



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA LA ATENCIÓN AL  
CLIENTE EN LA PEQUEÑA EMPRESA INVERSIONES MARISQUERIA CABO  
BLANCO S.R.L., DISTRITO DE AYACUCHO, 2024**

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

**AUTOR**

**RIVEROS DURAND, LISET CAROLINA**

**ORCID:0000-0001-8371-8912**

**ASESOR**

**ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA**

**ORCID:0000-0001-9618-6177**

**CHIMBOTE-PERÚ**

**2024**



**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**

**ACTA N° 0157-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **22:10** horas del día **19** de **Junio** 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:

**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE** Presidente  
**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA** Miembro  
**CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS** Miembro  
**Mgr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA** Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA PEQUEÑA EMPRESA INVERSIONES MARISQUERIA CABO BLANCO S.R.L., DISTRITO DE AYACUCHO, 2024**

**Presentada Por :**  
(3111141084) **RIVEROS DURAND LISET CAROLINA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **15**, 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:

**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE**  
Presidente

**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA**  
Miembro

**CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS**  
Miembro

**Mgr. 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 PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA PEQUEÑA EMPRESA INVERSIONES MARISQUERIA CABO BLANCO S.R.L., DISTRITO DE AYACUCHO, 2024 Del (de la) estudiante RIVEROS DURAND LISET CAROLINA , asesorado por ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 17% 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, 27 de Julio del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman  
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

## **Dedicatoria**

Este proyecto de investigación, lo dedico principalmente a Dios quien nos da la fuerza y el valor de seguir adelante, además por brindarme la oportunidad de lograr mis objetivos y metas.

A agradecer a mi familia, a mis padres que siempre están apoyándome en todo que me inculcan buenos principios y valores, a mi abuelita desde el cielo que está orgullosa de mi por estar cumpliendo mis objetivos, a toda mi familia se los dedico con mucho amor y cariño.

A mi asesora Elida a quien le debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia, enseñanza y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad.

## **Agradecimiento**

Le agradezco a Dios debido a que el dispone de la vida y su misericordia para con nosotros y sus hijos y por haberme permitido que culmine mis estudios profesionales, así mismo por haberme dado unos padres y salud en tiempo difíciles para poder continuar con todos mis proyectos.

A demás, a mis padres quienes con su sacrificio y su dedicación me ayudaron para poder concluir mis estudios profesionales, con su apoyo y su entendimiento en momentos complicados me apoyaron incondicionalmente.

## Índice General

Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	V
Índice General.....	VI
Lista De Tablas.....	VII
Listas De Figuras.....	VIII
Resumen.....	IX
Abstract.....	X
I. Planteamiento del problema.....	1
II. Marco teórico.....	5
2.1 Antecedentes.....	5
2.2 Bases teóricas.....	16
3.2 Hipótesis.....	22
III. Metodología.....	23
3.1 Tipo, nivel y diseño de investigación.....	23
3.2 Población.....	24
3.3 Operacionalización de Variables.....	26
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.5 Método de análisis de datos.....	27
3.6 Aspectos éticos.....	28
IV. Resultados.....	30
V. Discusión.....	42
VI. Conclusiones.....	67
VII. Recomendaciones.....	69
Referencias Bibliográficas.....	70
Anexos.....	73
Anexo 01. Matriz de consistencia.....	74
Anexo 02. Instrumento de recolección de información.....	75
Anexo 03. Ficha técnica de los instrumentos (valides a través de juicio de expertos).....	78
Anexo 04. Formato de consentimiento informado u otros.....	98

## Lista de Tablas

Tabla 1. Características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa inversiones marisqueria cabo blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024.....	30
Tabla 2. Características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa inversiones marisqueria cabo blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024.....	32
Tabla 3. Características de la necesidad de los consumidores en la pequeña empresa inversiones marisqueria cabo blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024.....	34
Tabla 4. Características de la fidelidad de los consumidores en la pequeña empresa inversiones marisqueria cabo blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024.....	36
Tabla 5. Propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa inversiones marisqueria cabo blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024.....	38

## Lista de Figuras

Figura 1. Características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa inversiones marisqueria cabo blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024.....	31
Figura 2. Características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa inversiones marisqueria cabo blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024.....	33
Figura 3. Características de la necesidad de los consumidores en la pequeña empresa inversiones marisqueria cabo blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024.....	35
Figura 4. Características de la fidelidad de los consumidores en la pequeña empresa inversiones marisqueria cabo blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024.....	37



## **Resumen**

La investigación tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa Inversiones Marisquería Cabo Blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024, el estudio fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo y diseño no experimental – transversal, se utilizó una población de 11 trabajadores para la variable de motivación laboral y 45 clientes fidelizados para la variables motivación laboral y atención al cliente se utilizó la técnica de la encuesta, para recopilar información, se utilizó el cuestionario de 19 preguntas de escala Likert, en donde se obtuvieron los siguientes resultados: en la motivación laboral se menciona que el 54.55% indican que siempre los trabajadores pueden expresar su ideas y desplazar sus habilidades en la empresa. El 54.55% indican que se sienten satisfechos de trabajar en esa empresa, el 45.55% indica que a veces la empresa ofrece estabilidad laboral. En la atención al cliente mencionan que el 60% indican que siempre ofrecen productos que satisfacen las necesidades de los clientes, el 62.22% indican que siempre la atención que brindan en la empresa se relacionan en las expectativas de los clientes. Se concluye que en la empresa algunos trabajadores se sienten satisfechos, motivados, valorados, así como también algunos indican que no hay una estabilidad laboral en el lugar donde trabajan, al igual que los clientes menciona que se sienten satisfechos de la buena atención que brindan en la empresa.

Palabras clave: Atención al cliente, Estabilidad laboral, Motivación laboral

## **Abstract**

The general objective of the research was: To establish a proposal to improve work motivation for customer service in the small company Inversiones Marisqueria Cabo Blanco S.R.L., district of Ayacucho, 2024, the study was quantitative at a descriptive level and non-experimental in design. – cross-sectional, a population of 11 workers was used for the work motivation variable and 45 loyal customers for the work motivation and customer service variables, the survey technique was used, to collect information, the questionnaire with 19 scale questions was used. Likert, where the following results were obtained: in work motivation it is mentioned that 54.55% indicate that workers can always express their ideas and move their skills in the company. 54.55% indicate that they feel satisfied working in that company, 45.55% indicate that sometimes the company offers job stability. In customer service they mention that 60% indicate that they always offer products that satisfy the needs of customers, 62.22% indicate that the attention they provide in the company is always related to customer expectations. It is concluded that in the company some workers feel satisfied, motivated, valued, as well as some indicate that there is no job stability in the place where they work, just as the clients mention that they feel satisfied with the good service they provide in the company.

Keyword: Customer service, Work motivation, job stability

## **I. Planteamiento del problema**

En la actualidad el micro y pequeña empresa (mypes) cumple un papel muy importante en la economía mundial. Se sabe que la economía nacional siguen subsistiendo ciertas dificultades para seguir permaneciendo en el mercado, en ello se basa que se pueda formular las siguientes preguntas ¿por qué las mypes no concretan su desarrollo y se consolidan? ¿cuáles son las razones por las que muchas de ellas desaparecen del mercado, las respuestas se centran con los representantes de la empresa que estas aplican estrategias y herramientas basadas en la motivación laboral que necesitan para una buena atención a los clientes, ya que en la mayoría no se tienen los ingresos que establece el mercado ; ya que se podría suponer que el personal de empresa no tiene la capacidad para una buena atención, y por esa razón los clientes ya no retornan a la marisquería.

Las mypes son importantes para una buena economía mundial, pero lamentablemente atraviesan series de problemas laborales que dificultan una buena atención al cliente. Un buen líder debe tener en cuenta que no solo delega autoridad si también debe realizar reuniones, capacitaciones constantes para poder detectar algunas necesidades o problemas internos entre trabajadores ya que se sabe que todo eso afecta a un buen ámbito laboral, por ende, se le recomienda aplicar talleres de capacitaciones sobre la motivación laboral y una buena atención al cliente.

En España las mypes son el motor de la economía ya que representan el 99,8% del tejido empresarial español y general el 66,4% del empleo, no obstante, el principal error que les lleva al fracaso, es que los gerentes no proponen estrategias para conseguir una buena motivación laboral que favorece a la mejora de las actividades y valores de los trabajadores; por ende en la mayoría de los casos existen trabajadores que a diario se quejan de los jefes, de la otras áreas, de la manera en que se realiza las cosas como si les sale bien o les sale mal, en si se quejan de todo lo que hacen los trabajadores, al no existir una buena motivación no existe uniformidad en la manera de ver las cosas, ya que cada jefe lo ve a su manera y eso también incomoda a los trabajadores y eso se vuelve en motivo de queja; además existe la incertidumbre en los trabajadores ya que piensan que no están seguros en su lugar de trabajo ni desempeñando sus labores, sienten que en cualquier momento todo puede cambiar ya que no se sienten seguros (Ramírez, 2020)

En Ecuador las mypes que se encuentran en el mercado se presentan en todas las formas y dimensiones que pueden existir con un solo propietario, con libertad de desarrollar diversas actividades de producción. Según la información se realiza los estudios de las competencias de las pequeñas y medianas empresas del Ecuador mencionaron que el 96% de las producciones tuvieron problemas con la falta de motivación de los trabajadores por culpa de no llevar o capacitarse con una buena motivación laboral. La motivación se refiere a los valores que uno debe tener como persona ya que se basa cómo se comportan, interactúan y tomar una buena decisión en sus actividades realizadas en este sentido las mypes tienen que realizar una buena motivación hacia sus trabajadores para tener una buena atención al cliente. (Rodríguez, 2020)

Según Ojeda (2022) en Perú las Mipymes se trata en reinventar y cambiar la unidad del negocio. Cabe decir que, si estas empresas quieren desarrollarse, deben utilizar el estilo para aumentar la participación de los trabajadores, lo que ayudará a mejorar el desempeño y motivación de la empresa. La idea es crear un ambiente de trabajo ideal para aumentar la productividad ya que los empleados están más felices y motivados, reduciendo el malestar en el lugar de trabajo y de los trabajadores. Los empleados felices logran los objetivos marcados en el entorno laboral, aumentando así los beneficios de la empresa, potenciando y mejorando la imagen interna y externa de la empresa y haciéndola más competitiva.

En la pequeña empresa Inversiones Marisquería Cabo Blanco S.R.L., Distrito De Ayacucho, 2024, el personal considera que el jefe es autoritario, no delega autoridad, no realiza reuniones para mejorar la participación del trabajador; esto ocasiona que exista una insatisfacción laboral que conduce a un nivel bajo de productividad.

Por todo lo expresado se planteó las siguientes preguntas de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la motivación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa Inversiones Marisquería Cabo Blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024? Y como problema específico: ¿cuáles son las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Inversiones Marisquería Cabo Blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024?; ¿cuáles son las características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Inversiones Marisquería Cabo Blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024?; ¿cuáles son las características de las necesidades de los

consumidores en la pequeña empresa Inversiones Marisqueria Cabo Blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024?; ¿cuáles son las características de la fidelidad de los consumidores en la pequeña empresa Inversiones Marisqueria Cabo Blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024? Y ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa Inversiones Marisqueria Cabo Blanco E.R.L., distrito de Ayacucho, 2024?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa Inversiones Marisqueria Cabo Blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024. Y para desarrollar el objetivo general se han empleado los siguientes objetivos específicos: Describir las características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Inversiones Marisqueria Cabo Blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024. Identificar las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Inversiones Marisqueria Cabo Blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024. Definir las características de la necesidad de los consumidores en la pequeña empresa Inversiones Marisqueria Cabo Blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024. Definir las características de la fidelidad de los consumidores en la pequeña empresa Inversiones Marisqueria Cabo Blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa Inversiones Marisqueria Cabo Blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024.

El estudio se justifica a nivel teórico porque se basó en una investigación sobre los conocimientos que se tiene de las teorías de la motivación laboral en la atención al cliente, ya que se ha demostrado que esta teoría son útiles para mejorar a nivel de investigación y como base para investigaciones de futuros trabajos, así mismo permite que se incremente el conocimiento, ya que se verifico los resultados de las dimensiones o factores que componen a la motivación laboral para la atención al cliente, a su vez se justifica el nivel práctico se basa en la importancia de desarrollar este trabajo ya que se trata en comprender la motivación laboral y la atención al cliente en la empresa, a partir de ello se pueda realizar diversas alternativas para mejorar y mantener las condiciones laborables adecuadas con el fin de proponer soluciones. Por tanto, es necesario mantener un ambiente favorable dentro de la empresa para que pueda influir en el aumento de la producción y la productividad. De mismo modo el nivel metodológico de la investigación se basa en ser aplicado las técnicas y herramientas para la recolección y análisis de datos. Las herramientas que se utilice te ayudaron a implementar buenas metodologías en tu

investigación. La investigación es de tipo descriptivo, de nivel cuantitativo y diseño no experimental – transversal, la población estuvo conformada de 11 trabajadores y en la muestra se utilizó 45 clientes fidelizados encuestados. La investigación se basa en resultados, ya que se utilizó la técnica de la encuesta, para recopilar información de los trabajadores de la marisquería Cabo Blanco, también se utilizó el cuestionario con las preguntas de escala Likert, ya que también el cuestionario fue por el medio del alfa de cronbach, también fue validados por expertos, ya que eso nos ayuda a tener resultados que nos sirvan para futuras investigaciones.

## II. Marco teórico

### 2.1. Antecedentes

#### Internacionales

##### Variable 1: Motivación Laboral

Tómala (2022) en su tesis de licenciatura de la Universidad Estatal Península Santa Elena, Ecuador. Título *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Gabrihidelec del Cantón La Libertad*. Tuvo como objetivo general fue: analizar la motivación extrínseca de Gabrihidelec en el Cantón La Libertad y promover estrategias motivacionales que permitan mejorar el desempeño laboral de los trabajadores. Se utilizó en la investigación que es tipo cuantitativo nivel descriptivo, diseño no experimental, ya que se utilizó encuestas de 10 preguntas ya que el cuestionario basado en para los 10 trabajadores, ya que la población es la misma cantidad se realizó la encuesta para ver los resultados: el 50% de los trabajadores son recompensados por realizar un buen trabajo. El otro 50% manifiesta que las actividades que realiza en la empresa gustosamente, el 70% de los trabajadores dicen que tiene una excelente motivación laboral con premios y bonos, el otro 60% menciona que cada trabajado realiza su trabajo designado por los jefes, el 50% llega a lograr las metas que se proponen para mejorar el rendimiento laboral, el 100% de los empleados dice que su empresa tiene conciencia financiera cuando En cuanto a seguridad interna y planes de salida, el 60% de los empleados dice que sus gerentes están conscientes de la seguridad y salud. La empresa respondió que está trabajando para mejorar las condiciones laborales de sus empleados. Todo esto concluye con las respuestas de los trabajadores encuestados que se sienten satisfechos de trabajar en la empresa porque reciben reconocimientos y son tratados con respeto y también llevan una buena motivación laboral en la empresa.

Ortiz (2021) en su tesis de licenciatura de la universidad técnica de la universidad técnica de Ambato, Ecuador. Titulado *La motivación y sus influencias en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A., de la ciudad de Ambato*. Su objetivo general era: descubrir como la motivación afecta el desempeño laboral de los trabajadores de Fairis C.A., de la ciudad de Ambato. Se ha utilizado la metodología de la investigación tipo cuantitativa - descriptivo, ya que se basa con el fin de hacer una encuesta para los trabajadores de la empresa estas encuestas tiene como 7 preguntas ya que la población son de 147 ya que se realizara el cuestionario con las 7 preguntas para saber y los resultados son: El 35,06% de los empleados está bastante de pacto en que los

incentivos que ofrece la empresa a los trabajadores que logran sus objetivos tonada motivadores y el 41,95% afirma rozar bastante de pacto en que les motiva enterarse que la filial tiene en ver sus opiniones en cada empleado de sus campos de labor, el 65.22% indicaron que el adalid si toma en cuenta sus ideas en la rebaja de los procesos internos, el 45.12% indicaron que en la filial si se promueve el labor en útiles, el 65.22% indicaron que el jefe hace participe sus ideas para no encontrar algunos conflictos entre los trabajadores, el 56.13% quien indico que el jefe si promueve la creatividad en los trabajadores, el 43.68% los compañeros prefieren hacer en grupo sus labores , además, les gusta percibir y educarse de otros compañeros que por su equilibrio en la empresa tienen más experiencia. En conclusión, Se les da incentivos a los empleados, ya que en la empresa los compañeros de trabajo tienen un buen ambiente laboral y trabajo en equipo. Hay elementos necesarios para aumentar la motivación de los empleados por el trabajo. Por otro lado, los factores del desempeño laboral se reflejan en la responsabilidad, el aporte de ideas, la optimización de recursos, las habilidades, la comunicación efectiva, la resolución de problemas, la planificación y las buenas relaciones entre colegas. Estas son partes

Chillán (2020) en su tesis de licenciatura de la Universidad de Guayaquil. Ecuador. Titulado *La productividad como efecto en la motivación de los colaboradores de McDonald's del Ecuador en la sucursal de McDonald's*. Su objetivo general es: analizar lo posibles efectos negativos de la insuficiencia de la motivación de los empleados del restaurante Alborada sobre la productividad de la empresa. El estudio fue cuantitativo- descriptivo, no experimental. Se utilizó una población de 11 trabajadores y una muestra de 11 personas, y el cuestionario constó de 11 preguntas utilizando 11 técnicas de encuesta. Aquí están los resultados obtenidos: El 95% de los empleados dice que sus jefes siempre los tratan de manera justa. Recuerdan que el trabajo les aporta algo importante. El 90% piensa que McDonald's tiene un buen ambiente de trabajo. El 95% piensa que McDonald's es un gran lugar para trabajar. El 93% dice que la agencia los trata con amabilidad. El 88% dice que la agencia opera con una aporte positivo. El 98% consideran que las máquinas de la empresa son nuevas. El 83% dicen que los gerentes de la empresa se preocupan por cada uno de ellos. El 88% dicen que hay respeto mutuo entre ellos. El 78% cree que recibimos bonos por alcanzar metas en el restaurante. El 73% piensa en qué porcentaje McDonald's satisface sus ingresos. El 71% de este restaurante tiene actividades motivacionales. El estudio encontró que si bien los resultados de la encuesta de motivación extrínseca reflejaron la insatisfacción de algunos empleados de



la empresa, la rentabilidad y productividad del restaurante para el mismo mes fueron positivas para la empresa. La investigación concluye con las respuestas de los trabajadores se sienten de trabajar en la empresa porque reciben recomendaciones y son tratados con respeto y también llevan una buena motivación en la empresa.

## **Variable 2: Atención al Cliente**

Villalba (2020) en su tesis titulada: *calidad de servicio y atención al cliente en azuca Beach, Azuca Bistró y restaurantes y sugerencias de mejora*: tuvo como objetivo principal: analizar la calidad de servicio y atención al cliente en los tres restaurantes tomados como objetivo de estudio para la posible implementación de mejoras en los mismos. Se utilizó la metodologías es cuantitativo – descriptiva-no experimental ya que se utilizó la encuesta 10 preguntas para saber los resultados y utilizaron el cuestionario a 10 clientes fijos del restaurante, los clientes en el restaurante los encuestados fueron el 54% de personas masculinas ya que son un 64% de la edad de 18 a 25 años que visita el restaurante con la manera de saber si los trabajadores son amables con los clientes a la hora de la atención, el 38% está muy satisfecho, en la pregunta que hicieron al mesero si sobre la calidad del restaurante y el amablemente respondió sus dudas, el 37% está de acuerdo en las respuestas del clientes, el 34% respondió a la hora del tiempo que llegan sus pedidos, y respondieron que estaba satisfechos, el 40% de los encuestados están de acuerdo con la calidad de platos que sirven en el restaurante y que estos alimentos fueron de sus agrado, el 43% responde que brindan una buena atención, el 14% manifiesta que los servicios higiénicos están muy limpios y presentables, el 63% manifiesta que estuvo a su agrado todo los que ofrecen en el restaurante, EL 55% responde que raras veces viene a degustar nuestros platillos, así como el 50% visitan el restaurante cada semana Y EL 97% recomienda nuestro restaurante por la amabilidad de los trabajador y dueños hacia los clientes. La conclusión en la investigación se dio que la mayoría de los clientes son masculinos y manifiestan que están de acuerdo con la atención que reciben en el restaurante.

Flores (2020) en su investigación titulada *evaluación de la calidad de servicios a la atención de los clientes en el restaurante pizza Burger Dimer de Gualan, Ecuador*, tuvo un objetivo general para evaluar la calidad de servicio a la atención de los clientes en el restaurante pizza Burger Dimer de Guala, Ecuador. La metodología que se está usando en esta investigación es descriptivo-no experimental ya que se realizó un instrumento que es la encuesta de 5 preguntas para realizar resultados de la empresa y sus

clientes, y los resultados son: el 29% de los clientes visitan el restaurante cada semana, el 42% menciona que visita el restaurante cada cierto tiempo, el 50% manifiesta que conocen el restaurante por medio de las redes sociales, el 55% dice que hay una buena atención a los clientes de los trabajadores, con esto se indica que la calidad del servicio a la atención al cliente esta no supera las expectativas, ya que los clientes confían en el restaurante por la calidad de los trabajadores hacia los clientes. La conclusión en la investigación se dio que la mayoría de los clientes visitan inter diario y manifiestan que están de acuerdo con la atención que reciben en el restaurante.

López (2021) en su tesis titulada *de la satisfacción de la atención de los clientes del restaurante Racky's de la ciudad de Guayaquil*. Tuvo con objetivo general la satisfacción de la atención del cliente del restaurante Racky's de la ciudad de Guayaquil, la metodología que está enfocándose es la descriptiva El estudio fue cuantitativo. Se utilizó una población de 15 personas y una muestra de 15 personas, y el cuestionario constó de 10 preguntas utilizando 10 técnicas de encuesta. Aquí están los resultados obtenidos: El 95% de los clientes dice que los tratan de manera justa. Recuerdan que el trabajo les aporta algo importante. El 90% piensa que el restaurante tiene un buen ambiente de trabajo. El 95% piensa que es un gran lugar para ir a degustar los alimentos. El 93% dice que el restaurante los trata con amabilidad. El 88% dice que la agencia opera con un porte positivo. El 98% consideran que las máquinas de la empresa son nuevas. El 83% dicen que los gerentes de la empresa se preocupan por cada uno de los clientes. El 88% dicen que hay respeto mutuo entre ellos. El 78% cree que recibimos recompensas por alcanzar metas en el restaurante. El 73% piensa en qué porcentaje satisface lo económico que cuesta sus platillos. El 95% menciona que en el restaurante se enseñan mucho la honestidad, el 98% dice que empleado son respetuosos con los clientes, el 88% de los clientes manifiesta que los restaurantes tienen muy aseado el lugar, el 71% de los clientes dicen que están de acuerdo de la forma tan amable que los atiende en el restaurante. La conclusión en la investigación se dio que la mayoría de los clientes manifiestan que están de acuerdo con la atención que reciben en el restaurante, los clientes son bien atendidos y se les trata con mucho respeto.

## **Antecedentes**

### **Nacionales**

#### **Variable 1: Motivación Laboral**

Martínez (2020) en sus tesis de pregrado para la Universidad Privada del Norte, Perú, titulado: *motivación laboral y su incidencia en la satisfacción del cliente interno en el restaurante Edo Sushi Bar, Magdalena lima año 2020*. Su objetivo general es: establecer una propuesta de mejora en la motivación laboral y su incidencia en la satisfacción del cliente interno en el restaurante Edo Sushi Bar, Magdalena lima año 2020. Es tipo cuantitativo, nivel descriptivo, no experimental y transversal, la investigación que se realizó tiene el apoyo de 32 colaboradores, ya que en la investigación se realizó la técnica de la encuesta y un cuestionario de 7 preguntas, los resultados fueron: el 54% mencionan que los trabajadores no tienen la oportunidad de realizar diferente manera de realizar su trabajo. El 60% de los empleados dicen que los jefes no valoran su esfuerzo en el trabajo, el 59% mencionan que no se sienten motivados en su trabajo, el 65% de los trabajadores mencionan sus opiniones no cuenta para nada, el 100% de los trabajadores mencionan que se sienten satisfechos con sus compañeros de trabajo de su área, el 82% consideran que en el otra área de lava platos de la empresas son muy valorados, el 56% manifiesta que los clientes les hacen sentir muy bien los trata con respeto. Se concluye en que la motivación laboral incide en la satisfacción del cliente interno en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena Lima en el año 2020 ya que los trabajadores no se sienten motivados en la empresa pero en la otra área si los respetan ya que si hubiera motivación la empresa sería productiva.

Villavicencio (2022) en su tesis de licenciatura de la universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado *propuesta de mejora en la motivación del personal y su desempeño laboral en la empresa restaurante Nino en el distrito de Chimbote, 2022*. Planteo como objetivo general: establecer una propuesta de mejora de la motivación de la persona y desempeño laboral en el restaurante el Nino, en el distrito de Chimbote, 2022. El estudio fue un diseño no experimental, transversal, descriptivo, con una población de muestra de 7 vendedores y se aplicó un cuestionario que contenía 7 preguntas en escala Likert mediante metodología de encuesta. El 71,43% de los empleados siempre intenta conseguir otro puesto, el 85,71% dice que su jefe les da más responsabilidad y el 71,43% dice que toman en cuenta sus ideas y opiniones. El 57.14% dijo que habitualmente son capacitados por sus superiores, el 100.00% dijo que en ocasiones evalúan el desempeño

de sus subordinados en el logro de metas y el 56.23% dijo que sus superiores dan crédito a los empleados por completar las tareas de las cuales son responsables. Siempre hay oportunidades de avance, el 71,43% dijo que casi siempre hay un ambiente de apoyo dentro de la empresa y el 71,43% dijo que a menudo tienen buenas relaciones con los compañeros de trabajo. Se ha concluido que en la empresa los trabajadores reciben poca compensación y se sienten desmotivados porque sienten que la empresa no valora sus esfuerzos, pero son reacios a expresar su descontento porque la dirección no tiene en cuenta sus opiniones.

Rivera (2022) en su tesis de licenciatura de la universidad católica los ángeles de Chimbote, Perú. Titulado *propuesta de mejora de motivación laboral y atención al cliente en la micro y pequeña empresa del sector servicio rubro pollería del distrito nuevo Chimbote, 2022*. Objetivo general determinar si la mejora de la motivación laboral y atención al cliente permite una adecuada administración en la micro y pequeñas empresas del sector, rubro pollería del distrito nuevo Chimbote, 2022. Este estudio propuso un diseño no experimental, transversal. Para recolectar información se utilizó una muestra de 11 empleados para la variable motivación laboral, una muestra de 384 clientes para la variable motivación laboral y se administró un cuestionario de 10 preguntas mediante técnicas de encuesta. Obtengo el siguiente resultado: El 34% de las empresas rara vez otorga premios por su desempeño. 37,7% Mi empresa rara vez reconoce mis esfuerzos. El 45,3% rara vez estaba satisfecho con su atención. El 56% de los empleados rara vez son amigables. El 56,8% rara vez brinda un servicio rápido, el 49,10% dice que su empresa a veces respeta las ideas de los empleados y el 45,30% dice que su empresa a veces sigue procesos para proteger la salud de los empleados. El 39,60% dijo que su empresa cumple en ocasiones con normas de procedimiento que ponen en riesgo la seguridad en el trabajo, el 41,50% dijo que su empresa en ocasiones cumple con la remuneración por desempeño laboral y el 49,10% respondió que la empresa puede respetar las ideas presentadas del empleado. Concluyo con la satisfacción de cómo se sienten motivados y sobre todo si se sienten adecuadamente trabajando, se considera que algunas veces respetan los horarios establecidos en proceder que el diligente se sienta ad líbitum en su nave de tajo, en esa misma suerte se capacita al unilateral para lijar su desempeño laboral, de equiparable estado puedan 18 apoderarse reconocimientos por el buen tajo que hacen en el establecimiento y sean mejor valorados por sus jefes inmediatos.

## **Variable 2: Atención al Cliente**

Ñauarúa (2020) en su tesis titulada: *calidad de servicio y atención al cliente de la pollería el mesón del distrito Huancayo, región Junín, 2020*. Se planteó como objetivo general: detener la relación entre calidad de servicio y atención al cliente de la pollería el mesón del distrito Huancayo, región Junín, 2020. La investigación se basa en tipo cuantitativo-no experimental-transversal, para conseguir los datos de los trabajadores se realizó una técnica de encuesta por cuestionario a los 7 clientes de la pollería del distrito de Huancayo las encuestas fueron 7 preguntas, la mayoría de los clientes encuestados fue a masculinos de un porcentaje de 50.87% 130 clientes encuestados de la edad de 36 a 45 años que representa una 37.36% son la cantidad de veces que visitan a la pollería, la edad de menos de 25 años en el 33.96% que visitan sería de 1 a 2 veces a la semana que son del género femenino y mencionan que tiene una buena expectativa en la pollería los de 25 a 35 años visitan 3 veces por semana y son del género masculino, los que visita de 36 a 45 años aproximadamente el 30.77% viene de 1 a 2 veces por semana y son del género masculino y mencionan que la pollería sus precios son elevados por eso solo visitan dos veces por semana y son del género masculino. Los resultados de calidad de servicio y de atención al cliente según el género de resultados los más frecuentes son los de la edad 25 años en aproximadamente el 28% de clientes del género masculino considerado en la calidad y atención se encuentran satisfechos con los productos que se brindan y son de las edades son de 25 a 35 años el 33.64% son clientes del género masculino, ya que manifiesta está conforme con la buena atención y calidad de sus servicios, 36 a 45 años son del 28.46% son del género masculino, se ve que el género masculino más recurre a nuestros servicios. La conclusión en la investigación se dio que la mayoría de los clientes son masculinos y manifiestan que están de acuerdo con la atención que reciben en el restaurante.

Sáez (2020) en su tesis titulada *la capacitación en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante de productos hidráulicos del A.H. Miraflores alto-zona de reubicación de la ciudad de Chimbote, año 2021*, se planteó como objetivo general: determinar las principales características de la capacitación en atención al cliente del Miopes 35 sector servicio, rubro restaurantes de productos hidráulicos de A.H. Miraflores alto-zona de reubicación de la ciudad de Chimbote, año 2021. Se utilizó la metodología de no experimental-transversal-descriptivo. Se realizó una encuesta de 10 preguntas ya que el cuestionario son a 10 clientes fijos para sacar

resultados de los clientes y edades y las respuestas son: que la mayoría de los mypes del 90% tiene la edad entre 31 a 50 años, los encuestados del sexo masculinos son el 90%, el 90% que tiene secundaria completa y superior, a las cuales el 50% sale que tiene secundaria completa y el 40% tiene superior universitario, el 100% son dueños, el 90% tienen más de 4 años desempeñando en la empresa, el 50% tiene entre 4 a 6 años y el 40% tiene más de 7 años. El 90% tiene 4 años a más, el 40% es de 4 a 6 años y el 50% es de 7 años a más, el total de mypes encuestados es del 90. En conclusión, la mayoría del representante de los mypes es el 90% ya que el promedio de edades es de 31 a 50 años ya que son del sexo masculinos ya que tiene un cargo de más de 4 años en su desempeño en cargo. La conclusión en la investigación se dio que la mayoría de los clientes son masculinos y manifiestan que están de acuerdo con la atención que reciben en el restaurante.

Antúnez (2020) en su investigación titulada *gestión de calidad en la atención del cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes, en la ciudad de Huarmey, 2020*, se planteó como objetivo general: determinar las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurante, en la ciudad de Huarmey, 2020. En la investigación se hizo con no experimental-transversal y descriptivo ya que se hizo las encuestas de 13 preguntas ya que el cuestionario es basado a 13 clientes, para saber los resultados de los clientes y los respuestas son: el 72.7% tiene la edad entre 31 a 50 años, los encuestados del sexo masculinos son el 90%, el 90% que tiene secundaria completa y superior, a las cuales el 50% sale que tiene secundaria completa y el 40% tiene superior universitario, el 100% son dueños, el 90% tienen más de 4 años desempeñando en la empresa, el 50% tiene entre 4 a 6 años y el 40% tiene más de 7 años. El 90% tiene 4 años a más, el 40% es de 4 a 6 años y el 50% es de 7 años a más, el total de mypes encuestados es del 90. En conclusión, la mayoría de los clientes es el 90% mencionan que la empresa implementa promociones de ventas para atraer más clientes ya que el promedio de edades es de 31 a 50 años ya que son del sexo masculinos ya que tiene un cargo de más de 4 años en su desempeño en cargo. Ya que se llega a la conclusión de que la mayoría de representantes utiliza la calidad y la atención al cliente para tener y mejorar una buena técnica y para que haya más oportunidades en la calidad del negocio.

## **Antecedentes**

### **Locales**

#### **Variable 1: Motivación Laboral**

Quispe (2022) en su tesis de licenciatura de la universidad católica los ángeles de Chimbote, Perú. Titulado *la motivación para el desempeño laboral de los trabajadores en las micro empresas multiservicios de comidas rápidas Quilla bamba E.I.R.L, en la Ciudad de Ayacucho, 2022*. Su objetivo general era: Describir las características de la motivación para el desempeño laboral de los trabajadores de las microempresas Multiservicios de comidas rápidas Quilla bamba E.I.R.L, de la ciudad de Ayacucho, 2022. Se sabe que la metodología de la investigación es descriptiva, cuantitativa, diseño no experimental-transversal. Para realizar la información se basó de la muestra de 6 trabajadores, a quienes se les llenó una encuesta de 7 preguntas a la cual los resultados salieron que el 100% de los trabajadores dicen a siempre siguen las reglas establecidas de la empresa, 69% dice que algunos trabajadores reciben recompensas e incentivos por tener puntualidad en la empresa, el 50% dice que algunas veces la empresa dicta capacitaciones en el mismo trabajo, el 100% siempre dice que hay una buena comprensión de trabajadores a jefes, el 45% señalan que en el lugar donde trabajan tiene un buen ámbito laboral favorable, el 57% señala que el jefe siempre da bonos o premios a los trabajadores y clientes de la empresa. En conclusión, la mayoría de los trabajadores se sienten satisfechos de trabajar en la empresa porque tiene un buen trato entre compañero y jefes, ya que también a los trabajadores les gusta las capacitaciones que brindan los jefes en la empresa porque eso es importante para un buen rendimiento laboral, aparte de los bonos y reconocimientos que brindan a sus trabajadores.

Cáceres (2021) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurant katuska, distrito de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2021*. Su objetivo general es: conocer las características de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro menú del restaurante: Katuska, distrito Vilcas Huamán, Ayacucho, 2021. Tipo cuantitativo, no experimental en sección. Tiene una población de 5 trabajadores con una muestra de 5 trabajadores. La técnica que se utilizó es el cuestionario de 7 preguntas, los resultados son: el 60% dice que se sienten muy cómodos al trabajar en ese restaurante ya que la jefa es muy querida por todos, el 55%

dice que el ámbito laboral en el restaurante es muy satisfactorio entre compañero, el 45% dice que siempre cumplen con las metas establecidas en el restaurante, el 40% dice que en el restaurante siempre ofrece incentivos o bonos para sus trabajaderas quienes cumplen con lo acordado, el 80% señala que siempre el líder hace reconocimientos a sus mejores trabajadores, 100% señale que se sienten cómodos al trabajar en ese lugar ya que hay respeto, buen ámbito laboral hacia los trabajadores y clientes del restaurante Katiuska. En conclusión, los trabajadores se sientes felices al trabajar en el restaurante Katiuska porque no tiene ningún problema con sus compañeros de trabajo ni con los jefes ni clientes.

Zevallos (2020) en sus tesis de licenciatura para la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado: *motivación laboral en las micro y pequeñas empresas rubro cevichería mi barrunto del distrito de Ayacucho 2020*: el objetivo general se describe como la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería mi barrunto del distrito de Ayacucho 2020. La metodóloga que se empresa es de cuantitativa-descriptiva-diseño no experimenta-transversal, la población está conformada los cuestionario con 7 trabajadores ya que se aplicó el instrumento del encuestados con 7 preguntas y los resultados son: resultados salieron que el 100% de los trabajadores dicen a siempre siguen las reglas establecidas de la empresa, 69% dice que algunos trabajadores reciben recompensas e inventivos por un buena organización laboral en la empresa, el 50% dice que algunas veces la empresa dicta capacitaciones en el mismo trabajo, el 100% siempre dice que hay una buena comprensión de trabajadores a jefes, el 45% señalan que en el lugar donde trabajan tiene un buen ámbito labora favorable, el 57% señala que el jefe siempre da bonos o premios a los trabajadores y clientes de la empresa. En conclusión, la mayoría de los trabajadores se sientes satisfechos de trabajar en la empresa porque tiene un buen trato entre compañero y jefes, ya que también a los trabajadores les gusta las capacitaciones que brindan los jefes en la empresa porque eso es importante para un buen rendimiento laboral, aparte de los bonos y reconocimientos que brindan a sus trabajadores.



## **Variable 2: Atención al Cliente**

Cáceres (2020) en sus tesis de licenciatura para la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado: *Atención al cliente en las micro y pequeñas empresas rubro pollería el Dorado del distrito de Ayacucho 2020*: el objetivo general se describe como la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes: caso pollería el Dorado del distrito de Ayacucho 2020. La metodología que se emplea es de cuantitativa-descriptiva-diseño no experimental-transversal, la población está conformada con 7 clientes ya que se aplicó el instrumento del cuestionario con 7 preguntas y los resultados son: resultados salieron que el 100% de los trabajadores dicen a siempre siguen las reglas establecidas de la empresa, 69% dice que los precios están cómodos en la empresa, el 50% dice que algunas veces la empresa dicta capacitaciones en el mismo trabajo, 100% siempre dice que implementan varias estrategias para para que los clientes estén satisfechos con los productos brindados, el 45% señalan que en el lugar donde trabajan tiene un buen ámbito laboral favorable, el 57% señala que el jefe siempre da bonos o premios a los trabajadores y clientes de la empresa. En conclusión, la mayoría de los clientes se sienten satisfechos de visitar a la empresa porque ven los clientes que tiene un buen trato de los empleados y jefes, ya que también a los clientes la manera en que los tratan con amabilidad y resto y que también los locales se mantienen muy limpios.

Noriega (2020) en su tesis de licenciatura de la universidad católica los ángeles de Chimbote, Perú. Titulado *la atención al cliente para el desempeño laboral en las micro empresas del restaurante A Mi Manera en Huanta E.I.R.L, del distrito de Ayacucho, 2022*. Su objetivo general era: Describir las características de la motivación para el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante A Mi Manera en Huanta E.I.R.L, del distrito de Ayacucho, 2022 Se sabe que la metodología de la investigación es descriptiva, cuantitativa, diseño no experimental-transversal. Para realizar la información se basó de la muestra de 6 clientes, a quienes se les llenó una encuesta de 7 preguntas a la cual los resultados salieron que el 100% de los clientes dicen a siempre siguen las reglas establecidas de la empresa, 69% dice que algunos clientes dicen que los trabajadores reciben recompensas e incentivos por una buena organización laboral en la empresa, el 50% dice que algunas veces la empresa cumple sus expectativas en el servicio, el 100% siempre dice que hay una buena comprensión de trabajadores a jefes, el 45% señalan que el restaurante tiene precios económicos, el 57% de los clientes señala que el jefe siempre

da bonos o premios a los trabajadores y clientes de la empresa. En conclusión, la mayoría de los clientes se sienten satisfechos de la empresa y sus platos que les brindan, ya que los clientes mencionan que el restaurante tiene bonos y premios para todos.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **Variable 1: Motivación laboral**

Alvares (2021) señala que la motivación laboral son los procesos mediante el cual las personas desarrollan la capacidad de realizar determinadas actividades que conducen a la realización de metas cumplidas para satisfacer sus necesidades, ya que la motivación se puede ver a través de la (motivación intrínseca) ya que por este medio cada trabajador se independiza para cualquier tipo de estímulo, a su vez se realiza la (motivación extrínseca) que es el conjunto que lleva el proceso de conseguir recompensas y experiencias

### **Dimensión 1: Motivación Intrínseca**

Fuentes (2020) manifiesta que la motivación intrínseca es aquella satisfacción laboral que aporta una tarea en su ejecución, se basa en la motivación propia de cada persona, por ejemplo cuando el jefe premia a uno de sus trabajadores por un buen desempeño en la empresa este trabajador seguirá demostrando sus capacidades porque sabe que cada esfuerzo tiene su recompensa, un trabajador motivado se gana la estabilidad laboral en la empresa porque él sabe que es productivo en la empresa, ya que también los trabajadores tienen su expresión de ideas para tener una buena motivación laboral. El desarrollo laboral de los trabajadores indica también superarse como personal y también en el ámbito laboral y ser capaz de mantener su empleo, también estar informados sobre la estabilidad laboral ya que consiste en estar informados sobre los despidos injustificados a los trabajadores.

### **Indicador 1: Motivación Laboral:**

Macora (2020) indica que la Motivación laboral se refiere a que un trabajador siendo empeñoso teniendo un alto nivel en su puesto de trabajo tiene la oportunidad de tener un buen rendimiento en la empresa, ya que cabe la menor probabilidad que lo pierda. También se menciona que cada trabajador debe saber motivado con reconocimientos e incentivos por el buen trabajo que realiza, así que un trabajador bien motivado laboralmente rinde más que un trabajador menos valorado.

Según López C. (2020) menciona que la motivación laboral hace referencia a la fuerza psicológica que impulsa a las personas a iniciar, mantener y mejorar sus tareas

laborales, es por eso que la motivación en el trabajo ha sido uno de los factores más estudiados por la psicología del trabajo de las organizaciones.

### **Indicador 2: Expresión De Ideas:**

Según estudios en el área de recursos humanos se ha podido observar que dan oportunidades a nuevas ideas. Es ahí donde los trabajadores con más confianza dicen su punto de vista para poder mejorar el ámbito laboral, ya que los jefes permiten que a los trabajadores también se involucren en las opiniones para que sea más productivo en la empresa dando aportes positivos

Según Pérez (2020) indica que las expresiones permiten expresar sentimientos o ideas, cuando el acto de expresar trasciende la intimidad del sujeto, se convierte en un mensaje que el emisor transmite a un receptor.

### **Indicador 3: Desarrollo Laboral:**

Según Vásquez (2020) el desarrollo laboral va de la mano con el desarrollo de las personas, ya que en una empresa para que pueda crecer necesita de personas capacitadas en el aspecto laboral. Vivir con nuevas experiencias, ya que se sabe que en el desarrollo laboral se necesitan actividades de capacitaciones y progreso que ofrecen en la empresa, a través de talentos humanos para mejorar su desempeño profesional y también alcanzar algunas metas que se propongan ya que gracias a eso recibirán ascensos o mejores condiciones laborales.

Según Rojas (2021) menciona que el desarrollo laboral o profesional es el crecimiento de un empleado dentro de una empresa. Tiene beneficios para la empresa y los empleados mayor productividad, la desigualdad de oportunidades para crecer laboralmente es el principal problema.

### **Indicador 4: Estabilidad Laboral:**

Según Vásquez (2020) el derecho a la estabilidad laboral se exige que todos los empleados tienen que mantener su relación laboral y que reciban un salario y beneficios sociales adecuados, incluso si no existen razones materiales que justifiquen el despido, nuestro objetivo es garantizarlos para que así tengan un trabajo estable, que no estén preocupados que si al día siguiente o no serán despedidos. Vásquez dice también que la estabilidad laboral siempre será estable si hay un contrato de por medio a un plazo determinado.

### **Indicador 5: Satisfacción Laboral:**

Según Saavedra y delgado (2020) mencionan que una satisfacción laboral son emociones del trabajador con respecto a la empresa, quiere decir que un trabajador lo valoran, los respetan el genera frutos en su labor de trabajo, causa un bienestar laboral de los trabajadores, si no también que repercute en las producciones y el rendimiento, ya que se sabe que un trabajador contento rendirá más y estará comprometido a llegar a la meta establecida.

### **Dimensión 2: Motivación Extrínseca**

Sánchez (2020) se manifiesta que la motivación extrínseca se basa en los objetivos y los premios ya que se recompensa desaparecerán, por otro lado, la motivación extrínseca se refiere al comportamiento impulsado por incentivos o castigo externos, en lugar de los deseos, ya que se basa con reconocimientos que puede ser herramientas útiles para motivar a los trabajadores a realizar tareas ya que otras no están dispuestas a realizarlas.

#### **Indicador 1: Reconocimientos:**

Para Pérez (2020) los reconocimientos estas basados en los trabajadores que desempeñan muy bien sus labores, cada uno de los empleados tiene distintas habilidades y logros que eso es necesario valorarlo. Los jefes saben que cada logro que realiza un empleado debe ser reconocido, esto ayudara a que los empleados sepan que valoran sus capacidades y esfuerzo para que continúen haciéndolo.

#### **Indicador 2: Incentivos:**

Para Pérez (2020) manifiesta que los incentivos son premios adicionales que se les da a los empleados que desempeñan un buen trabajo, ya que ellos saben que la empresa necesita personas capacitadas y que rindan ya que los empleados saben que la empresa siempre da compensaciones por eso por eso los empleados desempeñan un buen trabajo. Pérez también menciona que los incentivos por cada empleado pueden ser diferentes preferencias de los incentivos que se ofrecen, como aumento de sueldo, vacaciones u otros reconocimientos ya que si los empleados se sientan valorado y reconocidos.

#### **Indicador 3: Comportamiento:**

Para Pérez (2020) menciona que el comportamiento humano se manifiesta en procesos complejos originados en el interior del individuo. Ya que estos procesos están desarrollados de una manera adecuada para para poder determinar el comportamiento ya que esto se basa por la cultura, las actividades, las emociones, los valores de las personas y la ética.

#### **Indicador 4: Deseos:**

Según Saavedra y Delgado (2020) manifiestan que el deseo es el interés que tiene una persona por conseguir algo que se proponga, es la consecuencia de una emoción cuyo objetivo es generar acción en una persona para alcanzar sus metas. El deseo también hace referencia al impulso o sentimiento de que la persona desea.

Según Saavedra y Delgado (2020) el deseo hace referencia al impulso o sentimiento al alcanzar algo en concreto que se anhela, por lo tanto, el deseo pretende cumplir un objetivo o una voluntad.

#### **Indicador 5: Premios:**

Según Saavedra y Delgado (2020) mencionan que el premio es incentivos o reconocimientos que a un trabajador se le otorga por un buen desempeño laboral, ya que cada jefe debe hacer ese reconocimiento sus trabajadores estrellas ya que gracias a ellos las empresas tienen reconocimientos exitosos. Es un premio que puede ser un galardón. Un premio es un distintivo o recompensa que se otorga a alguien por un mérito o servicio, ya que es una compensación como reconocimiento a un esfuerzo o un logro.

#### **Variable 2: Atención Al Cliente**

Según Serna (2021) indica que las necesidades del consumidor muestra que estos son los acumulamientos que la organización debe de tener un buen servicio para la atención a los clientes, porque fortalece a las diferentes competencias que se realiza a través de estrategias, arte y creatividad para concretar deferentes habilidades según las teorías que realiza mediante a la fidelidad de los consumidores, para poder construir relaciones duraderas y poder aceptar los nuevos productos que el futuro

#### **Dimensión 1: Necesidades Del Consumidor**

Aldama (2020) menciona que las necesidades del consumidor son una necesidad de los clientes ya que consiste en aquellas motivaciones que sirven para las estrategias de la compra de un producto o servicio. Es decir que es un estudio que ayuda a las personas u empresas a entender psicológicamente a los clientes en sus necesidades de adquirir un producto adecuado para la salud.

#### **Indicador 1: Servicio:**

Aldama (2020) menciona que un servicio hacia un cliente es excelente cuando un es eficaz y agradable, además se tiene 4 requisitos fundamentales para la empresa esas son: decepcionar a los clientes con amabilidad y educación, escuchar atentamente a los

clientes cada vez harán un pedido, la amabilidad que a los empleados se les caracteriza y por último que le empleado conozca el producto se les ofrece a los clientes.

#### **Indicador 2: Estrategia:**

Para Thompson (2020) las estrategias se diseñan para poder alcanzar algún objetivo que la empresa desea, como ofrecer buenos productos que se vende por día, sabemos que cada empresa tiene una estrategia que se basa en el tiempo delicadamente a cada producto que se realiza para poder llevar al mercado.

#### **Indicador 3: Producto:**

Aldama (2020) menciona que un producto es una cuestión clave para beneficiar a la empresa, el producto es ofrecido a un mercado con la finalidad de que se le preste atención, sea adquirido, utilizado o consumido con el objetivo ya que en los productos también se basa por la buen higiene y la buena presentación en el producto ya que es el objetivo principal del marketing ya que a ello se puede ofrecer los productos de buena calidad hacía en mercado.

#### **Indicador 4: Compra:**

Según Aldama (2020) manifiesta que una compra es una función que tienen como objetivo adquirir aquellos bienes y servicios que la empresa, se dice que el vendedor es el agente que sumisita el bien o servicio del comprador, ya que se le paga una cantidad de dinero para proveer productos al mercado.

### **Dimensión 2: Fidelidad Con Los Consumidores**

Blanco (2020) menciona que la fidelización de los consumidores se basa a la buena atención y confianza que se le brinda en la empresa a los clientes ya que esto nos genera buen rendimiento y reconocimiento para la empresa, ya que esto nos permite las competencias de ventas y el Crecimiento de los de clientes a través de nuestros costos accesibles de nuestros productos y de buena calidad.

#### **Indicador 1: Calidad:**

Aldama (2020) menciona que es necesario brindar una buena calidad en toda persona involucrada en la empresa, la empresa establece principios y valores que uno debe obedecer, ya que los trabajadores deben practicar esos valores que se les inculca hacia clientes para poder trabajar con respeto hacia los jefes, empleados y clientes.

Según Rojas (2021) menciona que la calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer sus necesidades implícitas o explícitas ya que según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad.

### **Indicador 2: Competencia:**

Aldama (2020) se refiere a la competencia que se puede definir como una actitud que tiene una persona formada por capacidades y habilidades para realizar diferentes actividades relacionadas a la empresa. Las competencias laborales son generales y específicamente que busca satisfacer las necesidades de los empleados que intentan maximizar sus beneficios.

Aldama (2020) menciona que por su parte describe una competencia como una capacidad de actuar de manera eficaz en un tipo de situaciones, capacidad que se apoya en conocimientos pero no solo en ellos, sino asociando recursos cognitivos complementarios.

### **Indicador 3: Confianza:**

Duarte (2020) menciona que la confianza es esencial en las relaciones personales, laborales y sociales, ya que eso nos permitirá establecer conexiones con las demás personas y el crecimiento mutuo, ya que la confianza se basa en los sentimientos ya que así mismo se realiza mediante la creencia y la seguridad de uno mismo hacia los demás.

Abarca (2020) indica que la confianza se refiere a poseer un sentido interno y realista de nuestras capacidades. Confiar en uno mismo y en sus capacidades es crucial para gestionar los retos emocionales y alcanzar objetivos en la vida.

### **Indicador 4: Rendimiento:**

Duarte (2020) dice que cuando se habla del rendimiento laboral se hace referencia a la forma en que las personas cumplen sus responsabilidades laborales y logran los resultados deseados. El rendimiento son beneficios o utilidades que se obtienen de algunos resultados favorables, ya que está relacionado a una inversión productiva.

Según Martínez (2020) dice que el rendimiento percibido es aquel beneficio que el cliente ha conseguido después de adquirir un producto o servicio, las expectativas son aquellas donde los clientes tienen las esperanzas de conseguir algo.

### **Indicador 5: Crecimiento:**

Según Duarte (2020) menciona que el crecimiento de los clientes ocurre cuando las empresas utilizan técnicas favorables de crecimiento de los productos para ofrecer a nuestros clientes ya que los productos tienen que ser a que se adapten a las demandas e intereses de los consumidores.

Según Pérez (2020) manifiesta que el crecimiento de clientes es los procesos que una campaña implementa para mejorar sus estrategias y alcanzar el éxito en determinados aspectos, según sus necesidades u objetivos actuales.

## **Marco Conceptual:**

### **Delivery:**

Según Paredes (2020) se refiere a los repartos que hacen en la empresa los mismos trabajadores ya que se movilizan con motocicleta para que realicen rápidamente los mandados de los clientes, es una manera más fácil para que los clientes también se sientan satisfechos con la empresa.

Universo (2021) menciona que el termino Delivery se refiere a practica de llevar los productos directamente al cliente, en lugar de que este tenga que acudir personalmente a un local físico. Es un servicio de reparto que ofrece un comercio, para entregar sus productos una vez comprado.

### **Buen trato:**

Paredes (2020) menciona que el buen trato se refiere a ser más atentos a los clientes, que los trabajadores también reciban el mismo trato de los jefes y clientes, ya que sabemos que cada trabajador tiene una manera de tratar a los demás, demostrar que estamos agradecidos en cada momento y hacer sentir en familia.

Martínez (2020) mencionan que el buen trato se relaciona en el amor y respeto que se tienen consigo mismo y con los demás, se trata de ser felices, creativos y con mayor posibilidad de llevarse mejor con las personas que les rodean

### **Estrategia:**

Según Thompson (2020) se refiere que las estrategias se diseñan para poder alcanzar algún objetivo que la empresa desea, como ofrecer buenos productos que se vende por día, sabemos que cada empresa tiene una estrategia que se basa en el tiempo delicadamente a cada producto que se realiza para poder llevar al mercado.

### **Higiene:**

Alarcón (2021) dice que la higiene es el proceso que una persona hace para cuidar su salud, su aspecto, su limpieza para evitar contraer enfermedades o virus, para limpiar la suciedad, a para inducir de manera sana en la sociedad en la que se vive.

Según la OMS dice que la higiene y limpieza de las manos dignifican y son una señal de respeto a las personas que buscan atención de salud y facilitan el trabajo de quien la entrega. Prevenir una infección y su propagación puede tener enormes beneficios para reducir el sufrimiento humano y la pérdida de vidas.



**Medios de comunicación:**

Duarte (2020) menciona que los medios de comunicación se basan en aquellos instrumentos, canales, radios, noticias ya que ellos sirven para poder informarnos de lo que pasa en nuestro alrededor, los medios de comunicación son tan amplios que abarcan desde la escritura hacia la tecnología

Chiavenato (2020) dice que estos medios engloban diversas tecnologías utilizadas principalmente para transmitir noticias de interés social o noticias relevantes para un número elevado de personas.

**2.3. Hipótesis**

El presente estudio titulado Propuesta de mejora de la motivación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa inversiones marisquería Cabo Blanco S.R.L., Distrito Ayacucho, 2024 no se planteó hipótesis debido a que el nivel descriptivo coincide con lo que señala Holgado (2020) ya que la investigación descriptiva no se considera hipótesis, ya que la investigación descriptiva busca describir y explicar el uso de las variables para poder determinar las características resaltantes de las variables de la motivación laboral y la atención al cliente.

### **III. Metodología**

#### **3.1. Tipo nivel y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación:**

El estudio fue tipo cuantitativo:

Según Holgado (2020) la investigación fue de tipo cuantitativa es un método de investigación que se basó en recopilar y analizar datos. Está formado por un enfoque que enfatizo la comprobación de teorías. Es decir el estudio fue cuantitativo porque tuvo una estructura con el cual se pudo medir, ya que se utilizaron instrumento de evaluación y medición.

##### **Nivel de investigación:**

El nivel de investigación fue descriptivo – de propuesta

##### **Descriptivo:**

El estudio fue de nivel descriptivo según Rivera (2020), también se llama estudio descriptivo, donde se describe los datos y características de la población estudiada. En este sentido, la investigación fue de nivel descriptivo porque se describieron las características de las variables Motivación Laboral para la atención al cliente.

##### **De propuesta:**

De acuerdo con Guevara, Sánchez (2020) menciona que la investigación de la propuesta que consiste en un proceso que conlleva la formación de un conjunto de actividades que se desarrollan con el objetivo de mejorar las deficiencias encontradas en las variables de estudio: en este sentido la investigación se elaboró un plan de mejora de acuerdo a los resultados de la investigación.

##### **Diseño de investigación:**

Fue de diseño no experimental y transversal

##### **No experimental:**

El diseño de investigación fue no experimental. Según Holgado (2020) este tipo de investigación se caracteriza por no manipular a las variables independientes, se realiza tal como se encuentra en el contexto. En otras palabras, el estudio fue de diseño no experimental porque no se manipularon en las variables de la motivación laboral y en la

atención al cliente, solo se observaron con forme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

### **Transversal:**

En este estudio fue un diseño transversal. Según Holgado (2020) los estudios transversales también conocidos como prevalencia, constituyen una modalidad de investigación en la cual se recopilan datos de un grupo de personas en un momento específico del tiempo. A diferente de los estudios longitudinales que siguen los participantes a lo largo de un periodo de tiempo, los estudios transversales captan datos en un instante para luego describirlas en la investigación. En otras palabras, este estudio se realizó durante un periodo de tiempo definido, con un comienzo y un final específicamente en el año 2024.

## **3.2. Población**

### **Población:**

Según Jáuregui (2021) la población se refiere al grupo de personas o cosas que desean saber en una investigación.

- **Población 1 Motivación laboral:** la población estuvo conformada con 11 trabajadores de la pequeña empresa Inversiones Marisqueria Cabo Blanco S.R.L distrito Ayacucho 2024
- **Población 2 Atención al cliente:** la población estuvo conformada por una población finita de 45 clientes fidelizados en la pequeña empresa Inversiones Marisqueria Cabo Blanco S.R.L distrito Ayacucho 2024

### **Variable 1. Motivación laboral**

- **Termino Inclusión:** formaran parte de los estudios de la investigación los trabajadores de la marisqueria
- **Termino Exclusión:** se excluirá a los trabajadores nuevos de la marisqueria

### **Variable 2. Atención al cliente**

- **Termino Inclusión:** formaran parte de los estudios de la investigación todos los clientes de la marisqueria
- **Termino Exclusión:** se excluirá a los clientes que no deseen participar en la investigación.

**Muestra:**

Según Jáuregui (2021) menciona que la muestra se afirma que una muestra es un subgrupo finito representativo extraído de algunas variables o fenómeno en una población.

**Muestra 1 Motivación laboral:** Estuvo conformado con 11 trabajadores de la pequeña empresa inversiones marisqueria Cabo Blanco S.R.L. Distrito Ayacucho.

**Muestra 2 Atención al cliente:** estuvo conformada por una población finita de 45 clientes fidelizados en la pequeña empresa Inversiones Marisqueria Cabo Blanco S.R.L distrito Ayacucho

**Muestreo no probabilístico:** el muestreo no probabilístico es una forma de muestreo que no utiliza técnica de muestreo aleatorio en las que se puede calcular, la probabilidad de obtener una muestra particular.

### 3.3. Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categoría o valorización
<b>Variable 1</b> <b>Motivación laboral</b>	La motivación laboral son los procesos mediante el cual las personas desarrollan la capacidad de realizar determinadas actividades que conducen a la realización de metas cumplidas para satisfacer sus necesidades, ya que la motivación se puede ver a través de la (motivación intrínseca) ya que por este medio cada trabajador se independiza para cualquier tipo de estímulo, a su vez se realiza la (motivación extrínseca) que es el conjunto que lleva el proceso de conseguir recompensas y experiencias (Alvares, 2021)	Motivación intrínseca	-Estabilidad laboral -Expresión de ideas -Desarrollo laboral -Satisfacción laboral -Motivación laboral	Likert	Siempre= 5 Casi siempre= 4 A veces= 3 Rara vez= 2 Nunca = 1
		Motivación extrínseca	-Reconocimientos -Comportamiento -Incentivos -Deseos -Premios		
<b>Variable 2</b> <b>Atención al cliente</b>	De igual forma, un enfoque que menciones las necesidades del consumidor muestra que estos son los acumulamientos que la organización debe de tener un buen servicio para la atención a los clientes, porque fortalece a las diferentes competencias que se realiza a través de estrategias, arte y creatividad para concretar diferentes habilidades según las teorías que realiza mediante a la fidelidad de los consumidores, para poder construir relaciones duraderas y poder aceptar los nuevos productos que el futuro (Serna, 2021)	Necesidades del Consumidores	-Productos -Servicio -Estrategia -Compra	Likert	Siempre= 5 Casi siempre= 4 A veces= 3 Rara vez= 2 Nunca = 1
		Fidelidad con los Consumidores	-Calidad -Competencia -Confianza -Rendimiento -Crecimiento		

### **3.4 Técnica e instrumentos de recolección de información**

#### **Técnica:**

Según Sánchez (2020) indica que la técnica que se utilizó para la siguiente investigación fue encuesta ya que consiste en un conjunto de preguntas para recolectar información de cada una de las personas ya que esa información le interesa al investigador, la técnica de encuesta se utilizó para los trabajadores en la variable motivación laboral y clientes en la variable atención al cliente de la Marisquería Cabo Blanco, se recolecto sus datos ya que es importante para el investigador.

#### **Instrumento:**

Según Sánchez (2020) indico que el instrumento se basó en un conjunto de preguntas que han sido analizados y formulados de forma consecutiva para que la recopilación de los datos no esté sesgada y pueda proporcionar resultados la presente investigación es basada en una serie de preguntas previamente analizadas óptimas. En la investigación se utilizó el instrumento cuestionario en escala Likert, dicho instrumento estuvo formada por 19 preguntas que son 10 preguntas para la variable motivación laboral y 9 preguntas para la variable atención al cliente ya que cada pregunta fueron por cada indicador, ya que estas preguntas fueron supervisadas por juicio de expertos que se validaron si las preguntas de ambos cuestionarios son aptas para su aplicación. A su vez se realizó la confiabilidad de los cuestionarios por medio del alfa de cronbach, en donde los resultados para la variable motivación laboral fue de un valor de 0.883; y para la variable atención al cliente se obtuvo una confiabilidad de 0.851; se realizó la validación de juicio de expertos en la que tres profesionales de administración de grado de maestría y doctorado analizaron y aprobaron el cuestionario para su aplicación (Anexo 2). Lo que indica que los instrumentos tiene una excelente confiabilidad (Anexo 4)

### **3.5. Método de análisis de datos**

De acuerdo a Izaguirre (2020) el método de plan de análisis consiste en recopilar datos, se realizó actividades, ya que se basó para obtener conclusiones precisas que contribuyen al logro de nuestras metas. Luego de los datos recolectados mediante la técnica de investigación, se elaboró tablas y se realizó el grafico de manera secuencial con cada variable y sus dimensiones.

Para analizar los datos recopilados se utilizó los análisis descriptivos de cada variable de los estudios; se realizaron tablas de frecuencias absolutas para las cifras estadísticas que se utilizaron con los programas informáticos como el Microsoft Word que se utilizó para realizar las modificaciones de la investigación, el Acrobat Reader XI: es un software gratuito que permitió leer los archivos digitales PDF, como información general descargada de la biblioteca virtual. El Microsoft Excel, el cual se utilizó para tabular, compilar u planificar las cifras correspondientes a los resultados obtenidos en el estudio. De manera similar, el uso del turnitin para asegurarnos que no haya plagio, y también el uso de mendeley para genera referencias en la bibliografía de los estándares APA 7ma edición, finalmente presentación del PPT.

### **3.6 Aspectos éticos**

Este estudio se realizó como referencia los principios éticos del Reglamento de Integración Científica en la Investigación 2024 actualizado por concejo Universitario con Resolución N° 0277-CU-ULADECH Católica, de fecha 14 de marzo del 2024

#### **Respeto y protección de los derechos de los intervinientes:**

Se protegió a las personas que son participe de la investigación, respetando su privacidad, no se colocó datos personales, como números de teléfonos y dirección de domicilios en el consentimiento informado y cuestionario. Asimismo, no se ha tomado fotografías de su imagen, no se colocó sus datos personales sin su autorización y también se le comunico que los datos que brindaron para fines de investigación.

- **Cuidado del medio ambiente:**

En esta investigación se utilizo papel reciclado que se utilizo para ayudar al medio ambiente ya que también se realizó un buen uso de la energía eléctrica, se evitó que la computadora quede prendida por varias horas para el uso de investigación.

- **Libre participación por propia voluntad:**

El cuestionario se aplicó después de dar a conocer el propósito de la investigación, contemplando en el consentimiento informado para poder solicitar el permiso a los participantes de la investigación, en este formato se estableció el propósito de la investigación, el tiempo que se utilizó para encuestar, su finalidad y en caso de los participantes tengan algunas dudas se colocó el número de celular del investigador.

- **Beneficencia, no maleficencia:**

Se aclaró a los trabajadores de la marisquería que su participación a través de la información que se les brindó no les ocasionó algún daño y se respetó sus peticiones como anonimato de sus respuestas en el cuestionario, además no se interrumpió en horas de labor, se espera a que estén en sus horas libres y no estén atendiendo a ningún cliente, así se evitara causar algunas incomodidades, también se da a conocer algunas importancias que tendrá sus participaciones en el trabajo de investigación resaltando los beneficios de los conocimientos. La beneficencia de la empresa es que el dueño de la empresa conozca los problemas para que así pueda solucionar y de esa manera puede ser que su emprendimiento crezca con el paso de los años y el no maleficencia se trata en respetar los derechos de los participantes clientes y trabajadores que participen en la investigación ya que no se realizó ningún daño y se respetó sus decisiones como el anonimato de sus respuestas.

- **Integridad y honestidad:**

Se trató con integridad y honestidad en todas las actividades de la investigación haciendo la búsqueda de informaciones reales y ninguna manipulación de los resultados, se recopiló todos los datos necesarios y se presentó el instrumento, ya que los datos se presentaron de manera real.

- **Justicia:**

Se otorgó un trato cordial con los participantes de la investigación, indicando la causa e importancia de las encuestas y sus colaboraciones son muy importantes; además se entregó un modelo de consentimiento igual para todos y se les aplicó las mismas preguntas. De igual manera se les hizo llegar la copia de los resultados de la investigación



#### IV. Resultados

**Objetivo Especifico N°1** Identificar las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Inversiones Marisquería Cabo Blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024.

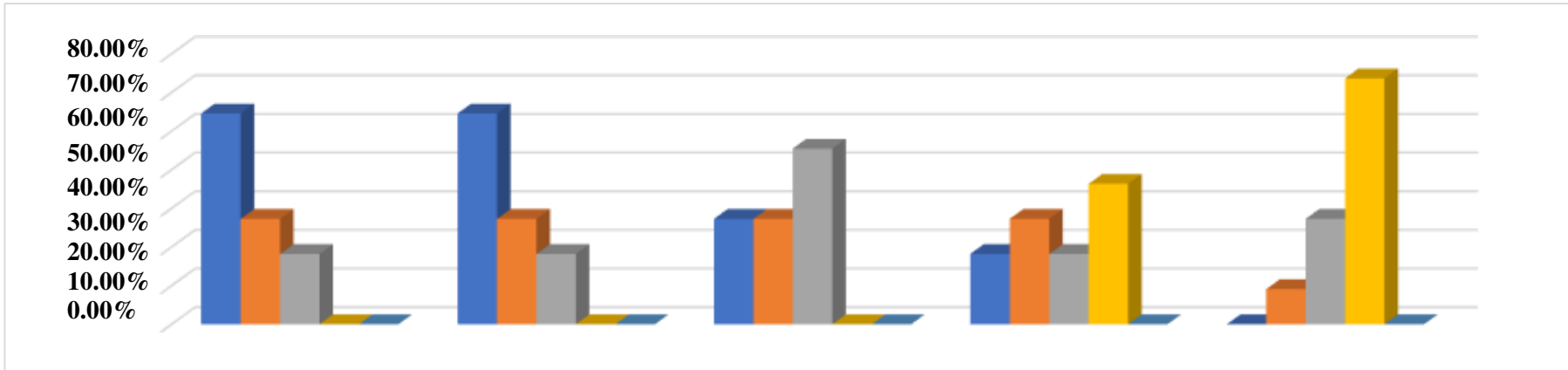
**Tabla 1**

*Características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Inversiones Marisquería Cabo Blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024.*

Características de la motivación intrínseca	N	%
La empresa le da la libertad para expresar sus ideas y desplegar sus habilidades, creatividad y destrezas a sus trabajadores		
Siempre	6	54.55
Casi siempre	3	27.27
A veces	2	18.18
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	11	100.00
Se siente satisfecho con la labor y con el puesto de trabajo en el que se desempeña dentro de la empresa		
Siempre	6	54.55
Casi siempre	3	27.27
A veces	2	18.18
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	11	100.00
La empresa ofrece estabilidad laboral a los trabajadores que se identifican con las metas y objetivos organizacionales		
Siempre	3	27.27
Casi siempre	3	27.27
A veces	5	45.45
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	11	100.00
Con que frecuencia la empresa capacita a su personal para mejorar su desarrollo laboral		
Siempre	2	18.18
Casi siempre	3	27.27
A veces	2	18.18
Casi nunca	4	36.36
Nunca	0	0.00
Total	11	100.00
La empresa brinda incentivos laborales por el esfuerzo, productividad y cumplimiento de metas		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	1	9.09
A veces	3	27.27
Casi nunca	7	63.64
Nunca	0	0.00
Total	11	100.00

**Nota.** Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la pequeña empresa Inversiones Marisquería Cabo Blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024

*Características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa inversiones marisquería cabo blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024.*



	La empresa le da la libertad para expresar sus ideas y desplegar sus habilidades, creatividad y destrezas a sus trabajadores	Se siente satisfecho con la labor y con el puesto de trabajo en el que desempeña dentro de la empresa	La empresa ofrece estabilidad laboral a los trabajadores que se identifican con las metas y objetivos organizacionales	Con que frecuencia la empresa capacita a su personal para mejorar su desarrollo laboral	La empresa brinda incentivos laborales por el esfuerzo, productividad y cumplimiento de metas
Siempre	54.55%	54.55%	27.27%	18.18%	0.00%
Casi siempre	27.27%	27.27%	27.27%	27.27%	9.09%
A veces	18.18%	18.18%	45.45%	18.18%	27.27%
Casi nunca	0.00%	0.00%	0.00%	36.36%	63.64%
Nunca	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

**Objetivo Especifico N° 2 Describir las** características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Inversiones Marisquería Cabo Blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024.

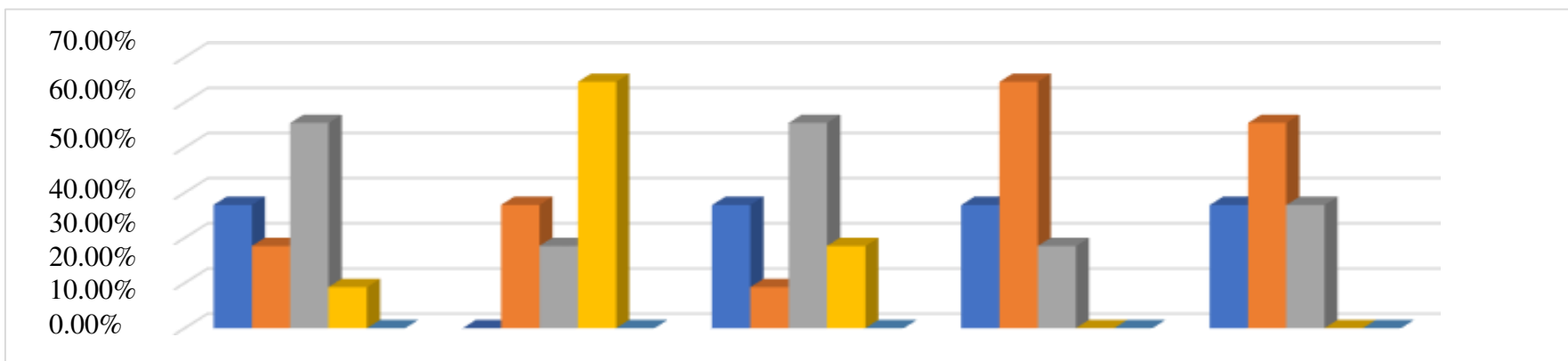
**Tabla 2**

*Características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Inversiones Marisquería Cabo Blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024.*

<b>Características de la motivación extrínseca</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Con que frecuencia la empresa brinda reconocimiento a sus trabajadores su buen desempeño</b>		
Siempre	3	27.27
Casi siempre	2	18.18
A veces	5	45.45
Casi nunca	1	9.09
Nunca	0	0.00
Total	11	100.00
<b>En la empresa se impulsa el trabajo en equipo con el propósito de mejorar el comportamiento laboral</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	3	27.27
A veces	2	18.18
Casi nunca	6	54.55
Nunca	0	0.00
Total	11	100.00
<b>En la empresa se brinda incentivos laborales a los trabajadores como recompensa por su labor, puntualidad y desempeño</b>		
Siempre	3	27.27
Casi siempre	1	9.09
A veces	5	45.45
Casi nunca	2	18.18
Nunca	0	0.00
Total	11	100.00
<b>La empresa incluye actividades que impulsan el desarrollo de habilidades y deseo de superación profesional de los colaboradores</b>		
Siempre	3	27.27
Casi siempre	6	54.55
A veces	2	18.18
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	11	100.00
<b>La empresa brinda incentivos económicos, bonos, premios a modo de recompensa para motivar a su fuerza laboral</b>		
Siempre	3	27.27
Casi siempre	5	45.45
A veces	3	27.27
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	11	100.00

*Nota.* Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la pequeña empresa Inversiones Marisqueria Cabo Blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024

*Características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa inversiones marisquería cabo blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024.*



	Con que frecuencia la empresa reconoce a sus trabajadores su buen desempeño	En la empresa el trabajo brinda en equipo y permite mejorar la cultura y ambiente organizacional	En la empresa se brinda incentivos laborales a los trabajadores como recompensa por su labor, puntualidad y desempeño	La empresa incluye actividades que impulsan el desarrollo de habilidades y deseo de superación profesional de los colaborados	La empresa brinda incentivos económicos, bonos, premios a modo de recompensa para motivar a su fuerza de laboral
Siempre	27.27%	0.00%	27.27%	27.27%	27.27%
Casi siempre	18.18%	27.27%	9.09%	54.55%	45.45%
A veces	45.45%	18.18%	45.45%	18.18%	27.27%
Casi nunca	9.09%	54.55%	18.18%	0.00%	0.00%
Nunca	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

**Objetivo Especifico N° 3** Definir las características de la necesidad de los consumidores en la pequeña empresa Inversiones Marisqueria Cabo Blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024.

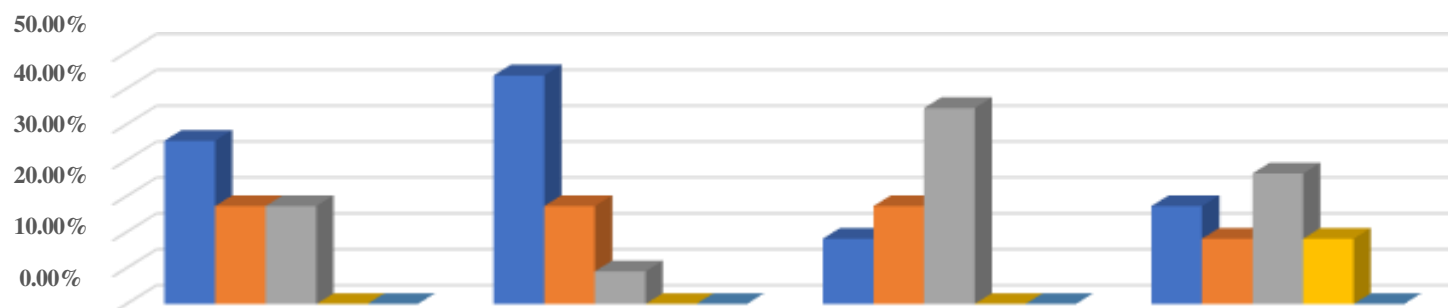
**Tabla 3**

*Características de la necesidad de los consumidores en la pequeña empresa Inversiones Marisqueria Cabo Blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024.*

Características de la necesidad de los consumidores	N	%
<b>Con que frecuencia el producto que ofrece la empresa satisface sus necesidades como cliente</b>		
Siempre	27	60.00
Casi siempre	9	20.00
A veces	9	20.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	45	100.00
<b>La atención y el servicio brindado por parte de los colaboradores de la empresa están en relación a sus expectativas como cliente</b>		
Siempre	28	62.22
Casi siempre	10	22.22
A veces	7	15.56
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	45	100.00
<b>Cree usted que la marisqueria debe implementar estrategias y promociones para impulsar la venta de sus productos</b>		
Siempre	5	11.11
Casi siempre	11	24.44
A veces	29	64.45
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	45	100.00
<b>Considera que el precio que paga por el producto es directamente proporcional con la compra que realiza</b>		
Siempre	8	17.78
Casi siempre	6	13.33
A veces	25	55.56
Casi nunca	6	13.33
Nunca	0	0.00
Total	45	100.00

**Nota.** Base de datos del cuestionario aplicado a los clientes de la pequeña empresa Inversiones Marisqueria Cabo Blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024

*Características de la necesidad de los consumidores en la pequeña empresa inversiones marisqueria cabo blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024.*



	Con que frecuencia el producto que ofrece la empresa satisface sus necesidades como cliente	La atención y el servicio brindado por parte de los colaboradores de la empresa están en relación a sus expectativas como cliente	Cree usted que la marisqueria debe implementar estrategias y promociones para impulsar la venta de sus productos	Considera que el precio que paga por el producto es directamente proporcional con la compra que realiza
Siempre	60.00%	62.22%	11.11%	17.78%
Casi siempre	20.00%	22.22%	24.44%	13.33%
A veces	20.00%	15.56%	64.45%	55.56%
Casi nunca	0.00%	0.00%	0.00%	13.33%
Nunca	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%



**Objetivo Especifico N° 4** Definir las características de la fidelidad de los consumidores en la pequeña empresa Inversiones Marisqueria Cabo Blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024.

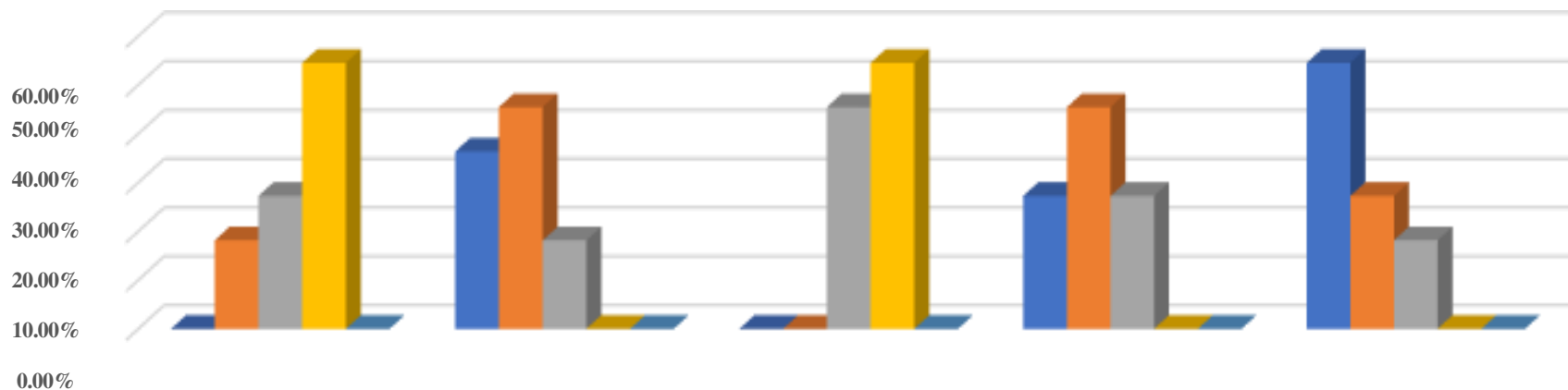
**Tabla 4**

*Características de la fidelidad de los consumidores en la pequeña empresa Inversiones Marisqueria Cabo Blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024.*

Características de la fidelidad de los consumidores	N	%
<b>Considera que la marisqueria utiliza insumos de calidad para la elaboración de sus productos</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	6	13.33
A veces	11	24.44
Casi nunca	28	62.23
Nunca	0	0.00
Total	45	100.00
<b>Considera que el producto que ofrece la marisqueria se diferencia de su competencia por el sabor y la presentación</b>		
Siempre	26	57.78
Casi siempre	12	26.67
A veces	7	15.55
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	45	100.00
<b>Los trabajadores de la empresa le inspiran confianza por la atención, trato amable y empatía</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	15	33.33
Casi nunca	30	66.67
Nunca	0	0.00
Total	45	100.00
<b>Considera que la empresa puede mejorar en el rendimiento de su productividad</b>		
Siempre	10	22.22
Casi siempre	25	55.56
A veces	10	22.22
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	45	100.00
<b>Con que frecuencia recomendaría a la marisqueria para su crecimiento en publicidad</b>		
Siempre	27	60.00
Casi siempre	11	24.44
A veces	7	15.56
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	45	100.00

**Nota.** Base de datos del cuestionario aplicado a los clientes de la pequeña empresa Inversiones Marisqueria Cabo Blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024

*Características de la fidelidad de los consumidores en la pequeña empresa inversiones marisqueria cabo blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024.*



	Considera que la marisqueria utiliza insumos de calidad para la elaboración de sus productos	Considera que el producto que ofrece la marisqueria se diferencia de su competencia por el sabor y la presentación	Los trabajadores de la empresa le inspiran confianza por la atención, trato amable y empatía	Considera que la empresa puede mejorar en el rendimiento de su productividad y abrir nuevos locales para el beneficio de otros clientes	Con que frecuencia recomendaría a la marisqueria para su crecimiento en publicidad y ayudar a posibles clientes a conocer el establecimiento
Siempre	0.00%	57.78%	0.00%	22.22%	60.00%
Casi siempre	13.33%	26.67%	0.00%	55.56%	24.44%
A veces	24.44%	15.55%	33.33%	22.22%	15.56%
Casi nunca	62.23%	0.00%	66.67%	0.00%	0.00%
Nunca	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

Tabla 5 propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa Inversiones Marisquería Cabo Blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024.

Variable	Indicador	Problema	Causa	Consecuencia	Acciones De Mejora	Responsables	Presupuesto
<b>Variable 1: Motivación laboral</b>	<b>Estabilidad laboral</b>	El 45.45% de los trabajadores indicaron que la empresa no establece una estabilidad laboral	Los trabajadores que indican que la empresa no toma en cuenta la preocupación que tienen por no saber su estabilidad en su trabajo.	La autoestima de los empleados es baja porque no se les valora en ningún momento del proceso de pedir su contrato para poder laborar tranquilamente.	Evaluar la experiencia del trabajador para asignarles un cargo permanente a lo laboral. Las reuniones semanales para motivar al equipo a que sugieran ideas para la mejorar la estabilidad Cuando los jefes hacen sentir la	Gerente / trabajadores	s/ 2,000.00
			Los trabajadores mencionan que su	Altos niveles de estrés que conducen a una disminución de la productividad a largo plazo.			

			<p>permanencia en su empleo les genera estrés y ansiedad ya que no saben si seguirán trabajando en la empresa.</p>	<p>El mal desempeño de los trabajadores en la empresa por no tener la seguridad de tener un trabajo estable.</p>	<p>seguridad a los trabajadores que tienen un trabajo estable, tienen una mayor seguridad y además eso afecta de manera positiva de varias maneras como se mas sociables.</p>		
			<p>El empleador sabe que es necesario el contrato ya que les permitiría que se mantengan en el tiempo que no termine de un momento a</p>				

			otro sin motivo.				
<b>Desarrollo laboral</b>	El 36.36% de los trabajadores indican que casi nunca hay capacitación para ellos.	Se enfocan en sus propias funciones laborales, por ende no dedican el tiempo necesario para mejorar.	Bajo rendimiento laboral, puesto que los trabajadores consideran que la empresa no reconoce su esfuerzo	Realizar reuniones semanales para motivar al equipo a que sugieran ideas para la mejora de la empresa y estar satisfechos con lo aprendido	Gerente / s/ 2,000.00 trabajadores		
		Las malas condiciones laborales o una falta de oportunidad del desarrollo laboral.	Los jefes deben brindar capacitación por los menos dos veces por semana para que los trabajadores tengan el	Establecer metas fijas y realistas, expandir los conocimientos de los trabajadores			
		Las malas relaciones en el					

			ámbito laboral harán que los trabajadores sientan deseo de abandonar el empleo.	conocimiento adecuado de que se trata un desarrollo laboral	con charlas y capacitaciones		
	<b>Comportamiento</b>	El 54.55% de los trabajadores indican que casi nunca realizan el trabajo en equipo	El líder se encuentra enfocado en sus propias funciones por ende, no dedican el tiempo necesario para mejorar el trabajo en equipo.	Estrés laboral debido a que no se comparten ideas y no se respetan las opiniones entre compañeros.	Evaluar la experiencia del trabajador para asignarles cargos permanentes. La capacitación en la motivación laboral es con el fin de fomentar el intercambio de ideas y obtener una gran variedad de	Gerente / s/ 2,000.00 trabajadores	
			El riesgo de tomar malas	La desconfianza es de no enfocarse en el cumplimiento de objetivos, es decir se trabaja de una manera			

			decisiones, es más alto ya que no aprovechan la inteligencia por enojo, envidia y mezquindad.	individual.	sugerencias de los miembros del equipo. Esto promueve la innovación, los procesos novedosos de resolución y solución de problemas		
<b>Variable 2: Atención al Cliente</b>	<b>Calidad</b>	El 62.23% de los clientes indican que casi nunca se realiza los calidad de los productos	Los dueños deben hacer las verificaciones de los alimentos ya que es necesario verificar los puntos de control de	Bajo rendimiento en las ventas de los productos ofrecidos. Debido a que el personal no se encuentra lo suficiente motivado por la	La manera de mejorar nuestro producto consiste en hacer cambios de algunos productos para hacer más eficaz y eficiente.	Trabajadores / clientes	s/ 2,000.00



			calidad de los alimentos.	baja de las ventas.			
			Algunos de los principios culpables son el aire, la humedad, la luz de la temperatura, etc. Posicionar las marcas de una plaza en específico y ayudar a la sociedad en una problemática.				

	<b>Confianza</b>	El 66.67% de los clientes indican que casi nunca les ofrecen la confianza para la atención de los clientes	Así como un soporte de calidad puede ser una ventaja competitiva ya que puede ser devastado para los resultados comerciales. La dificultad que tiene los trabajadores para poder experimentar al confiar en otra persona.	Generalmente resulta en menos clientes, lo que se traduce en menores ventas y ganancias para el negocio	Conocer bien a nuestros clientes, capacitar a mis trabajadores, para ofrecer una atención personalizada	Trabajadores / clientes	s/ 2,000.00
--	------------------	--	--	---	---	-------------------------	-------------

## V. Discusiones

**Objetivo específico 1: describir las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa inversiones marisquería cabo blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024.**

- La empresa le da la libertad para expresar sus ideas y desplegar sus habilidades, creatividad y destrezas a sus trabajadores: el 54.55% de los trabajadores indicaron que les brindan libertad de expresar sus ideas y destrezas siempre los dueños escuchan y respetan las opiniones de sus trabajadores. Estos resultados coinciden con Ortiz (2021) Titulada: *la motivación y sus influencias en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A. de la ciudad de Ambato* menciona que el 65.22% indicaron que el jefe hace partícipe de sus ideas para no encontrar algunos conflictos entre los empleados. Villavicencio (2022) Titulado: *propuesta de mejora en la motivación personal y su desempeño laboral en la empresa restaurante Nino en el distrito de Chimbote, 2022.* menciona que el 71.43% dicen que toman en cuenta sus ideas y opiniones. Rivera (2022) Titulado: *propuesta de mejora de la motivación laboral y atención al cliente en el micro y pequeñas empresa del sector servicio rubro pollería del distrito nuevo Chimbote, 2022.* indica que el 49.10% respondió que la empresa puede respetar las ideas presentadas del empleado. Los empleados buscan más atención, retroalimentación y apoyo. Los líderes deben ser más conscientes de las necesidades individuales para fomentar más efectivamente el desarrollo profesional y el desempeño.
- Se siente satisfecho con la labor y con el puesto de trabajo en el que se desempeña dentro de la empresa: el 54.55% de los trabajadores indicaron que siempre están satisfechos en el lugar donde laboran, estos resultados coinciden con Martínez (2020) titulado: *motivación laboral y su incidencia en la satisfacción del cliente interno en el restaurante Edo Sushi Bar, Magdalena Lima año 2020* que dice que el 100% de los trabajadores mencionan que se sienten satisfechos de sus compañeros de trabajo de área. Así también Quispe (2022) Titulada: *la motivación para el desempeño laboral de los trabajadores en las micro empresa multiservicios de comidas rápidas Quilla bamba E.I.R.L. en la ciudad de Ayacucho, 2022.* menciona que el 100% dice que hay una buena comprensión de trabajadores a jefes se sienten muy satisfechos de trabajar ahí. También dice Cáceres (2021) Titulado: *motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante manu: caso restaurant Katiuska, distrito de Vilcas Huamán,*

*Ayacucho, 2021*. que el 55% dice que el ámbito laboral en el restaurante es muy satisfactorio entre compañeros. También Zevallos (2020) Titulado: *motivación laboral en las micro y pequeñas empresas rubro cevichería mi barrunto del distrito de Ayacucho 2020* manifiesta que el 100% siempre dice que hay una buena comprensión de trabajadores y jefes y que se sienten muy satisfechos. Rivera (2020) Titulado *propuesta de mejora de motivación laboral y atención al cliente en la micro y pequeñas empresas del sector rubro pollería del distrito nuevo Chimbote, 2022*. menciona que el 45.3% rara vez están satisfechos con su atención. Se puede ver que en esta empresa los trabajadores están satisfechos en sus lugares de trabajo porque hacen ver que tiene una buena relación entre ellos mismo y con los jefes.

- La empresa ofrece estabilidad laboral a los trabajadores que se identifican con las metas y objetivos organizacionales: el 45.45% de trabajadores indican que a veces te ofrecen estabilidad ya que estos resultados coinciden con
- Con que frecuencia la empresa capacita a su personal para mejorar su desarrollo laboral: el 36.36% de trabajadores indican que casi nunca hacen capacitación, ya que estos resultados coinciden con Quispe (2020) Titulado. *La motivación para el desempeño laboral de los trabajadores en las micro empresas multiservicios de comida rápida Quilla bamba E.I.R.L, en la ciudad de Ayacucho, 2022* manifiesta que el 50% dicen que en algunas veces la empresa dicta capacitaciones en el mismo trabajo. Zevallos (2020) Titulado: *motivación laboral en las micro y pequeñas empresas rubro cevichería mi barrunto del distrito de Ayacucho 2020* dice que el 50% que algunas veces la empresa dicta capacitaciones. Cáceres (2021) Titulado: *motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante manu: caso restaurant Katuska, distrito de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2021*. menciona que el 50% dice que algunas veces la empresa dictas las capacitaciones en el mismo trabajo. Se les aconsejarían a los jefes que brinden más capacitaciones a sus trabajadores ya que eso ayudara a mejorar el trabajo en equipo
- La empresa brinda incentivos laborales por el esfuerzo, productividad y cumplimiento de metas: el 63.64% de trabajadores indicaron que casi nunca hay incentivos en la empresa, y así lo compara con Tómalá (2022) Titulada: *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Gabrihidelec del Cantón la Libertad*. dice que el 50% de los trabajadores son recompensados

con incentivos por realizar un buen trabajo. Ortiz (2021) Titulada *la motivación y sus influencias en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A. de la ciudad de Ambato* habla que el 35.06% de los empleados están conformes en que los incentivos que ofrece la empresa a los trabajadores logran sus objetivos. Quispe (2020) Titulado. *La motivación para el desempeño laboral de los trabajadores en las micro empresas multiservicios de comida rápida Quilla bamba E.I.R.L, en la ciudad de Ayacucho, 2022* menciona que el 69% de algunos trabajadores reciben incentivos por una buena organización laboral en la empresa. Cáceres (2021) Titulado: *motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante manu: caso restaurant Katiuska, distrito de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2021*. dice que el 40% que en los restaurantes siempre ofrecen incentivos o bonos para sus trabajadores que cumplen con lo acordado. Zevallos (2020) Titulado: *motivación laboral en las micro y pequeñas empresas rubro cevicheria mi barrunto del distrito de Ayacucho 2020* manifiesta que el 69% dice que algunos trabajadores reciben incentivos .los trabajadores manifiestan que en la empresa siempre brindan los incentivos por el gran esfuerzo que realizan por mantener a gustos a los clientes.

**Objetivo 2: indicar las características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa inversiones marisqueria cabo blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024.**

- Con que frecuencia la empresa brinda reconocimiento a sus trabajadores su buen desempeño el 45% de los trabajadores indican que a veces reciben reconocimientos coinciden con Chillan (2020) Titulado *la productividad como efecto en la motivación de los colaboradores de McDonald`s del ecuador en la sucursal de McDonald`s* dice que el 78% cree que recibimos recompensas por alcanzar metas en el restaurante. También indica Quispe (2020) Titulado. *La motivación para el desempeño laboral de los trabajadores en las micro empresas multiservicios de comida rápida Quilla bamba E.I.R.L, en la ciudad de Ayacucho, 2022* que el 69% dice que algunos trabajadores reciben recompensas por una organización laboral en la empresa. Cáceres (2021) Titulado: *motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante manu: caso restaurant Katiuska, distrito de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2021*. menciona que el 80% manifiestan que siempre el líder hace reconocimientos a sus mejores trabajadores. Zevallos (2020) Titulado: *motivación laboral en las micro y pequeñas empresas*

*rubro cevicheria mi barrunto del distrito de Ayacucho 2020* dice que el 69% dice que algunos trabajadores reciben recompensas por buena organización. López (2021) En su tesis titulada *de la satisfacción de la atención al cliente del restaurante Racky`s de la ciudad del Guayaquil* manifiesta que el 78% recibe recompensas por alcanzar metas en el restaurante. Noriega (2020) Titulada: *la atención al cliente para el desempeño laboral en la micro empresas del restaurante A mi Manera en Huanta E.I.R.L, del distrito de Ayacucho, 2022.* manifiesta que el 69% dice que algunos clientes dicen que lo trabajadores reciben recompensas. Tómalá (2022) Titulada: *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Gabrihidelec del Cantón la Libertad.* menciona que los trabajadores son recompensados por realizar un buen trabajo. En la empresa, los reconocimientos que realizan hacia sus trabajadores es adecuada para una buena motivación laboral porque con estos reconocimientos hacen que los trabajadores se esfuercen más y trabajen inspirados.

- En la empresa se impulsa el trabajo en equipo con el propósito de mejorar el comportamiento laboral el 54.55% mencionan que a veces se realiza el trabajo en equipo ya que coinciden que Chillan (2020) Titulado *la productividad como efecto en la motivación de los colaboradores de McDonald`s del ecuador en la sucursal de McDonald`s* que indican que el 90% menciona que McDonald`s tiene una buen ambiente por un bien trabajo en equipo. Tómalá (2022) Titulada: *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Gabrihidelec del Cantón la Libertad.* dice que el 50% manifiesta que los trabajadores realizan un buen trabajo en equipo en las actividades que se realiza en la empresa. Martínez (2020) Titulada: *motivación laboral y su incidencia en la satisfacción del cliente interno en el restaurante Edo Sushi Bar, Magdalena lima año 2020* indican que el 56% manifiesta que los trabajadores tienes una buena comunicación y realizan todo en equipo. Villavicencio (2022) Titulado *propuesta de mejora en la motivación personal y su desempeño laboral en la empresa restaurante Nino en el distrito de Chimbote, 2022.* menciona que el 71,43% dice que casi siempre hay un ambiente laboral de apoyo dentro de la empresa. Quispe (2020) Titulado. *La motivación para el desempeño laboral de los trabajadores en las micro empresas multiservicios de comida rápida Quilla bamba E.I.R.L, en la ciudad de Ayacucho, 2022* dice que el 45% que señalan que en el lugar donde trabajan tiene un buen ámbito laboral favorable. Cáceres (2020) Titulada: *Atención al cliente en las*

*micro y pequeñas empresas rubro pollería el dorado del distrito de Ayacucho, 2020.* dicen que el 100% que se sienten cómodos al trabajar en ese lugar ya que hay respeto, un buen trabajo en equipo. Zevallos (2020) Titulado: *motivación laboral en las micro y pequeñas empresas rubro cevichería mi barrunto del distrito de Ayacucho 2020* el 45% señalan que en el lugar donde trabajan tiene un buen ámbito laboral. A pesar que la habilidad de trabajar en conjunto es un elemento que muchos líderes y reclutadores valoran hoy en día; en el estudio no se encontró dicha importancia pues que el líder no busca mejorar el trabajo en equipo, a su vez genera que el empleado no tenga sentido de pertenencia hacia el equipo y la empresa.

- En la empresa se brinda incentivos laborales a los trabajadores como recompensa por su labor, puntualidad y desempeño el 45.45% indican que a veces reciben recompensas por puntualidad manifiesta que Quispe (2020) Titulado. *La motivación para el desempeño laboral de los trabajadores en las micro empresas multiservicios de comida rápida Quilla bamba E.I.R.L, en la ciudad de Ayacucho, 2022* dicen que el 69% mencionan que algunos trabajadores reciben recompensas e incentivos por tener puntualidad en la empresa. El criterio personal sobre las recompensas sobre la puntualidad de los trabajadores sería bueno para realizar en diferentes empresas porque así se motivaría a los trabajadores para llegar temprano a su lugar de trabajo.
- La empresa incluye actividades que impulsan el desarrollo de habilidades y deseo de superación profesional de los colaboradores el 54.55% indican que casi siempre impulsan para desarrollar buenos deseos
- La empresa brinda incentivos económicos, bonos, premios a modo de recompensa para motivar a su fuerza laboral el 45.45% indican que casi siempre reciben bonos o premios y a la comparación con Tómalá (2022) Titulada: *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Gabrihidelec del Cantón la Libertad.* de los trabajadores dicen que tienen una excelente motivación laboral como premios y bonos. Chillán (2020) Titulado *la productividad como efecto en la motivación de los colaboradores de McDonald`s del Ecuador en la sucursal de McDonald`s* menciona que el 78% mencionan que recibimos bonos por alcanzar metas en el restaurante. Cáceres (2021) Titulado: *motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante manu: caso restaurant Katiuska, distrito de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2021.* mencionan que el 40% dice que en

el restaurante siempre ofrecen incentivos o bonos para sus trabajadores quienes cumplen con lo acordado. Zevallos (2020) Titulado: *motivación laboral en las micro y pequeñas empresas rubro cevichería mi barrunto del distrito de Ayacucho 2020* el 75% señala que el jefe siempre de bonos o precios a los trabajadores y clientes de la empresa. El criterio personal sobre los bonos y premios son motivadores para los trabajadores porque gracias a ellos lo jefes dan esos incentivos a los trabajadores que cumplen con su metas programadas.

**Objetivo 3: definir las características de la necesidad de los consumidores en la pequeña empresa inversiones marisquería cabo blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024.**

- Con que frecuencia el producto que ofrece la empresa satisface sus necesidades como cliente el 60% indican que siempre los productos brindados en el establecimiento les satisfacen sus necesidades esta investigación coincide con Villalba (2020) En su tesis titulada: *calidad de servicio y atención al cliente en Azuca Beach, Azuca Bistró y restaurante y sugerencias de mejora.* el 38% está muy satisfecho en la que hicieron al meseros sobre la calidad del restaurante y el amablemente respondieron sus dudas, así también menciona Ñauarúa (2020) titulada *calidad de servicio y atención al cliente de la pollería el Mesón del distrito Huancayo, región Junín, 2020* dice que el 28% de los clientes del género masculino considerado en la calidad y atención se encuentran satisfechos con los productos que se brindan y son de las edades que son de 25 a 35 años. Criterio personal que en las empresas se tiene que brindar un producto al agrado de los clientes para poder satisfacer sus necesidades y para poder atraer más clientes.
- La atención y el servicio brindado por parte de los colaboradores de la empresa están en relación a sus expectativas como cliente menciona que el 62.22% dicen que cumplen las expectativas ya que esta investigación coincide con Noriega (2020) Titulada: *la atención al cliente para el desempeño laboral en la micro empresas del restaurante A mi Manera en Huanta E.I.R.L, del distrito de Ayacucho, 2022.* mencionan que el 50% dice que algunas empresas cumplen con sus expectativas en el servicio brindado, también el menciona Ñauarúa (2020) En su tesis: titulada *calidad de servicio y atención al cliente de la pollería el Mesón del distrito Huancayo, región Junín, 2020* dice que el 33.96% que sus visitas sería de 1 a 2 veces a la semana que son del género femenino mencionan que tiene una



buena expectativa en la pollería por la buena atención que reciben. Criterio personal se menciona en la empresa que hay que tener siempre una buena atención para que los clientes tengan una buena expectativa en nuestro local para que así los clientes puedan volver.

- Cree usted que la marisquería debe implementar estrategias y promociones para impulsar la venta de sus productos los clientes mencionan en un 65.45% que a veces implementan estrategias y promociones, la investigación coincide que Cáceres (2021) Titulado: *motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante manu: caso restaurant Katiuska, distrito de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2021*. dice que el 100% siempre dice que implementan varias estrategias para los clientes estén satisfechos en los productos brindados. Menciona Antúnez (2020) En su investigación titulada: *gestión de calidad en la atención del cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurante, en la ciudad de Huarmey, 2020*. dice que el 90% mencionan que la empresa implementan promociones de ventas para atraer más clientes, Criterio personal sería que en cada empresa: restaurante o cevicherías sería que tomen varias estrategias y promociones para no perder a los clientes y también atraer más y más porque gracias a esos métodos podemos ser más conocidos en el mercado.
- Considera que el precio que paga por el producto es directamente proporcional con la compra que realiza los clientes mencionan que el 55.56% dicen que a veces el precio que pagan es adecuada, ya que la investigación coincide con Noriega (2020) Titulada: *la atención al cliente para el desempeño laboral en la micro empresas del restaurante A mi Manera en Huanta E.I.R.L, del distrito de Ayacucho, 2022*. mencionan que el 45% señalan que el restaurante tiene precios económicos, al igual que Cáceres (2020) Titulada: *Atención al cliente en las micro y pequeñas empresas rubro pollería el dorado del distrito de Ayacucho, 2020*. menciona que el 69% dicen que los precios son cómodos en la empresa. Ñauarúa (2020) En su tesis: titulada *calidad de servicio y atención al cliente de la pollería el Mesón del distrito Huancayo, región Junín, 2020* dice que el 30.77% menciona que vienen 1 a 2 veces por semana y son de género masculino y mencionan que la pollería sus precios son elevados por eso solo van dos veces por semana. Al igual que López (2021) En su tesis titulada *de la satisfacción de la atención al cliente del restaurante Racky's de la ciudad del Guayaquil* dicen que el 73% piensa que es satisfactorio lo económico que cuesta sus platillos. Criterio personal

sería que cada empresa tenga un precio adecuado para los productos porque si el precio aumenta perderán a sus clientes.

**Objetivo 4: definir las características de la fidelidad de los consumidores en la pequeña empresa inversiones marisquería cabo blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024.**

- Considera que la marisquería utiliza insumos de calidad para la elaboración de sus productos el 62.23% los clientes indican que casi nunca ven la calidad de los productos, se contrasta con Villalba (2020) en su tesis titulada: *Calidad de servicio y atención al cliente en Azuca Beach, Azuca Bistró y restaurantes y sugerencias de mejora* el 40% de los encuestados están de acuerdo con la calidad de platos que sirven en el restaurante y que estos alimentos fueron de sus agrados, coinciden con Ñauarúa (2020) En su tesis: titulada *calidad de servicio y atención al cliente de la pollería el Mesón del distrito Huancayo, región Junín, 2020* el 28% de clientes de género masculino considero en la calidad y atención se encuentran satisfechos con los productos que se brindan y son de las edades son de 25 a 35 años. Criterio personal sería que cada jefe en su empresa debe ser más responsables para poder controlar las llegadas de sus insumos, debe ser de buena calidad los productos para ofrecer a sus clientes.
- Considera que el producto que ofrece la marisquería se diferencia de su competencia por el sabor y presentación el 57.78% de los clientes indican que el sabor y la presentación de los platos son diferente a otras marisquerías, coinciden Villalba (2020) en su tesis titulada: *Calidad de servicio y atención al cliente en Azuca Beach, Azuca Bistró y restaurantes y sugerencias de mejora* el 63% manifiesta que estuvo a su agrado todo lo que ofrecen en el restaurante, coinciden con López (2021) En su tesis titulada *de la satisfacción de la atención al cliente del restaurante Racky`s de la ciudad del Guayaquil* el 95% piensan que es un gran lugar para ir a degustar los alimentos. La mayoría de los clientes manifiesta que en la marisquería los sabores de los platos y las presentaciones se diferencian a otras cevichería ya que se sienten cómodos en las marisquería.
- Los trabajadores de la empresa le inspiran confianza por la atención, trato amable y empatía el 66.67% de los clientes indican que hay algunos trabajadores que no usan la empatía no son muy amables que digamos, se contrasta con Villalba (2020) en su tesis titulada: *Calidad de servicio y atención al cliente en Azuca*

*Beach, Azuca Bistró y restaurantes y sugerencias de mejora* el 43% responde que brindan una buena atención, el 64% de las edades de 18 a 25 años que visita el restaurante con la manera de saber si los trabajadores son amables con los clientes a la hora de la atención, coinciden con Flores (2020) en su investigación titulada *Evaluación de la calidad de servicios a la atención de los clientes en el restaurante pizza Burger Dimer de Gualan, Ecuador* el 55% dice que hay una buena atención a los clientes de los trabajadores, coinciden con López (2021) En su tesis titulada *de la satisfacción de la atención al cliente del restaurante Racky's de la ciudad del Guayaquil* el 95% de los clientes dicen que los tratan de buena manera justa, recuerdan que el trabajo les aporta algo importante, el 93% dice que el restaurante los tratan con amabilidad, coinciden con Ñauarúa (2020) En su tesis: titulada *calidad de servicio y atención al cliente de la pollería el Mesón del distrito Huancayo, región Junín, 2020* el 33.64% son clientes del género masculino, ya que manifiesta que están conforme con la buena atención y calidad de sus servicios. La mayoría de los clientes mencionan que hay algunos trabajadores que no usan la empatía no son muy amables que digamos ya que por eso los clientes tiene la confianza con los trabajadores.

- Considera que la empresa puede mejorar en el rendimiento de su productividad y abrir nuevos locales para el beneficio de otros clientes el 55.56% de los clientes indican que casi siempre la empresa mejora su rendimiento porque recibe los consejos de los clientes a buena manera y así su productividad empieza a mejorar.
- Con que frecuencia recomendaría a la marisquería para su crecimiento en publicidad y ayudar a posibles clientes a conocer el establecimiento el 60% de los clientes siempre dan recomendaciones a los dueños para poder mejorar y hacer muchas publicidades en las redes para poder crecer más su establecimiento coinciden con Villalba (2020) en su tesis titulada: *Calidad de servicio y atención al cliente en Azuca Beach, Azuca Bistró y restaurantes y sugerencias de mejora* y el 97% recomienda nuestro restaurante por la amabilidad de los trabajadores y dueños hacia los clientes, coinciden con Flores (2020) en su investigación titulada *Evaluación de la calidad de servicios a la atención de los clientes en el restaurante pizza Burger Dimer de Gualan, Ecuador* el 50% manifiesta que conocen el restaurante por medio de las redes sociales. La mayoría de los clientes manifiesta que los clientes siempre dan recomendaciones a los dueños para poder

mejorar y hacer muchas publicidades en las redes para poder crecer más su establecimiento

**Objetivo específico 5: elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa inversiones marisqueria cabo blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024.**

### **Plan de Mejora**

#### **1. Datos Generales**

**Nombre Comercial** : INVERSIONES MARISQUERIA CABO BLANCO S.R.L.

**Dirección Legal** : Av. Maravillas N° 199

- 2. Misión:** somos un restaurante de prestigio, con un excelente servicio y calidad dentro de nuestros productos, para lograr la consolidación en la preferencia de nuestros clientes.
- 3. Visión:** llegar a ser la mejor marisqueria de la región de Ayacucho, constituirnos como lamas exitosa, y convertirnos también como un muy atractivo fuente de trabajo.
- 4. Valores:** desarrollar una estructura integral en nuestro equipo de colaboradores, actitud de servicio, convivencia y armonía en un ambiente de profesionalismo, honestidad y entusiasmo en el trabajo.
- 5. Objetivos:** que el cliente disfrute de su estancia con sus familiares y amigos sin perder el espíritu peruano. Así como también que en cada uno de sus visitas, se lleven una porción de la buena y del buen servicio de la marisqueria

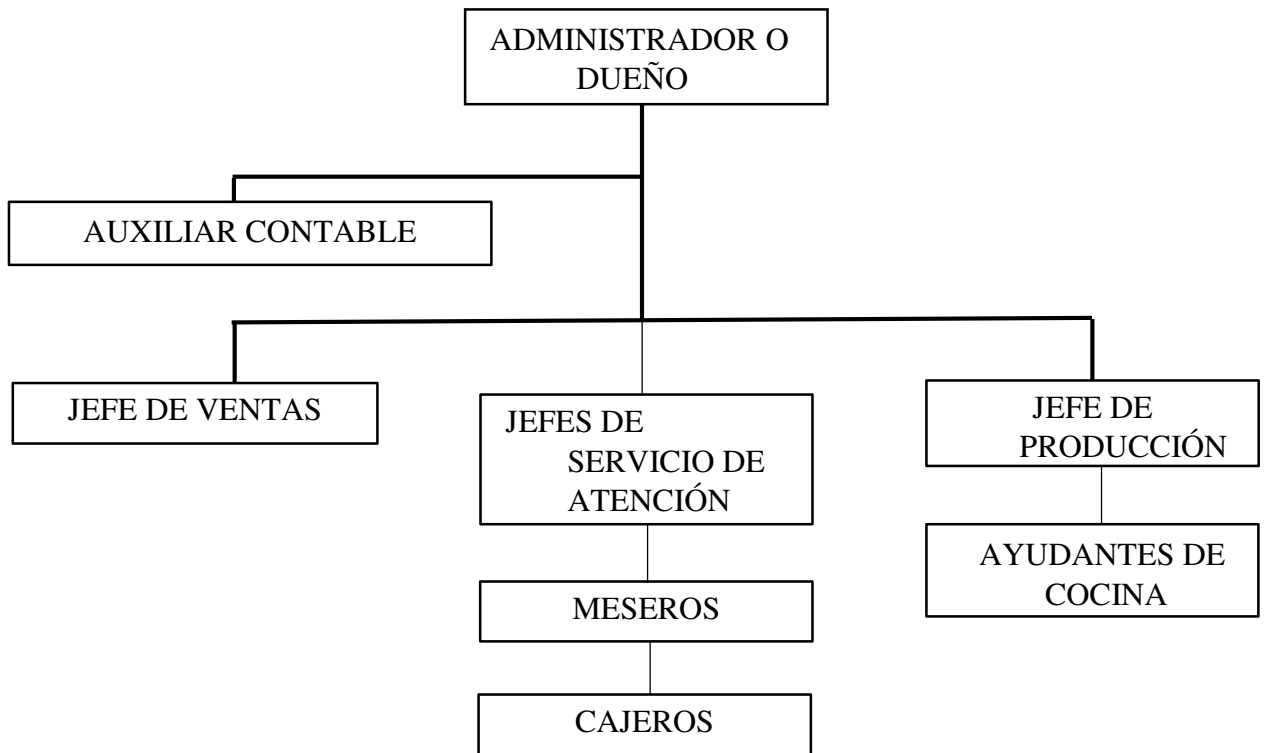
Horario de Atención: De lunes a Domingo de las 10:00 a 16:00Hrs.

Dirección: Av. Maravillas N° 199

#### **Platos que se ofrece:**

❖ Ceviche Mixto	s/. 25
❖ Jalea	s/. 20
❖ Ceviche de pescado	s/. 23
❖ Ceviche de mariscos	s/. 25
❖ Chupe de pescado	s/. 28
❖ Chupe de camarones	s/. 28
❖ Parihuela	s/. 30

## 6. Organigrama de la Empresa



*Nota:* elaborado por la marisquería el cabo blanco S.R.L.

Cargo	Administrador o Dueño
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Licenciado en administración</li> <li>➤ Cursos de mercadeo</li> <li>➤ Finanzas</li> <li>➤ Cursos contables</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un buen líder</li> <li>➤ Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro</li> <li>➤ Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo</li> </ul>
Cargo	Auxiliar Contable
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bachiller en contabilidad</li> <li>➤ Experiencia mínima de 6 meses en otras empresas</li> <li>➤ Técnico en contabilidad</li> <li>➤ Manejo de programas de office (Word, Excel)</li> <li>➤ Conocimiento actualizado de contabilidad y tributarias</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Atención de manera rápida, amable y eficaz</li> <li>➤ Mantener actualizados los documentos legales de la compañía y entregar al personal que lo requiere</li> <li>➤ Atender a todas las personas que requieren</li> </ul>

	<p>información</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manejar la nómina y liquidación</li> <li>➤ Revisión de la contabilidad de los documentos</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Jefe de Ventas</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Superior técnico o universitario</li> <li>➤ Conocimiento de marketing digital</li> <li>➤ Experiencia mínima de 01 año en ventas intangibles (asesor de ventas y servicios, vendedor de campo)</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Generar y/o desarrollar cartera de clientes (nuevos individuos)</li> <li>➤ Cumplir con el modelo de ventas</li> <li>➤ Reportar diariamente las ventas nuevas realizadas para el pago de las comisiones respectivas.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Jefes de Servicio de Atención</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Licenciado en administración</li> <li>➤ Capacidad de servicio de atención</li> <li>➤ Capacidad de comunicación</li> <li>➤ Conocimiento en gestión de atención</li> <li>➤ Manejo de software</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elaborará la política de distribución de materiales necesarios para la producción</li> <li>➤ Controlar que la mercadería adquirida cumpla los requisitos de calidad y costos.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Meseros</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Experiencia en atención al cliente</li> <li>➤ Conocimiento de higiene y salubridad</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tomar la orden de alimentos y bebidas</li> <li>➤ Servir los alimentos y bebidas del pedido a la persona adecuada de la mesa</li> <li>➤ Organizar y limpiar la estación de meseros durante el servicio y después</li> <li>➤ Gestionar las solicitudes, las quejas y los comentarios de los comensales a tiempo y adecuadamente</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Cajeros</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Experiencia mínima de 6 meses en atención al cliente y un buen conocimiento de cómo funcionan las cajas registradoras.</li> <li>➤ Gestión de devoluciones</li> <li>➤ Buen trato a los clientes</li> </ul>

<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gestionar transacciones con clientes utilizando cajas registradoras.</li> <li>➤ Escanear las mercaderías y asegurarse de que el precio sea el correcto.</li> <li>➤ Cobrar en efectivo o con tarjeta de crédito</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Jefe de Producción</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Chef profesional</li> <li>➤ Experiencia mínima de un año</li> <li>➤ Su capacidad de atención y de organización</li> <li>➤ Dotes de liderazgo</li> <li>➤ Habilidades comunicativas</li> <li>➤ Buenas predisposiciones para asumir los problemas y solucionarlos con eficacia</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Organización general de la cocina</li> <li>➤ Control de los pedidos y del stock</li> <li>➤ Cuidado de la cocina</li> <li>➤ Entrena y supervisa a cada trabajador encargado de algún proceso productivo durante el ejercicio de sus funciones</li> <li>➤ Preparar los alimentos</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Ayudante de Cocina</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Experiencia básica de cocina</li> <li>Higiene y seguridad integral</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ayudar a los cocineros a preparar los alimentos</li> <li>➤ Medir y mesclar ingredientes</li> <li>➤ Preparar platos para servir</li> <li>➤ Controlar las existencias e informar al dueño cuando se necesita hacer más pedidos</li> <li>➤ Desempaquetar y almacenar los productos en congeladora, armarios y otras áreas de almacenaje.</li> </ul>



## 7. Diagnostico General

Análisis Foda	Oportunidades	Amenazas
	<p>O1: Tendencia favorable de los indicadores económicos del país</p> <p>O2: Desarrollo de nuevos convenios con empresas del sector de servicio</p> <p>O3: Concepto gastronómico de fusión peruano</p> <p>O4: Pocos competidores en comida marinas</p> <p>O5: Empresas ubicadas en torno a la marisqueria que podrían ser clientes potenciales</p>	<p>A1: Presencia de gran número de marisquerías con productos sustitutos</p> <p>A2: Incrementar en el costo de los insumos</p> <p>A3: Desarrollo de diferente tendencias gastronómicas</p> <p>A4: Estrategias agresivas que realicen los competidores actuales</p> <p>A5: Reducción de la oferta de especias condimentadas</p>
<p><b>Fortalezas</b></p> <p>F1: Personal de cocina especializado</p> <p>F2: Diversidad y calidad de los platos</p> <p>F3: Calidad en la atención al cliente</p> <p>F4: Rápida entrega a los pedidos</p> <p>F5: Experiencia en el rubro de comida marina</p> <p>F6: Ubicación del local en zona comercial</p>	<p>F-O</p> <p>Consolidar alianzas y convenios con empresas estratégicas que permitan lograr un posicionamiento de la marisqueria:</p> <p>Mejorar los procesos de atención al cliente con el objetivo de lograr un mejor posicionamiento en el sector F3, O4.</p>	<p>F-A</p> <p>Fortalecer la innovación y calidad de los platos que ofrecen en la marisqueria, así como potenciar la atención del cliente para enfrentar estrategias agresivas que realicen los competidores A2, A6, F1, F5</p> <p>Innovar la calidad de los productos y servicios con la finalidad de incrementar las ventas F2, O3.</p>
<p><b>Debilidades</b></p> <p>D1: Planteamiento estratégico no formalizado</p> <p>D2: El registro de ventas y costos es manual y no permite tener información a tiempo real</p> <p>D3: Equipamiento y decoración del local no alineado a la propuesta culinaria</p>	<p>D-O</p> <p>Potenciar la infraestructura, a fin de cumplir con la propuesta de valor de brindar un ambiente agradable como complemento a la atención al cliente y a la sazón de los platos ofrecidos. O3, O5, D4, D3, D1.</p> <p>Realizar un plan estratégico para realizar el compromiso y realizarlo en largo plazo D1, O6.</p>	<p>D-A</p> <p>Desarrollar estrategias de marketing que fomentan las visitas a la marisqueria ya que a un fin de lograr un posicionamiento en el mercado A2, A6, D1.</p> <p>Mejorar la política de la marisqueria ya que la finalidad es de mejorar la motivación y compromiso de los trabajadores D4, A2</p>

## 8. Indicadores De Gestión

Indicador	Problema	Causa	Consecuencia
<p align="center"><b>Estabilidad laboral</b></p>	<p>El 45.45% de los trabajadores indican que a veces siente la estabilidad laboral</p>	<p>Los trabajadores que indican que la empresa no toma en cuenta la preocupación que tienen por no saber su estabilidad en su trabajo.</p> <p>Los trabajadores mencionan que su permanencia en su empleo les genera estrés y ansiedad ya que no saben si seguirán trabajando en la empresa.</p> <p>El empleador sabe que es necesario el contrato ya que les permitiría que se mantengan en el tiempo que no termine de un momento a otro sin motivo.</p>	<p>La autoestima de los empleados es baja porque no se les valora en ningún momento del proceso de pedir su contrato para poder laborar tranquilamente.</p> <p>Altos niveles de estrés que conducen a una disminución de la productividad a largo plazo.</p> <p>El mal desempeño de los trabajadores en la empresa por no tener la seguridad de tener un trabajo estable.</p>
<p align="center"><b>Desarrollo laboral</b></p>	<p>El 36.36% de los trabajadores indican que casi nunca hay capacitación para ellos.</p>	<p>Se enfocan en sus propias funciones laborales, por ende no dedican el tiempo</p>	<p>Baja desarrollo laboral, puesto que los trabajadores consideran que la empresa no</p>

		<p>necesario para mejorar.</p> <p>Las malas condiciones laborales o una falta de oportunidad del desarrollo laboral.</p> <p>Las malas relaciones en el ámbito laboral harán que los trabajadores sientan deseo de abandonar el empleo.</p>	<p>reconoce su esfuerzo.</p> <p>Los jefes deben brindar capacitación por los menos dos veces por semana para que los trabajadores tengan el conocimiento adecuado de que se trata un desarrollo laboral</p>
<b>Comportamiento</b>	<p>El 54.55% de los trabajadores indican que casi nunca realizan el trabajo en equipo</p>	<p>El líder se encuentra enfocado en sus propias funciones por ende, no dedican el tiempo necesario para mejorar el trabajo en equipo.</p> <p>El riesgo de tomar malas decisiones, es más alto ya que no aprovechan la inteligencia por enojo, envidia y mezquindad.</p>	<p>Estrés laboral debido a que no se comparten ideas y no se respetan las opiniones entre compañeros.</p> <p>La desconfianza es de no enfocarse en el cumplimiento de objetivos, es decir se trabaja de una manera individual.</p>
<b>Calidad</b>	<p>El 62.23% de los clientes indican que casi nunca se realiza los calidad de los productos</p>	<p>Los dueños deben hacer las verificaciones de los alimentos ya que es necesario verificar</p>	<p>Baja rendimiento en las ventas de los productos ofrecidos.</p> <p>Debido a que el</p>

		<p>los puntos de control de calidad de los alimentos.</p> <p>Algunos de los principios culpables son el aire, la humedad, la luz de la temperatura, etc.</p> <p>Posicionar las marcas de una plaza en específico y ayudar a la sociedad en una problemática.</p>	<p>personal no se encuentra lo suficiente motivado por la baja de las ventas</p>
<b>Confianza</b>	<p>El 66.67% de los clientes indican que casi nunca les ofrecen la confianza para la atención de los clientes</p>	<p>Así como un soporte de calidad puede ser una ventaja competitiva ya que puede ser devastado para los resultados comerciales.</p> <p>La dificultad que tiene los trabajadores para poder experimentar al confiar en otra persona.</p>	<p>Generalmente resulta en menos clientes, lo que se traduce en menores ventas y ganancias para el negocio</p>

## 9. Problemas

<b>Problema</b>	<b>Surgimiento del problema</b>
El 45.45% de los trabajadores indican que a veces siente la estabilidad laboral	Falta de interés de los jefes para poder contratarlos a sus trabajadores ya que puedan sentir una estabilidad en sus labores de trabajo.
El 36.36% de los trabajadores indican que casi nunca hay capacitación para ellos.	Falta de interés por parte de los jefes en dar capacitaciones a sus trabajadores para que puedan aprender más.
El 54.55% de los trabajadores indican que casi nunca realizan el trabajo en equipo	El jefe se encuentra enfocado en sus propias funciones, por ende, no dedican el tiempo necesario para mejorar el trabajo en equipo.
El 62.23% de los clientes indican que casi nunca se realiza los calidad de los productos	Falta de interés de los jefes en evaluar la calidad de los productos para ofrecer a los clientes.
El 66.67% de los clientes indican que casi nunca les ofrecen la confianza para la atención de los clientes	Los jefes no quieren invertir en la implementación de un plan de confianza y seguridad deben dar a los jefes a los trabajadores y los trabajadores a los clientes.

## 10. Establecer Soluciones

Indicador	problema	Acción de mejora
<b>Estabilidad laboral</b>	El 45.45% de los trabajadores indican que a veces siente la estabilidad laboral	<p>Evaluar la experiencia del trabajador para asignarles un cargo permanente a lo laboral.</p> <p>Las reuniones semanales para motivar al equipo a que sugieran ideas para la mejorar la estabilidad.</p> <p>Cuando los jefes hacen sentir la seguridad a los trabajadores que tienen un trabajo estable, tienen una mayor seguridad y además eso afecta de manera positiva de varias maneras como se mas sociables.</p>
<b>Desarrollo laboral</b>	El 36.36% de los trabajadores indican que casi nunca hay capacitación para ellos.	<p>Realizar reuniones semanales para motivar al equipo a que sugieran ideas para la mejora de la empresa y estar satisfechos con lo aprendido.</p> <p>Establecer metas fijas y realistas, expandir los conocimientos de los trabajadores con charlas y capacitaciones</p>
<b>Comportamiento</b>	El 54.55% de los trabajadores indican que casi nunca realizan el trabajo en equipo	<p>Evaluar la experiencia del trabajador para asignarles cargos permanentes.</p> <p>La capacitación en la motivación laboral es con el fin de fomentar el intercambio de ideas y obtener una gran variedad de sugerencias de los miembros del equipo.</p>

		Esto promueve la innovación, los procesos novedosos de resolución y solución de problemas
<b>Calidad</b>	El 62.23% de los clientes indican que casi nunca se realiza los calidad de los productos	La manera de mejorar nuestro producto consiste en hacer cambios de algunos productos para hacer más eficaz y eficiente.
<b>Confianza</b>	El 66.67% de los clientes indican que casi nunca les ofrecen la confianza para la atención de los clientes	Conocer bien a nuestros clientes, capacitar a mis trabajadores, para ofrecer una atención personalizada

## 11. Recursos de la Implementación de las Estrategias

<b>Estrategias</b>	<b>Humanos</b>	<b>Tecnológicos</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Económicos</b>
<p>Evaluar la experiencia del trabajador para asignarles un cargo permanente a lo laboral.</p> <p>Las reuniones semanales para motivar al equipo a que sugieran ideas para la mejorar la estabilidad</p>	Administrador y colaborador	Computadoras, proyectores, internet y pagina web	15 días	S/. 2,000.00
<p>Realizar reuniones semanales para motivar al equipo a que sugieran ideas para la mejora de la empresa y estar satisfechos con lo aprendido</p>	Administrador y colaborador	Computadoras, proyectores, internet y pagina web	15 días	S/. 2,000.00
<p>Evaluar la experiencia del trabajador para asignarles cargos permanentes.</p> <p>La capacitación en la motivación laboral es con el fin de fomentar el intercambio de ideas y obtener una gran variedad de sugerencias de los miembros del equipo.</p> <p>Esto promueve la innovación, los procesos novedosos de resolución y solución de problemas</p>	Administrador y colaborador	Computadoras, proyectores, internet y pagina web	15 días	S/. 2,000.00



La manera de mejorar nuestro producto consiste en hacer cambios de algunos productos para hacer más eficaz y eficiente.	Administrador y colaborador	Computadoras, proyectores, internet y pagina web	15 días	S/. 2,000.00
Conocer bien a nuestros clientes, capacitar a mis trabajadores, para ofrecer una atención personalizada	Administrador y colaborador	Computadoras, proyectores, internet y pagina web	15 días	S/. 2,000.00

## 12. Cronograma de Actividades

N°	Estrategias	Fecha	Termino	AÑO 2024																
				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>01</b>	Evaluar la experiencia del trabajador para asignarles un cargo permanente a lo laboral. Las reuniones semanales para motivar al equipo a que sugieran ideas para la mejorar la estabilidad	<b>04/07/24</b>	<b>24/07/24</b>	x	x	x														
<b>02</b>	Realizar reuniones semanales para motivar al equipo a que sugieran ideas para la mejora de la empresa y estar satisfechos con lo aprendido	<b>10/07/24</b>	<b>24/07/24</b>			x	x	x												
<b>03</b>	Evaluar la experiencia del trabajador para asignarles cargos permanentes.	<b>15/07/24</b>	<b>24/07/24</b>					x	x	x										

	<p>La capacitación en la motivación laboral es con el fin de fomentar el intercambio de ideas y obtener una gran variedad de sugerencias de los miembros del equipo.</p> <p>Esto promueve la innovación, los procesos novedosos de resolución y solución de problemas</p>																	
<b>04</b>	<p>La manera de mejorar nuestro producto consiste en hacer cambios de algunos productos para hacer más eficaz y eficiente.</p>	<b>24/07/24</b>	<b>30/08/24</b>							x	x	x						
<b>05</b>	<p>Conocer bien a nuestros clientes, capacitar a mis trabajadores, para ofrecer una atención personalizada</p>	<b>24/07/24</b>	<b>30/08/24</b>						x	x	x	x						

## **VI. Conclusiones**

Se estableció una propuesta de mejora de la motivación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa Inversiones Marisquería Cabo Blanco S.R.L., Distrito de Ayacucho, 2024. En este sentido dicha propuesta se realizó porque existe la necesidad de mejorar la capacidad de escuchar la Expresión de ideas, Satisfacción laboral, Estabilidad laboral, Desarrollo laboral, y la Motivación laboral, para que los trabajadores se sientan más comprometidos con el cumplimiento de las metas de la empresa.

La mayoría de los trabajadores señalaron que La empresa brinda incentivos laborales por el esfuerzo, productividad y cumplimiento de metas, da la libertad para expresar sus ideas y desplegar sus habilidades, creatividad y destrezas a sus trabajadores, además se sienten satisfecho con la labor y con el puesto de trabajo en el que se desempeña. La minoría señala que la empresa ofrece estabilidad laboral a los trabajadores que se identifican con las metas y objetivos organizacionales y capacita a su personal para mejorar su desarrollo laboral

La mayoría de los trabajadores señalaron que en la empresa se impulsa el trabajo en equipo con el propósito de mejorar el comportamiento laboral, actividades que impulsan el desarrollo de habilidades y deseo de superación profesional de los colaboradores. La minoría menciona que Con qué frecuencia la empresa brinda reconocimiento a sus trabajadores su buen desempeño, la empresa se brinda incentivos laborales a los trabajadores como recompensa por su labor, puntualidad y desempeño y se brinda incentivos económicos, bonos, premios a modo de recompensa para motivar a su fuerza laboral

La mayoría de los clientes manifiestan que la marisquería debe implementar estrategias y promociones para impulsar la venta de sus productos, la atención y el servicio brindado por parte de los colaboradores de la empresa están en relación a sus expectativas como cliente, con qué frecuencia el producto que ofrece la empresa satisface sus necesidades como cliente. La minoría menciona que el precio que paga por el producto es directamente proporcional con la compra que realiza

La mayoría de los clientes indicaron que los trabajadores de la empresa le inspiran confianza por la atención, trato amable y empatía, la marisquería utiliza insumos de calidad para la elaboración de sus productos, con qué frecuencia recomendaría a la

marisquería para su crecimiento en publicidad y ayudar a posibles clientes a conocer el establecimiento. La minoría menciona que la empresa puede mejorar en el rendimiento de su productividad y abrir nuevos locales, el producto que ofrece la marisquería se diferencia de su competencia por el sabor y la presentación

Se elaboró una propuesta de mejora en base a los resultados de la investigación con la finalidad de mejorar la motivación laboral y la atención al cliente, de esta manera se logró elevar el nivel motivacional, la satisfacción del empleado, pues que los trabajadores tiene sentido de permanencia a la empresa, trabajan en equipo en la toma de decisiones.

## **VII. Recomendaciones**

Seguir analizando e investigando los destinos de los problemas en la motivación laboral y en la atención al cliente en la pequeña empresa Inversiones Marisquería, pues es necesario mejorar el sentido de permanencia de los trabajadores para que indirectamente se mejore la calidad de los clientes de la empresa; además será necesario crear e implementar talleres de motivación para desarrollar y reforzar las actitudes, habilidades y competencias de los trabajadores hacia los clientes.

Las recomendaciones que se les puede dar a la empresa sería que mejore con los incentivos de la empresa para sus trabajadores, ya que gracias a esos incentivos trabajan motivadamente, en la estabilidad en una empresa es necesaria para que los empleados se sientan identificados con su ámbito laboral y también realizar dos veces por semana capacitaciones para el aprendizaje del desarrollo laboral. Crear espacios para promover un intercambio de ideas al interior de los grupos de trabajo. Así mismo, se promoverán capacitaciones internas y externas que tengan por finalidad la comunicación centrada en la resolución de problemas.

La mejora de trabajo en equipo en la empresa para mejorar el comportamiento de los empleados, brindar reconocimientos a los trabajadores que cumplen y llegan al objetivo que se proponen, también brindar recompensas a los empleados que llegan puntuales y desempeñan y se brinda incentivos económicos, bonos, premios a modo de recompensa para motivar a su fuerza laboral.

Realizar capacitaciones al personal promoviendo así el desarrollo profesional de esta manera se podrá brindar mayor seguridad, estabilidad laboral y optimismo en cada trabajador, además se establecerá un ambiente en donde no exista desigualdad y todos tengan las mismas oportunidades de crecimiento.

Mejorará la distribución de los espacios físicos del área de trabajo, para lograr mayor productividad, debido a que el orden y la limpieza son factores muy influyentes para la capacidad de concentración, y, por lo tanto, para el rendimiento laboral; por lo tanto es necesario mejorar la iluminación y ventilación son importantes de ya que afectan al ánimo de tus trabajadores, ya que estarán más cómodos.

Implementar la propuesta de mejora que fue elaborado en base de los resultados de la investigación, de esta manera se propuso mejorar los niveles de desempeño laboral de

todos los empleados, para esto es necesario que el líder conozca y comprenda los aspectos son más valorados por los trabajadores.

## Referencias Bibliográficas

- Antúnez . (2020). *En su investigación titulada gestión de calidad en la atención del cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes, en la ciudad de Huarmey, 2020*
- Alvares . (2021 ). *Motivación laboral de la (motivación intrínseca) ya que por este medio cada trabajador se independiza para cualquier tipo de estímulo*<https://www.redalyc.org/journal/pdf>
- Alarcón . (2021). *Menciona que la higiene es una habilito de salud*<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/>
- Aldama . (2020). *Calidad, Competenciay compra menciona que es necesario brindar una buena calidad en toda persona involucrada en la empresa, la empresa establece principios y valores* <https://www.redalyc.org/journal/pdf>
- Cáceres . (2021). *En su tesis de licenciatura de la Universidad Católica loa Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurant katiuska, distrito de Vilcashuaman, Ayacucho, 2021*
- Cáceres. (2021). *En sus tesis de licenciatura para la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado: motivación laboral en las micro y pequeñas empresas rubro pollería el Dorado del distrito de Ayacucho 2021*
- Duarte . (2020). *Menciona que los medios de comunicación se basan en aquellos instrumentos, canales, radios, noticias*<https://www.redalyc.org/journal/5886/588663787016/588663787016.pdf>
- Duarte . (2020). *Confianza, Rendimiento, Crecimiento menciona que la confianza es esencial en las relaciones personales, laborales y sociales*<https://www.redalyc.org/journal/5886/.pdf>
- Chillán . (2020). *En su tesis de licenciatura de la Universidad de Guayaquil. Ecuador. Titulado La productividad como efecto en la motivación de los colaboradores de McDonald´s del Ecuador en la sucursal de McDonald´s*
- Flores . (2020). *En su investigación titulada evaluación de la calidad de servicios a la atención de los clientes en el restaurante pizza Burger Dimer de Gualan, Ecuador*
- Fuentes. (2020). *(Motivación extrínseca) que es el conjunto que lleva el proceso de conseguir recompensas y experiencias*<https://www.redalyc.org/journal/5886/pdf>
- Holgado . (2020). *El diseño que se está utilizando en la investigación es no experimental ytransversal:*<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/16071?show=full>



- Izaguirre . (2020). *Método De Análisis De Datos*  
[repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/16071?show=full](https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/16071?show=full)
- Jáuregui . (2021). *Población Y Muestra* [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i2.369](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.369)
- López . (2021). *En su tesis titulada de la satisfacción de la atención de los clientes del restaurante Racky's de la ciudad de Guayaquil*
- Ñauarúa. (2020). *En su tesis titulada: calidad de servicio y atención al cliente de la pollería del distrito Andahuaylas, región Apurímac, 2020*
- Noriega. (2020). *en su tesis de licenciatura de la universidad católica los ángeles de Chimbote, Perú. Titulado la atención al cliente para el desempeño laboral de los trabajadores en las micro empresas del restaurante A Mi Manera en Huanta E.I.R.L, del distrito de Ayacucho, 2022*
- Ortiz. (2021). *En su Tesis De Licenciatura De La Universidad Técnica De La Universidad Técnica De Ambato, Ecuador. Titulado La motivación y sus influencias en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A., de la ciudad de Ambato*
- Paredes. (2020). *Delivery, Buen trato se refiero a los repartos que hacen en la empresa los mismos trabajadores*  
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/18316>
- Sáez. (2020). *En su tesis titulada la capacitación en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante de productos hidráulicos del A.H. Miraflores alto-zona de reubicación de la ciudad de Chimbote, año 2021*
- Saavedra y delgado. (2020 ). *Deseos y premios manifiestan que el deseo es el interés que tiene una persona por conseguir algo que se proponga, es la consecuencia de una emoción cuyo objetivo es generar acción en una persona para alcanzar sus metas:*<https://www.redalyc.org/journal/5886/588663787016/588663787016.pdf>
- Sakamoto . (2022). *En Su Tesis De Licenciatura De La Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Perú. Titulado Propuesta De Mejora De Motivación Laboral Y Atención Al Cliente En La Micro Y Pequeña Empresa Del Sector Servicio Rubro Pollería Del Distrito multiservicios de comidas rápidas Quilla bamba E.I.R.L, en la Ciudad de Ayacucho, 2022*
- Sánchez. (2020). *Técnica E Instrumentos De Recolección De Información*  
<https://www.greatplacetowork.com.ec/es/publicaciones/blog/instrumentos> –
- Tómala . (2022 ). *En su tesis de licenciatura de la Universidad Estatal Península Santa Elena, Ecuador. Titulo Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Gabrihidelec del Cantón La Libertad*
- Thompson . (2020). *Estrategia se refiere que las estrategias se diseñan para poder alcanzar algún objetivo que la empresa desea, como ofrecer buenos productos*  
<https://repositorio.uladech.edu.pe/>

- Villavicencio . (2022). *En su tesis de licenciatura de la universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado propuesta de mejora en la motivación del personal y su desempeño laboral en la empresa restaurante Nino en el distrito de Chimbote, 2022*
- Villavicencio . (2022). *En su tesis de licenciatura de la universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado propuesta de mejora en la motivación del personal y su desempeño laboral en la empresa restaurante Nino en el distrito de Chimbote, 2022*
- Villalba. (2020). *En su tesis titulada: calidad de servicio y atención al cliente en azuca Beach, Azuca Bistró y restaurantes y sugerencias de mejora*
- Zevallos . (2020). *En sus tesis de licenciatura para la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado: motivación laboral en las micro y pequeñas empresas rubro cevicheria mi barrunto del distrito de Ayacucho 2020*
- López C. (2020) menciona que la motivación laboral
- Chiavenato. (2020). *dice que estos medios engloban diversas tecnologías utilizadas principalmente para transmitir noticias de interés social o noticias relevantes para un número elevado de personas.*  
[https://www.medios+de+comunicacion+cepto+con+autor&sca\\_esv=46a96e68a6d55bfc&sxsrf=ADLYWIKX1\\_vTfjAOGR3k\\_IXO6DywGYmGzg%3A1715658978334&ei](https://www.medios+de+comunicacion+cepto+con+autor&sca_esv=46a96e68a6d55bfc&sxsrf=ADLYWIKX1_vTfjAOGR3k_IXO6DywGYmGzg%3A1715658978334&ei)
- Martínez. (2020). mencionan que el buen trato se relaciona en el amor y respeto que se tienen consigo mismo y con los demás  
[https://www.buen+tratoconcepto+con+autor&sca\\_esv=46a96e68a6d55bfc&sxsrf=ADLYWIKnJEOjB](https://www.buen+tratoconcepto+con+autor&sca_esv=46a96e68a6d55bfc&sxsrf=ADLYWIKnJEOjB)
- Univero. (2021). menciona que el termino Delivery se refiere a practica de llevar los productos directamente al cliente  
[https://www.delivery+concepto+con+autor+&sca\\_esv=46a96e68a6d55bfc&sxsrf=ADLYWIJGRVJE7iRyKdzd78hG](https://www.delivery+concepto+con+autor+&sca_esv=46a96e68a6d55bfc&sxsrf=ADLYWIJGRVJE7iRyKdzd78hG)
- Pérez. (2020). manifiesta que el crecimiento de clientes
- Martínez. (2020). *dice que el rendimiento percibido es aquel beneficio que el cliente ha conseguido después de adquirir un producto o servicio, las expectativas son aquellas donde los clientes tienen las esperanzas de conseguir algo.*  
[https://www.rendimiento+de+clientes+concepto+con+autor&sca\\_esv=46a96e68a6d55bfc&sxsrf=ADLYWILqKeU3b-](https://www.rendimiento+de+clientes+concepto+con+autor&sca_esv=46a96e68a6d55bfc&sxsrf=ADLYWILqKeU3b-)
- Abarca. (2020). *La confianza se refiere a poseer un sentido interno y realista de muestras capacidades.*  
[https://www.confianza+concepto+con+autor&sca\\_esv=46a96e68a6d55bfc&sxsrf=ADLYWIL61YLE6itYMbHovkr2N7ize6OhLQ%3A1715661367800](https://www.confianza+concepto+con+autor&sca_esv=46a96e68a6d55bfc&sxsrf=ADLYWIL61YLE6itYMbHovkr2N7ize6OhLQ%3A1715661367800)
- Aldama. (2020). *menciona que por su parte describe una competencia como una capacidad de actuar de manera eficaz*

[https://www.google.com/search?q=competencia++concepto+con+autor&sca\\_esv=46a96e68a6d55bfc&sxsrf=ADLYWIJkinOwr18NUkLqRagy-jKx4Z-](https://www.google.com/search?q=competencia++concepto+con+autor&sca_esv=46a96e68a6d55bfc&sxsrf=ADLYWIJkinOwr18NUkLqRagy-jKx4Z-)

Rojas. (2021). *dice que el desarrollo laboral o profesional es el crecimiento de un empleado dentro de una empresa.*

[https://www.desarrollo+laboral++concepto+con+autor&sca\\_esv=46a96e68a6d55bfc&sxsrf=ADLYWIKNqD131iqr3OmXS0\\_1\\_neu7CIIw%3A1715662494771&ei=nu5CZoncLvmw5OUP\\_PGvkA4&ved=](https://www.desarrollo+laboral++concepto+con+autor&sca_esv=46a96e68a6d55bfc&sxsrf=ADLYWIKNqD131iqr3OmXS0_1_neu7CIIw%3A1715662494771&ei=nu5CZoncLvmw5OUP_PGvkA4&ved=)

Saavedra y delgado. (2020). *El deseo hace referencia al impulso o sentimiento al alcanzar algo en concreto que se anhela, por lo tanto, el deseo pretende cumplir un objetivo o una voluntad.* <https://economipedia.com/definiciones/deseo.html>

**Anexo**  
**Anexo 01 Matriz de consistencia**

**TÍTULO:** PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA PEQUEÑA EMPRESA INVERSIONES MARISQUERIA CABO BLANCO S.R.L., DISTRITO DE AYACUCHO, 2024

Formulación de Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p style="text-align: center;"><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la propuesta de mejora de la motivación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa inversiones marisqueria cabo blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024?</p>	<p style="text-align: center;"><b>Objetivo General</b></p> <p>Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa inversiones marisqueria cabo blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Describir las características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa inversiones marisqueria cabo blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024.</p> <p>Identificar las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa inversiones marisqueria cabo blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024.</p> <p>Definir las características de la necesidad de los consumidores en la pequeña empresa inversiones marisqueria cabo blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024.</p> <p>Definir las características de la fidelidad de los consumidores en la pequeña empresa inversiones marisqueria cabo blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024.</p> <p>Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa inversiones marisqueria cabo blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024.</p>	<p>Señala Holgado (2020) ya que el indica que una investigación descriptiva no se considera hipótesis, ya que la investigación descriptiva busca describir y explicar el uso de las variables para poder determinar las características resaltantes de las variables de la motivación laboral y la atención al cliente.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Variable 1:</b> <b>Motivación Laboral</b> <b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación intrínseca</li> <li>• Motivación extrínseca</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Variable 2 Atención al Cliente</b> <b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades del Consumidores</li> <li>• Fidelidad con los Consumidores</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> cuantitativo <b>Nivel:</b> descriptivo-de propuesta <b>Diseño:</b> no experimental-transversal <b>Población y Muestra</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Población 1:</b> <b>Motivación laboral:</b> 11 trabajadores</li> <li>- <b>Población 2:</b> <b>Atención al cliente:</b> Infinita de clientes</li> </ul>

## Anexo 02: Instrumento de recolección de información



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

### CUESTIONARIO

**INSTRUCCIONES:** A continuación, les presentamos las preguntas, se le solicita que frente a ella exprese sus opiniones personales, marcar con un (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	1
Casi siempre	2
A veces	3
Casi nunca	4
Nunca	5

Nº	Dimensión 1: Motivación intrínseca (Expresión de ideas, Satisfacción laboral, Estabilidad laboral, Desarrollo laboral, Motivación laboral)	1	2	3	4	5
1	<b>Expresión de ideas</b> ¿La empresa le da la libertad para expresar sus ideas y desplegar sus habilidades, creatividad y destrezas a sus trabajadores?					
2	<b>Satisfacción laboral</b> ¿Se siente satisfecho con la labor y con el puesto de trabajo en el que se desempeña dentro de la empresa?					
3	<b>Estabilidad laboral</b> ¿La empresa ofrece estabilidad laboral a los trabajadores que se identifican con las metas y objetivos organizacionales?					
4	<b>Desarrollo laboral</b> ¿Con que frecuencia la empresa capacita a su personal para mejorar su desarrollo laboral?					

<b>5</b>	<b>Motivación laboral</b>	¿La empresa brinda incentivos laborales por el esfuerzo, productividad y cumplimiento de metas?					
<b>Dimensión 2. Motivación extrínseca (Reconocimientos, Comportamiento, Incentivos, Deseos, Premios)</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>Reconocimientos</b>	¿Con que frecuencia la empresa brinda reconocimiento a sus trabajadores su buen desempeño?					
<b>7</b>	<b>Comportamiento</b>	¿En la empresa el trabajo en equipo y comportamiento laboral permite mejorar la cultura y ambiente organizacional?					
<b>8</b>	<b>Incentivos</b>	¿En la empresa se brinda incentivos laborales a los trabajadores como recompensa por su labor, puntualidad y desempeño?					
<b>9</b>	<b>Deseos</b>	¿La empresa incluye actividades que impulsan el desarrollo de habilidades y deseo de superación profesional de los colaborados?					
<b>10</b>	<b>Premios</b>	¿La empresa brinda incentivos económicos, bonos, premios a modo de recompensa para motivar a su fuerza laboral?					



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CUESTIONARIO**

**INSTRUCCIONES:** A continuación, les presentamos las preguntas, se le solicita que frente a ella exprese sus opiniones personales, marcar con un (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a las siguientes alternativas.

**Respecto a la variable: Atención al Cliente**

**Escala:**

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



<b>Dimensión 1: Necesidades del Consumidores (Productos, Servicios, Estrategias y compra)</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	<b>Productos</b>	¿Con que frecuencia el producto que ofrece la empresa satisface sus necesidades como cliente?					
<b>2</b>	<b>Servicios</b>	¿La atención y el servicio brindado por parte de los colaboradores de la empresa están en relación a sus expectativas como cliente?					
<b>3</b>	<b>Estrategias</b>	¿Cree usted que la marisquería debe implementar estrategias y promociones para impulsar la venta de sus productos?					
<b>4</b>	<b>Compra</b>	¿Considera que el precio que paga por el producto es directamente proporcional con la compra que realiza?					
<b>Dimensión 2: Fidelidad con los Consumidores (Calidad, Competencia, Confianza, Rendimiento y Crecimiento)</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Calidad</b>	¿Considera que la marisquería utiliza insumos de calidad para la elaboración de sus productos?					
<b>6</b>	<b>Competencia</b>	¿Considera que el producto que ofrece la marisquería se diferencia de su competencia por el sabor y la presentación?					

<b>7</b>	<b>Confianza</b>	¿Los trabajadores de la empresa le inspiran confianza por la atención, trato amable y empatía?					
<b>8</b>	<b>Rendimiento</b>	¿Considera que la empresa puede mejorar en el rendimiento de su productividad y abrir nuevos locales para el beneficio de otros clientes?					
<b>9</b>	<b>Crecimiento</b>	¿Con que frecuencia recomendaría a la marisquería para su crecimiento en publicidad y ayudar a posibles clientes a conocer el establecimiento?					



### Anexo 03: Ficha técnica de los instrumentos

#### Valides de juicio de expertos

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: ...Robert Rubio Castillo.....	
N° DNI / CE: ...32888279.....	Edad: 52 años.....
Teléfono / celular: ...985964848.....	Email: ...Robert.rubio.castillo@gmail.com.
Título profesional: ...Licenciado en Administración.....	
Grado académico: Maestría <input checked="" type="checkbox"/> _____	Doctorado: _____
Especialidad: .....Administración.....	
Institución que labora: ...Essalud Chimbote.....	
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis	
Título:	
PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA PEQUEÑA EMPRESA INVERSIONES MARISQUERIA CABO BLANCO S.R.L., DISTRITO DE AYACUCHO, 2024	
Autor(es):	
RIVEROS DURAND, LISET CAROLINA	
Programa académico:	
ADMINISTRACIÓN	
 <b>MG. ROBERT RUBIO CASTILLO</b> LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN CLAD N° 01358	
Firma	Huella digital

## Carta de Presentación al Experto

### CARTA DE PRESENTACIÓN

**Magister:**

Rubio Castillo, Robert

**Presente.-**

**Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



**MG. ROBERT RUBIO CASTILLO**  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
CLAD N° 01358

Recibido 15/04/2024

Ante todo saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Riveros Durand, Liset Carolina estudiante / egresado 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 PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA PEQUEÑA EMPRESA INVERSIONES MARISQUERIA CABO BLANCO S.R.L., DISTRITO DE AYACUCHO, 2024” 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,



---

DNI: 46596093

Firma de estudiante

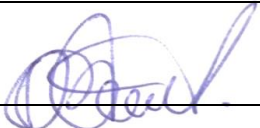
## Ficha de Validación

<b>FICHA DE VALIDACIÓN*</b>								
<b>TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA PEQUEÑA EMPRESA INVERSIONES MARISQUERIA CABO BLANCO S.R.L., DISTRITO DE AYACUCHO, 2024</b>								
	<b>Variable 1:Motivacion Laboral</b>	<b>Relevancia</b>		<b>Pertinencia</b>		<b>Claridad</b>		<b>Observaciones</b>
	<b>Dimensión 1: Motivación intrínseca (Expresión de ideas, Satisfacción laboral, Estabilidad laboral, Desarrollo laboral, Motivación laboral)</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	
<b>1</b>	¿La empresa le da la libertad para expresar sus ideas y desplegar sus habilidades, creatividad y destrezas a sus trabajadores?	X		X		X		
<b>2</b>	¿Se siente satisfecho con la labor y con el puesto de trabajo en el que se desempeña dentro de la empresa?	X		X		X		
<b>3</b>	¿La empresa ofrece estabilidad laboral a los trabajadores que se identifican con las metas y objetivos organizacionales?	X		X		X		
<b>4</b>	¿Con que frecuencia la empresa capacita a su personal para mejorar su desarrollo laboral?	X		X		X		
<b>5</b>	¿La empresa brinda incentivos laborales por el esfuerzo, productividad y cumplimiento de metas?	X		X		X		

	<b>Dimensión 2: Motivación extrínseca (Reconocimientos, Comportamiento, Incentivos, Deseos, Premios)</b>						
1	¿Con que frecuencia la empresa brinda reconocimiento a sus trabajadores su buen desempeño?	X		X		X	
2	¿En la empresa el trabajo en equipo y comportamiento laboral permite mejorar la cultura y ambiente organizacional?	X		X		X	
3	¿En la empresa se brinda incentivos laborales a los trabajadores como recompensa por su labor, puntualidad y desempeño?	X		X		X	
4	¿La empresa incluye actividades que impulsan el desarrollo de habilidades y deseo de superación profesional de los colaborados?	X		X		X	
5	¿La empresa brinda incentivos económicos, bonos, premios a modo de recompensa para motivar a su fuerza laboral?	X		X		X	
	<b>Variable 2: Atención al Cliente</b>						
	<b>Dimensión 1: Necesidades del Consumidores (Productos, Servicios, Estrategias y compra)</b>						
1	¿Con que frecuencia el producto que ofrece la empresa satisface sus necesidades como cliente?	X		X		X	
2	¿La atención y el servicio brindado por parte de los colaboradores de la empresa están en relación a sus expectativas como cliente?	X		X		X	



**MG. ROBERT RUBIO CASTILLO**  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
CLAD N° 01358


3	¿Cree usted que la marisquería debe implementar estrategias y promociones para impulsar la venta de sus productos?	X		X		X		
4	¿Considera que el precio que paga por el producto es directamente proporcional con la compra que realiza?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Fidelidad con los Consumidores (Calidad, Competencia, Confianza, Rendimiento y Crecimiento)</b>								
1	¿Considera que la marisquería utiliza insumos de calidad para la elaboración de sus productos?	X		X		X		
2	¿Considera que el producto que ofrece la en la marisquería se diferencia de su competencia por el sabor y la presentación?	X		X		X		<b>MG. ROBERT RUBIO CASTILLO</b> LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN CLAD N° 01358
3	¿Los trabajadores de la empresa le inspiran confianza por la atención, trato amable y empatía?	X		X		X		
4	¿Considera que la empresa puede mejorar en el rendimiento de su productividad y abrir nuevos locales para el beneficio de otros clientes?	X		X		X		
5	¿Con que frecuencia recomendaría a la marisquería para su crecimiento en publicidad y ayudar a posibles clientes a conocer el establecimiento?	X		X		X		

\*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones:.....  
.....

Opinión de experto:   Aplicable (   )   Aplicable después de modificar (X)   No aplicable (   )

Nombres y Apellidos de experto: Mgtr. Robert Rubio Castillo..... DNI...32888279.....



**MG. ROBERT RUBIO CASTILLO**  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
CLAD N° 01358

---



Firma

## Ficha De Identificación Del Experto

### Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: ...Yuly Yolanda Morillo Campos.....

N° DNI / CE: ...33263862..... Edad: 51 años.....

Teléfono / celular: ...985967896..... Email: ...yymorillo@gmail.com.....

Título profesional: ...Licenciada en Administración.....

Grado académico: Maestría  Doctorado:

Especialidad: .....Gestión Pública.....

Institución que labora: ...Asesora académica independiente.....

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

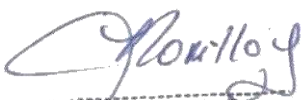
PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE  
EN LA PEQUEÑA EMPRESA INVERSIONES MARISQUERIA CABO BLANCO S.R.L.,  
DISTRITO DE AYACUCHO, 2024

Autor(es):

RIVEROS DURAND, LISET CAROLINA

Programa académico:

ADMINISTRACIÓN

  
Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION  
CLAD N° 01359



Firma

Huella digital

## Carta de Presentación al Experto

### Carta De Presentación

#### Magister:

Morillo Campos, Yuly

#### Presente.-

**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: Riveros Durand, Liset Carolina estudiante / egresado 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 PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA PEQUEÑA EMPRESA INVERSIONES MARISQUERIA CABO BLANCO S.R.L., DISTRITO DE AYACUCHO, 2024” 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

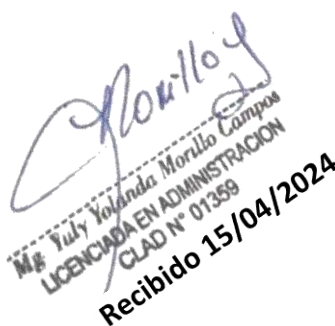
Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



DNI: 46596093

Firma de estudiante



M<sup>g</sup> Yuly Yolanda Morillo Campos  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION  
CLAD N° 01359  
Recibido 15/04/2024



## Ficha De Validación

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA PEQUEÑA EMPRESA INVERSIONES MARISQUERIA CABO BLANCO S.R.L., DISTRITO DE AYACUCHO, 2024								
	Variable 1: Motivación Laboral	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Motivación intrínseca (Expresión de ideas, Satisfacción laboral, Estabilidad laboral, Desarrollo laboral, Motivación laboral)	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿La empresa le da la libertad para expresar sus ideas y desplegar sus habilidades, creatividad y destrezas a sus trabajadores?	X		X		X		
2	¿Se siente satisfecho con la labor y con el puesto de trabajo en el que se desempeña dentro de la empresa?	X		X		X		
3	¿La empresa ofrece estabilidad laboral a los trabajadores que se identifican con las metas y objetivos organizacionales?	X		X		X		
4	¿Con que frecuencia la empresa capacita a su personal para mejorar su desarrollo laboral?	X		X		X		
5	¿La empresa brinda incentivos laborales por el esfuerzo, productividad y cumplimiento de metas?	X		X		X		
	Dimensión 2: Motivación extrínseca (Reconocimientos, Comportamiento, Incentivos, Deseos, Premios)							

*Roque*  
 M<sup>re</sup> Yuly Yolanda Morillo Campos  
 LICENCIADA EN ADMINISTRACION  
 CLAD N° 01359

1	¿Con que frecuencia la empresa brinda reconocimiento a sus trabajadores su buen desempeño?	X		X		X		
2	¿En la empresa el trabajo en equipo y comportamiento laboral permite mejorar la cultura y ambiente organizacional?	X		X		X		
3	¿En la empresa se brinda incentivos laborales a los trabajadores como recompensa por su labor, puntualidad y desempeño?	X		X		X		
4	¿La empresa incluye actividades que impulsan el desarrollo de habilidades y deseo de superación profesional de los colaborados?	X		X		X		
5	¿La empresa brinda incentivos económicos, bonos, premios a modo de recompensa para motivar a su fuerza laboral?	X		X		X		
	<b>Variable 2: Atención al Cliente</b>							
	<b>Dimensión 1: Necesidades del Consumidores(Productos, Servicios, Estrategias y compra)</b>							
1	¿Con que frecuencia el producto que ofrece la empresa satisface sus necesidades como cliente?	X		X		X		
2	¿La atención y el servicio brindado por parte de los colaboradores de la empresa están en relación a sus expectativas como cliente?	X		X		X		
3	¿Cree usted que la marisquería debe implementar estrategias y promociones para impulsar la venta de sus productos?	X		X		X		

*Morillo*  
Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN  
CLAD N° 01359

4	¿Considera que el precio que paga por el producto es directamente proporcional con la compra que realiza?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Fidelidad con los Consumidores (Calidad, Competencia, Confianza, Rendimiento y Crecimiento)</b>								
1	¿Considera que la mariqueria utiliza insumos de calidad para la elaboración de sus productos?	X		X		X		
2	¿Considera que el producto que ofrece la se mariqueria diferencia de su competencia por el sabor y la presentación?	X		X		X		
3	¿Los trabajadores de la empresa le inspiran confianza por la atención, trato amable y empatía?	X		X		X		
4	¿Considera que la empresa puede mejorar en el rendimiento de su productividad y abrir nuevos locales para el beneficio de otros clientes?	X		X		X		
5	¿Con que frecuencia recomendaría a la mariqueria para su crecimiento en publicidad y ayudar a posibles clientes a conocer el establecimiento?	X		X		X		

\*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones: ...Revisar la definición de motivación intrínseca para formular las preguntas de acuerdo a sus indicadores.....

Opinión de experto:    Aplicable (    )    Aplicable después de modificar (X)    No aplicable (    )

Nombres y Apellidos de experto: Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos..... DNI...33263862.....

*Morillo*  
Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION  
CLAD N° 01359

---



## HA DE IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

### Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: **GUISSEPPI JONATHAN MORALES MUÑOZ.**

N° DNI / CE: **44330641**

Edad: **37**

Teléfono / celular: **942821395**

Email: **GJMORALESMU8@GMAIL.COM**

Título profesional: **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Grado académico: **Maestría: X**

Doctorado: \_\_\_\_\_

Especialidad: **GESTIÓN PÚBLICA**

Institución que labora: **DIRECCIÓN REGIONAL AGRARIA ICA**

### Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA PEQUEÑA EMPRESA INVERSIONES MARISQUERIA CABO BLANCO S.R.L., DISTRITO DE AYACUCHO, 2024**

Autor(es):

**RIVEROS DURAND, LISET CAROLINA**

Programa académico:

**ADMINISTRACIÓN**

  
Mg. Guisseppi Morales Muñoz  
LIC. EN ADMINISTRACIÓN  
CLAD N° 38521

Firma



Huella digital

## Carta de Presentación al Experto

Carta De Presentación

**Magister:** Morales Muñoz, Guisseppi Jonathan

**Presente.-**

**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: Riveros Durand, Liset Carolina estudiante / egresado 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 PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA PEQUEÑA EMPRESA INVERSIONES MARISQUERIA CABO BLANCO S.R.L., DISTRITO DE AYACUCHO, 2024” 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,



---

Firma de estudiante

DNI: 46596093

## FICHA DE VALIDACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA PEQUEÑA EMPRESA INVERSIONES MARISQUERIA CABO BLANCO S.R.L., DISTRITO DE AYACUCHO, 2024								
	Variable 1: Motivación Laboral	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	<b>Dimensión 1: Motivación intrínseca</b> (Expresión de ideas, Satisfacción laboral, Estabilidad laboral, Desarrollo laboral, Motivación laboral)							
1	¿La empresa le da la libertad para expresar sus ideas y desplegar sus habilidades, creatividad y destrezas a sus trabajadores?	X		X		X		
2	¿Se siente satisfecho con la labor y con el puesto de trabajo en el que se desempeña dentro de la empresa?	X		X		X		
3	¿La empresa ofrece estabilidad laboral a los trabajadores que se identifican con las metas y objetivos organizacionales?	X		X		X		
4	¿Con que frecuencia la empresa capacita a su personal para mejorar su desarrollo laboral?	X		X		X		
5	¿La empresa brinda incentivos laborales por el esfuerzo,	X		X		X		

	productividad y cumplimiento de metas?						
	<b>Dimensión 2: Motivación extrínseca (Reconocimientos, Comportamiento, Incentivos, Deseos, Premios)</b>						
1	¿Con que frecuencia la empresa brinda reconocimiento a sus trabajadores su buen desempeño?	X		X		X	
2	¿En la empresa el trabajo en equipo y comportamiento laboral permite mejorar la cultura y ambiente organizacional?	X		X		X	
3	¿En la empresa se brinda incentivos laborales a los trabajadores como recompensa por su labor, puntualidad y desempeño?	X		X		X	
4	¿La empresa incluye actividades que impulsan el desarrollo de habilidades y deseo de superación profesional de los colaborados?	X		X		X	
5	¿La empresa brinda incentivos económicos, bonos, premios a modo de recompensa para motivar a su fuerza laboral?	X		X		X	
	<b>Variable 2: Atención al Cliente</b>						
	<b>Dimensión 1: Necesidades del Consumidores(Productos, Servicios, Estrategias y compra)</b>						



1	¿Con que frecuencia el producto que ofrece la empresa satisface sus necesidades como cliente?	X		X		X	
2	¿La atención y el servicio brindado por parte de los colaboradores de la empresa están en relación a sus expectativas como cliente?	X		X		X	
3	¿Cree usted que la marisquería debe implementar estrategias y promociones para impulsar la venta de sus productos?	X		X		X	
4	¿Considera que el precio que paga por el producto es directamente proporcional con la compra que realiza?	X		X		X	
	<b>Dimensión 2: Fidelidad con los Consumidores (Calidad, Competencia, Confianza, Rendimiento y Crecimiento)</b>						
1	¿Considera que la cevichería utiliza insumos de calidad para la elaboración de sus productos?	X		X		X	
2	¿Considera que el producto que ofrece la cevichería se diferencia de su competencia por el sabor y la presentación?	X		X		X	
3	¿Los trabajadores de la empresa le inspiran confianza por la atención, trato amable y empatía?	X		X		X	

4	¿Considera que la empresa puede mejorar en el rendimiento de su productividad y abrir nuevos locales para el beneficio de otros clientes?	X		X		X		
5	¿Con que frecuencia recomendaría a la cevichería para su crecimiento en publicidad y ayudar a posibles clientes a conocer el establecimiento?	X		X		X		

\*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones: .....

Opinión de experto: Aplicable ( X )    Aplicable después de modificar ( )    No aplicable ( )

Nombres y Apellidos de experto: Mg. GUISEPPI JONATHAN MORALES MUÑOZ. DNI: 44330641



Mg. Guisseppi Morales Muñoz  
LIC. EN ADMINISTRACIÓN  
CLAD N° 38521

Firma



Huella digital

## Confiabilidad del instrumento

VARIABLE : MOTIVACIÓN LABORAL												
	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	SUMA
Sujeto 1	5	4	3	4	4	3	5	3	4	3	4	42
Sujeto 2	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	43
Sujeto 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
Sujeto 4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	51
Sujeto 5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	53
Sujeto 6	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	3	40
Sujeto 7	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	51
Sujeto 8	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	50
Sujeto 9	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	37
Sujeto 10	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	50
Sujeto 11	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	51
VARIANZA	0.56198347	0.41322314	0.74380165	0.33057851	0.74380165	0.99173554	0.42975207	0.61157025	0.42975207	0.61157025	0.42975207	

Σ (símbolo sumatoria)	
α (Alfa) =	<b>0.88396907</b>
K (Numero de Items) =	11
Vi (Varianza de cada Items) =	6.29752066
Vt (Varianza Total) =	32.0661157
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$	

**CONCLUSION:**  
 En la variable "Motivacion Laboral" se encuestó a 11 trabajadores de la pequeña empresa inversiones marisquería cabo blanco S.R.L. de lo cual según la fórmula alfa de cronbach, salió como resultado final **0.883**, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia que es buena la Confiabilidad del instrumento.

	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	SUMA
sujeto 1	5	4	5	4	4	3	5	3	4	3	40
sujeto 2	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	41
sujeto 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
sujeto 4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	46
sujeto 5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	48
sujeto 6	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	37
sujeto 7	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	46
sujeto 8	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	45
sujeto 9	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	33
sujeto10	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	46
sujeto 11	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	46
VARIANZA	0.56198347	0.41322314	0.41322314	0.33057851	0.74380165	0.99173554	0.42975207	0.61157025	0.42975207	0.61157025	

Σ (símbolo sumatoria)	
α (Alfa) =	<b>0.85154192</b>
K (Numero de Items) =	10
Vi (Varianza de cada Items) =	5.53719008
Vt (Varianza Total) =	23.7024793

En la variable "Atención al Cliente" se encuestó a los clientes de la pequeña empresa inversiones marisquería cabo blanco S.R.L. De la cual según la fórmula alfa de cronbach, salió como resultado final **0.851**, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia que es buena la confiabilidad del instrumento.

**Anexo 04: Formato de consentimiento informado u otros**

**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.....

.....y es dirigido por.....,

investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es:

Establecer.....

..... Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios de comunicación. Si desea, también podrá escribir al correo.....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): \_\_\_\_\_

## Evidencia de ejecución



Chimbote, 17 de abril del 2024

### **CARTA N° 0000000422- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA**

Señor/a:

**INVERSIONES MARISQUERIA CABO BLANCO**

**Presente.**

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA PEQUEÑA EMPRESA INVERSIONES MARISQUERIA CABO BLANCO S.R.L, DISTRITO DE AYACUCHO, 2024, que involucra la recolección de información/datos en TRABAJADORES Y CLIENTES, a cargo de LISET CAROLINA RIVEROS DURAND, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 46596099, durante el periodo de 04-04-2024 al 30-04-2024.

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.

Atentamente.

Dr. Willy Valle Salvatierra  
Coordinador de Gestión de Investigación

## Declaración Jurada

Yo, Riveros Durand, Liset Carolina, identificado (a) con DNI, 46596093 con domicilio real en (Calle, Av. Jr.) Jr. Pokra 172 (parque calvario), Distrito, Ayacucho, Provincia Huamanga, Departamento Ayacucho.

### DECLARO BAJO JURAMENTO

En mi condición de (estudiante/bachiller) bachiller con código de estudiante 3111141084 de la Escuela Profesional de Administración Facultad de Ciencia e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2024-1:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada Propuesta de mejora de la motivación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa Inversiones Marisquería Cabo Blanco S.R.L., Distrito de Ayacucho, 2024 son reales.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Sábado 30 de Marzo del 2024



---

Firma del estudiante/bachiller

DNI: 46596093



Huella Digital