parte de la empresa y a demás sienten el aprecio de sus compañeros.

Dinámicas de grupo para fomentar el compañerismo: el 62% indicaron que pocas veces desarrollan dinámicas de grupo para fomentar el compañerismo (Tabla 4), este resultado contrasta con lo señalado, con la investigación desarrollada por Cruz, Daza y Escobal (2019) indica que el 65% consideran que la empresa nunca realiza reuniones de grupo para desarrollar las relaciones interpersonales entre los trabajadores. Las dinámicas en la empresa fomentan la confianza y ayuda a disminuir el estrés.

Compañerismo mejora el cumplimiento de los objetivos: el 62.50% indicaron que siempre el compañerismo mejora el cumplimiento de los objetivos (Tabla 4), este resultado contrasta con lo señalado, con la investigación desarrollada por Benavente (2022) El 82% considera que se siente orgulloso del compañerismo de la empresa. El compañerismo

establece relaciones afectivas entre los trabajadores, siendo un valor indispensable en el crecimiento profesional y personal, siendo el objetivo principal del compañerismo la cooperación y demostrar los valores.

Objetivo específico 5: Proponer un plan de mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023.

PLAN DE MEJORA

1. Datos generales

RUC: 20351977451

Razón social: Inversiones Martínez EIRL

Dirección legal: Av. Alfonso Ugarte 1030 urb. cercado de Pucallpa – Ucayali –
Coronel Portillo – Calleria

2. Misión

Brindar un servicio de excelencia personalizado y llegar hacer una el hotel reconocido a nivel nacional, ofreciendo las mejores habitaciones y un excelente servicio.

3. Visión

Llegar hacer el mejor hotel de la región, con las mejores habitaciones y el excelente servicio.

4. Objetivos

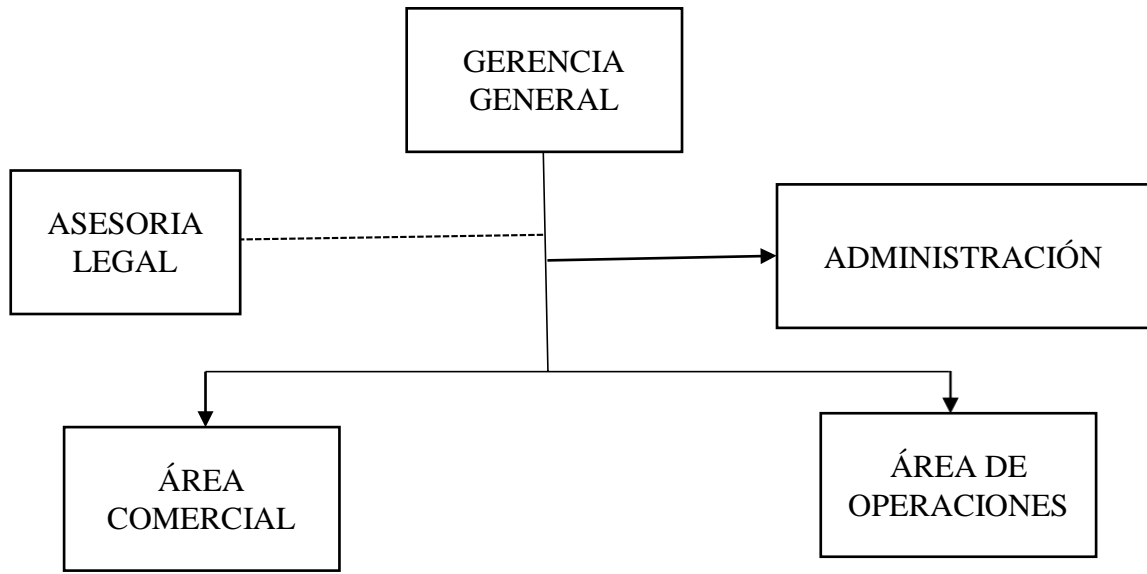
Brindar habitaciones de calidad y servicios reconocidos por su excelencia.

5. Productos y servicios

- Actividades de alojamiento para estancias cortas
- Venta al por menor de alimentos en comercios especializados

- Alquiler y arrendamiento de vehículos automotores

6. Organigrama



| | |
|-----------|--|
| Cargo | Administrador |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mínimo exigible: título profesional en administración, contabilidad y afines. Colegiado-habilitado ▪ Tiempo mínimo de experiencia en dirección, supervisión, organización: 2 años ▪ Experiencia general 5 años ▪ Experiencia específica: 3 años ▪ Cursos en integridad ▪ Conocimientos en computación |
| Funciones | Planificar, organizar, dirigir y controlar los procedimientos, funciones y operaciones de las diferentes áreas de la empresa. Velar por la integridad |
| Cargo | Área comercial |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mínimo deseable: técnico o universitaria no concluida en administración, contabilidad y afines ▪ Experiencia general 3 años ▪ Experiencia específica 2 años |

| | |
|-----------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimientos en computación |
| Funciones | <p>Planificar, organizar, dirigir y controlar los procedimientos, funciones y operaciones de las diferentes áreas de la empresa. Velar por la integridad</p> |
| Cargo | Área de operación |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mínimo deseable: técnico o universitaria no concluida en administración, contabilidad y afines ▪ Experiencia general 3 años ▪ Experiencia específica 2 años ▪ Conocimientos en computación |
| Funciones | <p>Planificar, organizar, dirigir y controlar los procedimientos, funciones y operaciones de las diferentes áreas de la empresa. Velar por la integridad</p> |

7. Diagnostico general

| | | OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
|------------------|---|---|--|
| | | ANÁLISIS FODA | |
| FORTALEZA | <p>F1. La empresa se esmera en implementar la tecnología actual para el servicio de sus clientes.</p> <p>F2. Los servicios que da el hotel son de alta calidad.</p> <p>F3. Al ser un hotel moderno y con la tecnología actual, los precios son accesibles para todos.</p> | <p>F-O1. Tener la tecnología de acuerdo a la exigencia de los clientes, ayuda a mejorar la credibilidad del hotel</p> <p>F-O2. Realizar publicidad de los servicios e la calidad de infraestructura que tiene el hotel.</p> <p>F-O3. Al tener la tecnología actual, se tiene que implementar una área que fomente los servicios de los hoteles dentro de la redes sociales.</p> | <p>F-A1. Solicitar a los gobiernos locales el fomento del turismo dentro de la región.</p> <p>F-A2. Organizarse para realizar un plan para fomentar los servicios que brinda la empresa, utilizando la tecnología como aliado.</p> <p>F-A3. Al tener la infraestructura adecuada y un hotel bien implementado, se tiene que realizar actividades que estimulen las nuevas tendencias para atraer clientes.</p> |

| | | | |
|------------------|--|--|--|
| DEBILIDAD | <p>D1. Falta de promoción de los servicios que brinda el hotel</p> <p>D2. Personal no capacitado</p> | <p>D-O1. La promoción de la ubicación es algo importante para atraer clientes, aun así, el hotel tiene que esmerarse en promocionar su ventaja.</p> <p>D-O2. Contratar profesionales con capacidad de lideras y guiar al personal para su fortalecimiento.</p> | <p>D-A1. Al no tener una promoción interna y externa, deja en desventaja con sus competidores, teniendo que crear cadenas de promoción para hacerse conocido.</p> <p>D-A2. Capacitar al personal en cada uno de las funciones y atención al cliente para brindar un servicio de calidad.</p> |
|------------------|--|--|--|

8. Indicadores de gestión

| Indicador | Problema | Causa | Consecuencias |
|-------------------------|---|--|--|
| Crecimiento profesional | El 25% indicaron que pocas veces tienen incentivos para su crecimiento profesional. | No existe un plan de crecimiento profesional No implementan capacitaciones dentro de la empresa La empresa no tiene interés en que sus trabajadores crezcan profesionalmente | Desmotivación para el desarrollo de sus actividades. Personal no idóneo para su área de trabajo Falta de interés en los objetivos de la empresa. |
| Satisfacción personal | El 25% indicaron que están satisfechos con los resultados en su puesto de trabajo | La empresa no realiza capacitaciones para mejorar el desempeño de los trabajadores La empresa no supervisa el rendimiento de los trabajadores | Disminución de la productividad Bajo rendimiento en las operaciones |
| Reconocimiento laboral | El 25% indicaron que tienen reconocimientos de motivación | La empresa no tiene implementado un plan de reconocimiento para la motivación. La empresa no tiene un sistema para medir la efectividad de los trabajadores. | Bajo rendimiento en el cumplimiento de los objetivos y metas. |
| Incentivos económicos | El 12% indicaron que tienen incentivos económicos al cumplir con sus objetivos y metas. | Falta de interés por implementar un plan de incentivos para el cumplimiento de objetivos. La empresa no tiene un sistema para | Niveles bajo de satisfacción, no se sienten recompensados. |

| | | | |
|-----------------------|--|--|--|
| | | medir la efectividad de los trabajadores. | |
| Perfil de puestos | El 25% indica que existe un manual de organización y funciones. | Falta de socialización del manual de organización y funciones. La empresa no tiene el interés de entregar el manual de operación y funciones. | Desorden, desconocimiento de las funciones de cada área. |
| Comunicación efectiva | El 12% indica que la comunicación es efectiva entre todas las áreas | No cuentan con reuniones de calidad entre los empleados. La empresa no tiene interés que los trabajadores socialicen. | Errores en las actividades y deficiencias en el cumplimiento de los objetivos. |
| Compañerismo | El 25% indica que la comunicación entre compañeros tiene una respuesta asertiva. | Desarrollar actividades de socialización dentro de la empresa. La empresa no tiene interés que los trabajadores socialicen. | Mal ambiente laboral y falta de comunicación asertiva. |

9. Problema

| Problema | Surgimiento de los problemas |
|---|--|
| El 25% indicaron que pocas veces tienen incentivos para su crecimiento profesional. | No existe un plan de crecimiento profesional No implementan capacitaciones dentro de la empresa La empresa no tiene interés en que sus trabajadores crezcan profesionalmente |
| El 25% indicaron que están satisfechos con los resultados en su puesto de trabajo | La empresa no realiza capacitaciones para mejorar el desempeño de los trabajadores |

| | |
|---|--|
| | La empresa no supervisa el rendimiento de los trabajadores |
| El 25% indicaron que tienen reconocimientos de motivación | La empresa no tiene implementado un plan de reconocimiento para la motivación. La empresa no tiene un sistema para medir la efectividad de los trabajadores. |
| El 12% indicaron que tienen incentivos económicos al cumplir con sus objetivos y metas. | Falta de interés por implementar un plan de incentivos para el cumplimiento de objetivos. La empresa no tiene un sistema para medir la efectividad de los trabajadores. |
| El 25% indica que existe un manual de organización y funciones. | Falta de socialización del manual de organización y funciones. La empresa no tiene el interés de entregar el manual de operación y funciones. |
| El 12% indica que la comunicación es efectiva entre todas las áreas | No cuentan con reuniones de calidad entre los empleados. La empresa no tiene interés que los trabajadores socialicen. |
| El 25% indica que la comunicación entre compañeros tiene una respuesta asertiva. | Desarrollar actividades de socialización dentro de la empresa. La empresa no tiene interés que los trabajadores socialicen. |

10. Establecer soluciones

| Indicador | Problema | Acción de mejora |
|-------------------------|---|--|
| Crecimiento profesional | El 25% indicaron que pocas veces tienen incentivos para su crecimiento profesional. | Desarrollar un plan de capacitación y/o programas de especialización. |
| Satisfacción personal | El 25% indicaron que están satisfechos con los resultados en su puesto de trabajo | Desarrollar plan de recompensas: donde se reconozca el esfuerzo de cada empleado, el cual promueva la competitividad efectiva. |
| Reconocimiento laboral | El 25% indicaron que tienen reconocimientos de motivación | Desarrollar plan de recompensas: donde se reconozca el esfuerzo de |

| | | |
|-----------------------|---|--|
| | | cada empleado, el cual promueva la competitividad efectiva. |
| Incentivos económicos | El 12% indicaron que tienen incentivos económicos al cumplir con sus objetivos y metas. | Desarrollar plan de recompensas: donde se reconozca el esfuerzo de cada empleado, el cual promueva la competitividad efectiva. |
| Perfil de puestos | El 25% indica que existe un manual de organización y funciones. | Entrega de los manuales de organización y funciones. |
| Comunicación efectiva | El 12% indica que la comunicación es efectiva entre todas las áreas | Organización de reuniones de empleados para dar pautas sobre comunicación efectiva. |
| Compañerismo | El 25% indica que la comunicación entre compañeros tiene una respuesta asertiva. | Reuniones de socialización entre el personal de la empresa. |

11. Recursos para la implementación de las estrategias

| Estrategias | Humanos | Económicos | Tecnológicos | Tiempo |
|---|-----------------------|-------------------|------------------------------------|----------------|
| Desarrollar un plan de capacitación y/o programas de especialización. | Gerente/ empleados | S/ 2,000.00 | Computadora y proyector | 3 días |
| Desarrollar plan de recompensas: donde se reconozca el esfuerzo de cada empleado, el cual promueva la competitividad efectiva, productividad y mejore el clima laboral, fomentando la productividad y el trabajo en equipo. | Gerente/ empleados | S/ 2,000.00 | Computadora y proyector | 3 días |
| Instruir al personal de los procedimientos de adquisición de materiales e instrumentos. | Gerente | S/ 2,000.00 | Computadora y proyector | 4 días |
| Socializar las normas establecidas por la empresa | Gerente/ empleados | S/ 2,000.00 | Computadora y proyector | 11 días |
| Entrega de los manuales de organización y funciones. | Gerente/ empleados | S/ 2,000.00 | Computadora y proyector | 11 días |
| Organización de reuniones de empleados para dar pautas sobre comunicación efectiva. | Gerente/ empleados | S/ 2,000.00 | Computadora y proyector | 9 días |
| Reuniones de socialización entre el personal de la empresa. | Gerente/ empleados | S/ 2,000.00 | Computadora y proyector | 7 días |

12. Cronograma de actividades

| N° | Estrategia | Fecha | Termino | 2024 | | | | | | | | | | | | |
|----|---|------------|------------|-------|---|---|---|---------|---|---|---|-------|---|---|---|--|
| | | | | Enero | | | | Febrero | | | | Marzo | | | | |
| | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 01 | Desarrollar un plan de capacitación y/o programas de especialización. | 01-01-2024 | 03-01-2024 | X | | | | | | | | | | | | |
| 02 | Desarrollar plan de recompensas: donde se reconozca el esfuerzo de cada empleado, el cual promueva la competitividad efectiva, productividad y mejore el clima laboral, fomentando la productividad y el trabajo en equipo. | 05-01-2024 | 07-01-2024 | X | | | | | | | | | | | | |
| 03 | Instruir al personal de los procedimientos de adquisición de materiales e instrumentos. | 10-01-2024 | 14-01-2024 | | X | X | | | | | | | | | | |
| 04 | Socializar las normas establecidas por la empresa | 25-02-2024 | 5-02-2024 | | | | X | X | | | | | | | | |
| 05 | Entrega de los manuales de organización y funciones. | 15-02-2024 | 26-02-2024 | | | | | | X | X | | | | | | |
| 06 | Organización de reuniones de empleados para dar pautas sobre comunicación efectiva. | 29-02-2024 | 07-03-2024 | | | | | | | | X | X | | | | |
| 07 | Reuniones de socialización entre el personal de la empresa. | 16-03-2024 | 23-03-2024 | | | | | | | | | | X | X | | |

VI. CONCLUSIONES

Se estableció una propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organización en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez EIRL, Pucallpa, la propuesta de mejora se desarrolló con el objetivo de mejorar el rendimiento de los trabajadores con referencia a su motivación, implementando un clima organizacional que les permita expresar sus habilidades que ayuden al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Los trabajadores manifestaron que están satisfechos con sus puestos de trabajo, asimismo sienten que la labor que realizan es de gran utilidad para el crecimiento de la empresa, teniendo un área de trabajo donde les permite desarrollar y explorar al máximo sus capacidades, por otra parte, la empresa se preocupa en el crecimiento profesional y da capacitaciones a sus trabajadores y por otro lado la empresa no incentiva a sus empleados con posibilidad de crecimiento profesional.

Los trabajadores indicaron que la empresa da reconocimientos para motivar al personal, para identificar que los trabajadores tienen un excelente desempeño en sus actividades cotidianas, así mismo indican que pocas veces tienen incentivos económicos por el cumplimiento de los objetivos y metas en la empresa, por otro lado la empresa siempre entrega materiales e instrumentos necesarios para desarrollo de sus actividades, esmerándose en que casi siempre la decoración, iluminación, adquisición de los equipos sean modernos acorde a la necesidad para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Los trabajadores indican que la empresa estableció normas para el buen manejo y funcionamiento de la empresa, así mismo establecieron normas de disciplina casi siempre les parece bien, por otro lado, casi siempre sienten que, si opinión es tomada en cuenta para mejorar las reglas y procedimiento, los trabajadores también indican que desconocen de un

manual de organización y funciones, pero que si conocen que las funciones generales que desempeñan están de acuerdo al perfil del puesto.

Los trabajadores indican que la comunicación casi siempre es efectiva entre todas las áreas de la empresa, siempre ante un cambio se les comunica de manera oportuna y casi siempre se sienten apreciados por sus compañeros al comunicarse. Los trabajadores indican que la empresa pocas veces realiza dinámicas de grupo para fomentar el compañerismo, así mismo, indican que casi siempre el compañerismo mejora el cumplimiento de los objetivos.

Se elaboró una propuesta de un plan de mejora basados en los resultados de la investigación, con la finalidad de establecer un plan de motivación laboral y un mejor manejo en el clima organización, de esta manera se proyecta elevar el nivel de motivación y un mejor manejo del clima organizacional.

VII. RECOMENDACIONES

Implementar la propuesta de mejora el cual se elaboró según los resultados encontrados dentro de la investigación, con respecto a la Motivación laboral y el clima organización, en tal sentido para mejorar el desarrollo de las actividades y el desempeño de los trabajadores, la empresa tiene que tener en cuenta todos los parámetros de la motivación, ya sea una motivación intrínseca o una motivación extrínseca, utilicen herramientas que ayuden en el desarrollo de la motivación de los trabajadores, así mismo por la parte del clima laboral se tiene que consolidar un estructura organizacional sólida, fomentar las relaciones interpersonales de los trabajadores con una comunicación efectiva.

Desarrollar un plan de crecimiento profesional y satisfacción profesional, teniendo en cuenta la satisfacción de resultados, la utilidad de la labor, la implementación de un plan de capacitación y la posibilidad de incentivar al trabajador para su crecimiento profesional.

Desarrollar un plan de reconocimiento, incentivos para el personal y mejorar las condiciones de trabajo, para incrementar buen desempeño de los trabajadores y tener resultados efectivos; la empresa tendría que implementar recompensas y algunos tipos de incentivos económicos por el cumplimiento de objetivos y metas, por otro lado, las condiciones de trabajo tienen que ser las adecuadas para que las de tareas sean efectivas.

Socializar las normar establecidas dentro de la empresa, para que los trabajadores conozcan cuales son y entiendan la disciplina del trabajo, así puedan dar una buena opinión para mejorar las reglas y procedimientos establecidos, de las mismas maneras con el manual de organización y funciones, se tiene que socializar con todos los trabajadores para que su desempeño sea acorde a su contrato y al perfil del puesto.

Promover la comunicación efectiva y el compañerismo, realizando ejercicios de comunicación activas entre las áreas; comunicar oportunamente las decisiones que se toman para los cambios dentro de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Antezana, J. (2021). *Gestión administrativa y clima laboral de la empresa inmobiliaria Grupo Kiu S.A.C en la ciudad de Pucallpa, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109351>
- Ayala, J. C. (2022). *Centennials: su motivación laboral*: (1 ed.). Pluma Digital Ediciones. <https://elibro.net/es/lc/elibrocom/titulos/226281>
- Barrero (2023). Investigación científica desde un enfoque didáctico. La Paz – Bolivia (2023).
- Barcenas y Pibaque (2022). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de trabajadores de hoteles en la Parroquia Rocafuerte de Guayaquil*. [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Ecuador.
- Bermúdez (2021). *La motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de las pequeñas empresas privadas en la Provincia de Manabí – Ecuador*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos] *Manabí - Ecuador*.
- Blanco (2020). Estructura organizacional como determinante competitivo en pequeñas y medianas empresas del sector alimentos. *Revista de Ciencias Sociales*, 26 (2). <https://www.redalyc.org/journal/280/28063431012/28063431012.pdf>
- Benavente, M. (2022). *Mejorar la gestión administrativa y clima organizacional del Hotel Royal Decameron Punta Sal 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96981>
- Cadena (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Guayaquil - Ecuador
- Calderón (2019). *Motivación y satisfacción laboral en la empresa Joe banana de la ciudad de la Paz. 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Mayor de San Andrés]. La Paz –Bolivia
- Castro, R. (2023). *Comunicación efectiva*. <https://www.iepp.es/comunicacion-efectiva/>
- Consejo Internacional de la pequeña empresa. (2022). *Las pymes suponen el 50% del PIB mundial*. <https://emprendimientoymicrofinanzas.com/las-pymes-suponen-el-50-del-pib-mundial/>
- Cardemil, M. (2022). *Las mipymes chilenas en el 2022*. https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/33318/1/N_25_2_2_Las_mipymes_chilenas_en_el_2022.pdf

- Castro y Durand (2020). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Príncipe de Piura - 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/7676>
- Cruz, Daza y Escobal (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Finha Hotel. Huánuco, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/7636>
- Colca, M. (2019). *Motivación y el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante turístico Los Rosales - Pucallpa 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Alas Peruanas]. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UAPI_0553a0c54239f2a5b38618b4cd6e41be/Description
- Departamento Administrativo de Estadística (DANE). (2021). *El papel de las PYMES en Colombia*. <https://es.linkedin.com/pulse/el-papel-de-las-pymes-en-colombia-axces-capital>
- Dirección General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa (DGPYME). (2023). *Pymes en España: cuántas hay, qué tipos existen y ejemplos*. <https://blog.hubspot.es/marketing/la-importancia-de-las-pymes-en-espana>
- Domínguez, J. (2023). *¿Qué es el crecimiento profesional y cómo lograrlo?* <https://www.inesem.es/revistadigital/orientacion-laboral/crecimiento-profesional/>
- Fernández, U. (2023). *Motivación intrínseca y extrínseca: ¿qué son y cuál es mejor para conseguir tus objetivos?*. <https://www.lavanguardia.com/vida/formacion/20210604/7505316/motivacion-intrinseca-extrinseca-por-que-necesitas.html>
- Fernández, C. (2019). *Normas corporativas y la realidad empresarial peruana*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/normas-corporativas-y-la-realidad-empresarial-peruana>
- Guevara, O. (2019). *Los perfiles de puesto y su impacto en el desempeño laboral*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-perfiles-de-puesto-y-su-impacto-en-el-desempeno-laboral>
- Hernández, R. (2023). *La satisfacción laboral es clave para el desarrollo de las organizaciones*. <https://www.udep.edu.pe/hoy/2023/08/la-satisfaccion-laboral-es-clave-para-el-desarrollo-de-las-organizaciones/>

- Hernández, Fernández y Baptista (2019). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Interamericana Editores S.A.
- Jáuregui, K. & Louffat, E. (2019). *Cultura y clima organizacional: fundamentos e instrumentos*: (1ed.). Pearson Educación.
<https://elibro.net/es/lc/elibrocom/titulos/216269>
- Macias (2019). *Diagnóstico del clima organizacional del Hotel Cabañas Balandra ubicado en la ciudad de Manta*. [Tesis de pregrado, Universidad de Laica Eloy Alfaro de Manabí]. Ecuador.
- Mata, O. (2019). *Compañerismo en el trabajo*.
<https://es.linkedin.com/pulse/compa%C3%B1erismo-en-el-trabajo-olga-mata#:~:text=El%20compa%C3%B1erismo%20en%20el%20trabajo,un%20ambiente%20de%20trabajo%20vigoroso>.
- Maldonado, A. (2021). *Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería: caso panadería la moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/29189>
- Maldonado, Pico y Zarate (2022). *Clima laboral y satisfacción laboral del recurso humano en la empresa Curtioriente, Bucaramanga - Colombia 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad de Colombia]. Colombia.
- Meza, M. (2021). *Propuesta de mejora de motivación como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector servicio, rubro clínicas del distrito de Callería, Ucayali 2021*.
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/26377>
- Méndez, H. (2022). *Clima organizacional y satisfacción del cliente en el Hotel Aurora, Huaraz, 2022*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98464?show=full>
- Machuca y Murrieta (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del hotel Casa del Parque Trujillo, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104994>
- Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). (2023). *Mypes representan 21% del PBI y 99% del empleo formal*. [https://www.elperuano.pe/noticia/211984-mypes-representan-21-del-pbi-y-99-del-empleo-formal#:~:text=MEF%20avanza%20en%20el%20desarrollo,\(MEF\)%2C%20%C3%81lex%20Contreras](https://www.elperuano.pe/noticia/211984-mypes-representan-21-del-pbi-y-99-del-empleo-formal#:~:text=MEF%20avanza%20en%20el%20desarrollo,(MEF)%2C%20%C3%81lex%20Contreras).

- Nuñez, E. (2019). Clima organizacional y su incidencia en la conformación de equipos de trabajo en Mipymes en Barranquilla, Colombia. *Revista Espacios*, 40 (18). <https://www.revistaespacios.com/a19v40n18/19401817.html>
- Noreña, M. (2019). *La motivación como factor determinante en el desempeño laboral, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso salón & Spa Adrian Coiffure - Callería, 2019*. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/27958>
- Pérez, A. (2020). *Motivación extrínseca, concepto y fases de desarrollo*. <https://www.obsbusiness.school/blog/motivacion-extrinseca-concepto-y-fases-de-desarrollo>
- Rodríguez (2023). *¿Qué es el clima organizacional?* <https://www.crehana.com/blog/clima-laboral/que-es-clima-organizacional/>
- Ríos, J. (2020). *La gestión administrativa y el clima organizacional en la Empresa Delcardavid Construcciones E.I.R.L, Región Ucayali, año 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Alas Peruanas]. <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/5710>
- Silva, R. (2021). *El 60% de MYPES son informales en Coronel Portillo*. <https://impetu.pe/pucallpa/el-60-de-mypes-son-informales-en-coronel-portillo/>
- Sousa, D. (2022). *La Motivación Intrínseca y Extrínseca de los Clientes*. <https://es.linkedin.com/pulse/la-motivaci%C3%B3n-intr%C3%ADnseca-y-extr%C3%ADnseca-de-los-clientes-daniela>
- Silva, D. (2022). *Condiciones de trabajo y cómo mantener felices a tus trabajadores*. <https://www.papershift.com/es/blog/condiciones-de-trabajo>
- Toro, A. (2023). *Incentivos laborales para recuperar la motivación de tus empleados*. <https://www.escueladenegociosydireccion.com/revista/business/incentivos-laborales-motivacion-empleados/>
- Valdivia, M. (2021). *Motivación extrínseca y satisfacción del cliente en la empresa Happyland Huánuco 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/7313>
- Zapata (2023). Motivación laboral y su relación con el desempeño de colaboradores en empresa de rubro textil. *Rev. ciente. UCSA*, 10 (2). http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522023000200020

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA HOSPEDAJE INVERSIONES MARTINEZ E.I.R.L., PUCALLPA, 2023

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | METODOLOGÍA |
|---|--|---|---|--|
| <p>Problema general: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuáles son las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023? ¿Cuáles son las características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023? ¿Cuáles son las características de la estructura organizacional en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023? ¿Cuáles son las características de las relaciones interpersonales en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023? ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023?</p> | <p>Objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023.</p> <p>Objetivos específicos: Investigar las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023. Analizar las características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023. Definir las características de estructura organizacional en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023. Describir las características de las relaciones interpersonales en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023. Proponer un plan de mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023</p> | <p>En el estudio, no se plantea una hipótesis por ser de nivel descriptivo.</p> | <p>Variable 1: Motivación laboral Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Motivación intrínseca Motivación extrínseca. <p>Variable 2: Clima organizacional Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estructura organizacional Relaciones interpersonales. | <p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo- de propuesta</p> <p>Diseño: No experimental, transversal</p> <p>Población y muestra:</p> <p>Población: 8 trabajadores Muestra: 8 trabajadores</p> <p>Técnica e instrumento:</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> |

Anexo 02. Instrumento de recolección de información



Cuestionario que se aplicara a los trabajadores sobre propuesta de Mejora de la Motivación Laboral y Clima Organizacional de la Mype Hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L, Pucallpa.

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos las preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcar con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a las siguientes alternativas.

Respecto a la variable: Motivación laboral

Escala:

| | |
|--------------|---|
| Siempre | 5 |
| Casi siempre | 4 |
| A veces | 3 |
| Pocas veces | 2 |
| Nunca | 1 |

| Dimensión 1: Motivación intrínseca (Satisfacción Personal y Crecimiento Profesional) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1. ¿Usted se siente satisfecho con los resultados que ha logrado en su puesto de trabajo? | | | | | |
| 2. ¿Se siente satisfecho, pues considera que la labor que realiza es de gran utilidad para la empresa? | | | | | |
| 3. ¿Se siente satisfecho, pues el área donde labora le permite explotar al máximo sus capacidades? | | | | | |
| 4. ¿Se promueve su crecimiento profesional a través de capacitaciones? | | | | | |
| 5. ¿Concedirá que se incentiva su crecimiento profesional, pues la empresa brinda posibilidades de ascenso? | | | | | |
| Dimensión 2: Motivación extrínseca (Reconocimiento Laboral, Incentivos Económicos y Condiciones de Trabajo) | | | | | |
| 6. ¿La empresa, hace uso de los reconocimientos para motivar a su personal? | | | | | |
| 7. ¿La empresa reconoce el desempeño de los trabajadores en sus actividades cotidianas? | | | | | |
| 8. ¿La empresa otorga incentivos económicos por cumplir con los objetivos y metas establecidas? | | | | | |
| 9. ¿La empresa busca mejorar sus condiciones otorgando materiales e instrumentos necesarios para el desarrollo de sus actividades? | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 10. ¿La empresa busca mejorar las condiciones físicas del área de trabajo, por medio de decoración, iluminación, adquisición de equipos modernos, entre otros? | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|



Respecto a la variable: Clima organizacional

Escala:

| | |
|--------------|---|
| Siempre | 5 |
| Casi siempre | 4 |
| A veces | 3 |
| Pocas veces | 2 |
| Nunca | 1 |

| Dimensión 1: Estructura organizacional (Normas Empresariales y Perfil de Puestos) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 11. ¿Considera que es necesario el establecimiento normas dentro de la empresa? | | | | | |
| 12. ¿Las normas de disciplina del hotel le parecen adecuadas? | | | | | |
| 13. ¿Su opinión es tomada en cuenta para mejorar las reglas y procedimientos? | | | | | |
| 14. ¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones en donde se detalla el perfil del puesto? | | | | | |
| 15. ¿Las funciones generales que desempeña está de acuerdo al perfil a su perfil del puesto? | | | | | |
| Dimensión 2: Relaciones interpersonales (Comunicación Efectiva y Compañerismo) | | | | | |
| 16. ¿Existe una comunicación efectiva entre todas las áreas de la empresa? | | | | | |
| 17. ¿Frente a un cambio en el procedimiento de las actividades, la empresa lo comunica de manera oportuna? | | | | | |
| 18. ¿Al comunicarse con sus compañeros, siente que es apreciado? | | | | | |
| 19. En la empresa se realizan dinámicas de grupos para fomentar el compañerismo | | | | | |
| 20. Considera que el compañerismo entre los equipos de trabajo mejora el cumplimiento de los objetivos. | | | | | |

Anexo 03. Validez de instrumento

| | |
|--|--|
| Ficha de identificación del Experto para proceso de validación | |
| Nombres y Apellidos: Uribe Cornelio Guido N° DNI: 70117561 Edad: 42 Teléfono / Celular: 912 937 055 Email: | |
| Título profesional: Administración. Grado Académico: Maestría <u> X </u> Doctorado <u> </u> Especialidad: Gestión publica Institución que labora: Unidad de Gestión Educativa Local de Aija | |
| Identificación del proyecto de Investigación o Tesis Título: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA HOSPEDAJE INVERSIONES MARTINEZ E.I.R.L., PUCALLPA, 2023. Autor(es): HIDALGO GARCÍA, ALEIDA Programa Académico: Administración | |
|  Firma |  Huella digital |

Formato de Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Uribe Cornelio Guido

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: HIDALGO GARCÍA, ALEIDA Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. Para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula “PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA HOSPEDAJE INVERSIONES MARTINEZ E.I.R.L., PUCALLPA, 2023” y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de Experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente



HIDALGO GARCÍA, ALEIDA
DNI: 46369568

Formato de Ficha de Validación

| FICHA DE VALIDACIÓN TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA HOSPEDAJE INVERSIONES MARTINEZ E.I.R.L., PUCALLPA, 2023 | | | | | | | | |
|--|--|-------------------|------------------|--------------------|------------------|-----------------|------------------|----------------------|
| | VARIABLE 1: Motivación laboral | Relevancia | | Pertinencia | | Claridad | | Observaciones |
| | Dimensión 1: Motivación intrínseca (Satisfacción Personal y Crecimiento Profesional) | Cumple | No cumple | Cumple | No cumple | Cumple | No cumple | |
| 1 | ¿Usted se siente satisfecho con los resultados que ha logrado en su puesto de trabajo? | x | | x | | x | | |
| 2 | ¿Se siente satisfecho, pues considera que la labor que realiza es de gran utilidad para la empresa? | x | | x | | x | | |
| 3 | ¿Se siente satisfecho, pues el área donde labora le permite explotar al máximo sus capacidades? | x | | x | | x | | |
| 4 | ¿Se promueve su crecimiento profesional a través de capacitaciones? | x | | x | | x | | |
| 5 | ¿Concedirá que se incentiva su crecimiento profesional, pues la empresa brinda posibilidades de ascenso? | x | | x | | x | | |
| | Dimensión 2: Motivación extrínseca (Reconocimiento Laboral, Incentivos) | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| | Económicos y Condiciones de Trabajo) | | | | | | | |
| 1 | ¿La empresa, hace uso de los reconocimientos para motivar a su personal? | x | | x | | x | | |
| 2 | ¿La empresa reconoce el desempeño de los trabajadores en sus actividades cotidianas? | x | | x | | x | | |
| 3 | ¿La empresa otorga incentivos económicos por cumplir con los objetivos y metas establecidas? | x | | x | | x | | |
| 4 | ¿La empresa busca mejorar sus condiciones otorgando materiales e instrumentos necesarios para el desarrollo de sus actividades? | x | | x | | x | | |
| 5 | ¿La empresa busca mejorar las condiciones físicas del área de trabajo, por medio de decoración, iluminación, adquisición de equipos modernos, entre otros? | x | | x | | x | | |
| | Variable 2: Clima organizacional | | | | | | | |
| | Dimensión 1: Estructura organizacional (Normas Empresariales y Perfil de Puestos) | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 1 | ¿Considera que es necesario el establecimiento normas dentro de la empresa? | x | | x | | x | | |
| 2 | ¿Las normas de disciplina del hotel le parecen adecuadas? | x | | x | | x | | |
| 3 | ¿Su opinión es tomada en cuenta para mejorar las reglas y procedimientos? | x | | x | | x | | |
| 4 | ¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones en donde se detalla el perfil del puesto? | x | | x | | x | | |
| 5 | ¿Las funciones generales que desempeña está de acuerdo al perfil a su perfil del puesto? | x | | x | | x | | |
| | Dimensión 2: Relaciones interpersonales (Comunicación Efectiva y Compañerismo) | | | | | | | |
| 1 | ¿Existe una comunicación efectiva entre todas la áreas de la empresa? | x | | x | | x | | |
| 2 | ¿Frente a un cambio en el procedimiento de la actividades, la empresa lo comunica de manera oportuna? | x | | x | | x | | |
| 3 | ¿Al comunicarse con sus compañeros, | x | | x | | x | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|--|---|--|---|--|--|
| | siente que es apreciado? | | | | | | | |
| 4 | En la empresa se realizan dinámicas de grupos para fomentar el compañerismo | x | | x | | x | | |
| 5 | Considera que el compañerismo entre los equipos de trabajo mejora el cumplimiento de los objetivos. | x | | x | | x | | |

Recomendaciones:

.....

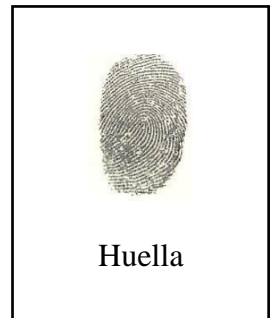
Opinión de Experto: Aplicable (x) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos del experto: Dr. / Mg. Uribe Cornelio Guido Elmer DNI: 70117561



 Mg. Guido Elmer Uribe Cornelio
 Director del Sistema Administrativo II
 Área de Gestión Administrativa
 UGEL - AIJA

Firma



Huella

Ficha de identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:

Ivonee Feli Avila Crespín

N° DNI: 46211751

Edad: 35

Teléfono / Celular: 981 587 705 Email: -----

Título profesional: Administración .

Grado Académico: Maestría Doctorado

Especialidad:

Gestión pública

Institución que labora:

Universidad Unamba

Identificación del proyecto de Investigación o Tesis

Título:

PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA HOSPEDAJE INVERSIONES MARTINEZ E.I.R.L., PUCALLPA, 2023.

Autor(es):

HIDALGO GARCÍA, ALEIDA

Programa Académico:

Administración


Firma
Avila Crespín Ivonne Feli
DNI N° 46211751

Firma



Huella digital

Formato de Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Ávila Crespín Ivonee Feli

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: HIDALGO GARCÍA, ALEIDA Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. Para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula “PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA HOSPEDAJE INVERSIONES MARTINEZ E.I.R.L., PUCALLPA, 2023” y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de Experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente



HIDALGO GARCÍA, ALEIDA
DNI: 46369568

Formato de Ficha de Validación

| FICHA DE VALIDACIÓN TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA HOSPEDAJE INVERSIONES MARTINEZ E.I.R.L., PUCALLPA, 2023 | | | | | | | | |
|--|--|-------------------|------------------|--------------------|------------------|-----------------|------------------|----------------------|
| | VARIABLE 1: Motivación laboral | Relevancia | | Pertinencia | | Claridad | | Observaciones |
| | Dimensión 1: Motivación intrínseca (Satisfacción Personal y Crecimiento Profesional) | Cumple | No cumple | Cumple | No cumple | Cumple | No cumple | |
| 1 | ¿Usted se siente satisfecho con los resultados que ha logrado en su puesto de trabajo? | x | | x | | x | | |
| 2 | ¿Se siente satisfecho, pues considera que la labor que realiza es de gran utilidad para la empresa? | x | | x | | x | | |
| 3 | ¿Se siente satisfecho, pues el área donde labora le permite explotar al máximo sus capacidades? | x | | x | | x | | |
| 4 | ¿Se promueve su crecimiento profesional a través de capacitaciones? | x | | x | | x | | |
| 5 | ¿Concedirá que se incentiva su crecimiento profesional, pues la empresa brinda posibilidades de ascenso? | x | | x | | x | | |
| | Dimensión 2: Motivación extrínseca (Reconocimiento Laboral, Incentivos) | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| | Económicos y Condiciones de Trabajo) | | | | | | | |
| 1 | ¿La empresa, hace uso de los reconocimientos para motivar a su personal? | x | | x | | x | | |
| 2 | ¿La empresa reconoce el desempeño de los trabajadores en sus actividades cotidianas? | x | | x | | x | | |
| 3 | ¿La empresa otorga incentivos económicos por cumplir con los objetivos y metas establecidas? | x | | x | | x | | |
| 4 | ¿La empresa busca mejorar sus condiciones otorgando materiales e instrumentos necesarios para el desarrollo de sus actividades? | x | | x | | x | | |
| 5 | ¿La empresa busca mejorar las condiciones físicas del área de trabajo, por medio de decoración, iluminación, adquisición de equipos modernos, entre otros? | x | | x | | x | | |
| | Variable 2: Clima organizacional | | | | | | | |
| | Dimensión 1: Estructura organizacional (Normas Empresariales y Perfil de Puestos) | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 1 | ¿Considera que es necesario el establecimiento de normas dentro de la empresa? | x | | x | | x | | |
| 2 | ¿Las normas de disciplina del hotel le parecen adecuadas? | x | | x | | x | | |
| 3 | ¿Su opinión es tomada en cuenta para mejorar las reglas y procedimientos? | x | | x | | x | | |
| 4 | ¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones en donde se detalla el perfil del puesto? | x | | x | | x | | |
| 5 | ¿Las funciones generales que desempeña está de acuerdo al perfil a su perfil del puesto? | x | | x | | x | | |
| | Dimensión 2: Relaciones interpersonales (Comunicación Efectiva y Compañerismo) | | | | | | | |
| 1 | ¿Existe una comunicación efectiva entre todas las áreas de la empresa? | x | | x | | x | | |
| 2 | ¿Frente a un cambio en el procedimiento de las actividades, la empresa lo comunica de manera oportuna? | x | | x | | x | | |
| 3 | ¿Al comunicarse con sus compañeros, | x | | x | | x | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|--|---|--|---|--|--|
| | siente que es apreciado? | | | | | | | |
| 4 | En la empresa se realizan dinámicas de grupos para fomentar el compañerismo | x | | x | | x | | |
| 5 | Considera que el compañerismo entre los equipos de trabajo mejora el cumplimiento de los objetivos. | x | | x | | x | | |

Recomendaciones:

.....

Opinión de Experto: Aplicable (x) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos del experto: Dr. / Mg. Avila Crespin Ivonee Feli DNI: 46211751


 Firma
 Avila Crespin Ivonne Feli
 DNI N° 46211751



Ficha de identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:

Álvarez Gallegos Aurelio Francisco

N° DNI: 29571960

Edad: 51

Teléfono / Celular: 901 208 403 **Email:** alvarez aurelio958@gmail.com

Título profesional: Administración.

Grado Académico: Maestría _____ Doctorado x

Especialidad:

Gestión pública

Institución que labora:

Unidad de Gestión Educativa Local de Aija

Identificación del proyecto de Investigación o Tesis

Título:

PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA HOSPEDAJE INVERSIONES MARTINEZ E.I.R.L., PUCALLPA, 2023.

Autor(es):

HIDALGO GARCÍA, ALEIDA

Programa Académico:

Administración

 UNIVERSIDAD NACIONAL MICHAELA BASTIDAS
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN


Dr. Aurelio F. Alvarez Gallegos
DNI: 29571960
DOCENTE

Firma



Huella digital

Formato de Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Álvarez Gallegos Aurelio Francisco

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: HIDALGO GARCÍA, ALEIDA Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. Para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula “PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA HOSPEDAJE INVERSIONES MARTINEZ E.I.R.L., PUCALLPA, 2023” y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de Experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente



HIDALGO GARCÍA, ALEIDA
DNI: 46369568

Formato de Ficha de Validación

| FICHA DE VALIDACIÓN | | | | | | | | |
|---|--|------------|-----------|-------------|-----------|----------|-----------|---------------|
| TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA HOSPEDAJE INVERSIONES MARTINEZ E.I.R.L., PUCALLPA, 2023 | | | | | | | | |
| | VARIABLE 1: Motivación laboral | Relevancia | | Pertinencia | | Claridad | | Observaciones |
| | | Cumple | No cumple | Cumple | No cumple | Cumple | No cumple | |
| | Dimensión 1: Motivación intrínseca (Satisfacción Personal y Crecimiento Profesional) | | | | | | | |
| 1 | ¿Usted se siente satisfecho con los resultados que ha logrado en su puesto de trabajo? | x | | x | | x | | |
| 2 | ¿Se siente satisfecho, pues considera que la labor que realiza es de gran utilidad para la empresa? | x | | x | | x | | |
| 3 | ¿Se siente satisfecho, pues el área donde labora le permite explotar al máximo sus capacidades? | x | | x | | x | | |
| 4 | ¿Se promueve su crecimiento profesional a través de capacitaciones? | x | | x | | x | | |
| 5 | ¿Concedirá que se incentive su crecimiento profesional, pues la empresa brinda posibilidades de ascenso? | x | | x | | x | | |

| | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| | Dimensión 2: Motivación extrínseca (Reconocimiento Laboral, Incentivos Económicos y Condiciones de Trabajo) | | | | | | | |
| 1 | ¿La empresa, hace uso de los reconocimientos para motivar a su personal? | x | | x | | x | | |
| 2 | ¿La empresa reconoce el desempeño de los trabajadores en sus actividades cotidianas? | x | | x | | x | | |
| 3 | ¿La empresa otorga incentivos económicos por cumplir con los objetivos y metas establecidas? | x | | x | | x | | |
| 4 | ¿La empresa busca mejorar sus condiciones otorgando materiales e instrumentos necesarios para el desarrollo de sus actividades? | x | | x | | x | | |
| 5 | ¿La empresa busca mejorar las condiciones físicas del área de trabajo, por medio de decoración, iluminación, adquisición de equipos modernos, entre otros? | x | | x | | x | | |
| | Variable 2: Clima | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| | organizacional | | | | | | | |
| | Dimensión 1: Estructura organizacional (Normas Empresariales y Perfil de Puestos) | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera que es necesario el establecimiento o normas dentro de la empresa? | x | | x | | x | | |
| 2 | ¿Las normas de disciplina del hotel le parecen adecuadas? | x | | x | | x | | |
| 3 | ¿Su opinión es tomada en cuenta para mejorar las reglas y procedimientos? | x | | x | | x | | |
| 4 | ¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones en donde se detalla el perfil del puesto? | x | | x | | x | | |
| 5 | ¿Las funciones generales que desempeña está de acuerdo al perfil a su perfil del puesto? | x | | x | | x | | |
| | Dimensión 2: Relaciones interpersonales (Comunicación Efectiva y Compañerismo) | | | | | | | |
| 1 | ¿Existe una comunicación efectiva entre | x | | x | | x | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|--|---|--|---|--|--|
| | todas la áreas de la empresa? | | | | | | | |
| 2 | ¿Frente a un cambio en el procedimiento de la actividades, la empresa lo comunica de manera oportuna? | x | | x | | x | | |
| 3 | ¿Al comunicarse con sus compañeros, siente que es apreciado? | x | | x | | x | | |
| 4 | En la empresa se realizan dinámicas de grupos para fomentar el compañerismo | x | | x | | x | | |
| 5 | Considera que el compañerismo entre los equipos de trabajo mejora el cumplimiento de los objetivos. | x | | x | | x | | |

Recomendaciones:

.....

Opinión de Experto: Aplicable (x) Aplicable después de modificar ()
 No aplicable ()

Nombres y Apellidos del experto: Dr. Álvarez Gallegos Aurelio Francisco DNI:
 29571960

 UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS
 ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Dr. Aurelio F. Alvarez Gallegos
 DNI: 29571960
 DOCENTE



Ficha de identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:

Uribe Cornelio Guido

N° DNI: 70117561

Edad: 42

Teléfono / Celular: 912 937 055 **Email:**

Título profesional: Administración.

Grado Académico: Maestría X Doctorado

Especialidad:

Gestión publica

Institución que labora:

Unidad de Gestión Educativa Local de Aija

Identificación del proyecto de Investigación o Tesis

Título:

PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA HOSPEDAJE INVERSIONES MARTINEZ E.I.R.L., PUCALLPA, 2023.

Autor(es):

HIDALGO GARCÍA, ALEIDA

Programa Académico:

Administración


Mg. Guido Elmer Uribe Cornelio
Director del Sistema Administrativo II
Área de Gestión Administrativa
UGEL - AIA

Firma



Huella digital

Ficha de identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:

Uribe Cornelio Guido

N° DNI: 70117561

Edad: 42

Teléfono / Celular: 912 937 055 Email:

Título profesional: Administración.

Grado Académico: Maestría X Doctorado

Especialidad:

Gestión pública

Institución que labora:

Unidad de Gestión Educativa Local de Aija

Identificación del proyecto de Investigación o Tesis

Título:

PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA HOSPEDAJE INVERSIONES MARTINEZ E.I.R.L., PUCALLPA, 2023.

Autor(es):

HIDALGO GARCÍA, ALEIDA

Programa Académico:

Administración


Mg. Guido Elmer Uribe Cornelio
Director del Sistema Administrativo II
Área de Gestión Administrativa
UGEL - AIA

Firma



Huella digital

Anexo 04. Confiabilidad de instrumento

| Varíale 1: Motivación laboral | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|------|------|------|-----|------|------|------|------|------|------|------|
| ENCUESTADOS | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | SUMA |
| E1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 36 |
| E2 | 1 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 36 |
| E3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 34 |
| E4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 34 |
| E5 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 34 |
| E6 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 33 |
| E7 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 29 |
| E8 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 29 |
| VARIANZA | 0.11 | 1.23 | 0.19 | 0.5 | 0.36 | 0.36 | 0.23 | 0.19 | 0.23 | 0.36 | |

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{S_T^2} \right]$$

Σ (símbolo sumatoria)

| | |
|-------------------------------|------------------|
| α (Alfa) = | 0.6511314 |
| K (Numero de Items) = | 8 |
| Vi (Varianza de cada Items) = | 3.77 |
| Vt (Varianza Total) = | 6.609375 |

CONCLUSION:

En la variable "**Motivación laboral**" se encuestó a 08 trabajadores del hospedaje Meléndez de lo cual según la fórmula alfa de cronbach, salió como resultado final **0.6511314**, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia que es buena la confiabilidad del instrumento.

| Clima organizacional | | | | | | | | | | | |
|----------------------|------|------|------|-----|------|------|------|------|------|------|------|
| ENCUESTADOS | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | SUMA |
| E1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 36 |
| E2 | 1 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 36 |
| E3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 34 |
| E4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 34 |
| E5 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 34 |
| E6 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 33 |
| E7 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 29 |
| E8 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 29 |
| VARIANZA | 0.11 | 1.23 | 0.19 | 0.5 | 0.36 | 0.36 | 0.23 | 0.19 | 0.23 | 0.36 | |

Σ (símbolo sumatoria)

| | |
|-------------------------------|------------------|
| α (Alfa) = | 0.6511314 |
| K (Numero de Items) = | 8 |
| Vi (Varianza de cada Items) = | 3.77 |
| Vt (Varianza Total) = | 6.609375 |

CONCLUSION:

En la variable "**Clima organizacional**" se encuestó a 08 trabajadores del hospedaje Meléndez de lo cual según la fórmula alfa de Cronbach, salió como resultado final **0.6511314**, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia que es buena la confiabilidad del instrumento.

Anexo 05. Formato de 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: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA HOSPEDAJE INVERSIONES MARTINEZ E.I.R.L., PUCALLPA, 2023.

Y es dirigido por HIDALGO GARCÍA, ALEIDA, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa hospedaje Inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 7 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 los medios de comunicación de la Universidad. Si desea, también podrá escribir al correo Aleida_2630@hotmail.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 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de información



**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"**

Chimbote 23 de noviembre 2023

CARTA N° 00105-2023-2023-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

Sr. Victor Eduardo Murrieta Martinez

Inversiones Martinez E. I.R.L

Presente:

A través del presente, reciba el cordial saludo en nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, a la vez solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACION LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA PEQUEÑA EMPRESA HOSPEDAJE INVERSIONES MARTINEZ E.I.R.L., PUCALLPA. que involucra la recolección de información/datos en Micro Empresa, a cargo del investigador Aleida Hidalgo Garcia, con DNI N° 00107906, cuyo asesor es el/la docente ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad, y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad, para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.



Dr. Willy Valle Salvatierra
Coordinador de Gestión de Investigación

Anexo 07. Evidencias de ejecución

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Hidalgo García Aleida, identificada con DNI 00107906, con domicilio real: Jr. Libertadores mz 3 lt 25 AA. HH José Olaya

Declaro bajo juramento

En mi condición de (estudiante/bachiller) de administración con código de estudiante: 1811181223 de la escuela profesional de administración, facultad de ciencias e ingeniería de La universidad Católica los Ángeles de Chimbote, semestres académicos 2023-II:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada: Propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa hospedaje inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Chimbote, 23 de noviembre del 2023



Firma del estudiante Bachiller
DNI:00107906



Huella digital