



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN

PROPUESTA DE MEJORA DE MOTIVACIÓN Y
SATISFACCIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA
CARPINTERÍA NEGOCIACIONES FRANK Y MARK
E.I.R.L., DISTRITO ANDRÉS AVELINO CÁCERES
DORREGARAY, AYACUCHO, 2022

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

VALDIVIA FLORES, RICHARD

ORCID: 0000-0003-1232-0071

ASESORA

MGTR. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE-PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Valdivia Flores, Richard

ORCID ID: 0000-0003-1232-0071

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú.

ASESORA

Mgtr. Estrada Diaz, Elida Adelia

ORCID ID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Ayacucho, Perú.

JURADO

Mgtr. Leon Vigo, Maritza

ORCID ID: 0000-0002-1003-0372

Mgtr. Patiño Niño, Victor Helio

ORCID ID: 0000-0002-4660-9490

Mgtr. Limo Vasquez, Miguel Angel

ORCID ID: 0000-0002-7575-3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Mgtr. León Vigo Maritza

Orcid: 0000-0002-1003-0372

Presidente

Mgtr. Patiño Niño Victor Helio

Orcid: 0000-0002-4660-9490

Miembro

Mgtr. Limo Vasquez Miguel Angel

Orcid: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID ID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios Nuestro Padre, por su gran misericordia y por cuidarme y bendecirme siempre.

A mis queridos padres por su inmenso amor y cariño para conmigo.

DEDICATORIA

A mis queridos padres, por cuidarme desde pequeño y animarme siempre a continuar con mis estudios y forjarme como buen ciudadano y gran profesional.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Establecer la propuesta mejora de la motivación y satisfacción laboral en la pequeña empresa Carpintería Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022. La metodología fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo de propuesta. Para el recojo de información se identificó una población y una muestra de 10 trabajadores de la empresa Carpintería Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L, a quienes se le aplicó un cuestionario de 19 enunciados por medio de la encuesta, encontrándose los siguientes resultados: el 40% de los trabajadores casi nunca se sienten seguros con las actividades que realizan diariamente en sus labores, el 50% casi siempre se sienten temerosos de ser despedidos de su centro de trabajo mientras el 60% nunca reciben bono alguno por la productividad mostrada por parte de la empresa, el 30% casi nunca se sienten satisfechos en el nivel de delegación existente, el 40% casi nunca perciben que la comunicación entre los compañeros de trabajo haya mejorado por último el 30% nunca practican el trabajo en equipo en la empresa donde laboran. Finalmente se concluye que en la pequeña empresa Carpintería Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L, no están realizando una buena motivación y la satisfacción laboral tal vez es por desconocimiento o por desinterés por parte de responsable.

Palabras clave: compañerismo, motivación, microempresas, satisfacción.

ABSTRACT

The general objective of this research work was: To establish the proposal to improve motivation and job satisfaction in the small company Carpintería Negociaciones Frank and Mark E.I.R.L, Andrés Avelino Cáceres Dorregaray district, Ayacucho, 2022. The methodology was non - experimental design - cross-sectional - descriptive of the proposal. For the collection of information, a population and a sample of 10 workers of the company Carpintería Negociaciones Frank and Mark E.I.R.L were identified, to whom a questionnaire of 19 statements was applied through the survey, finding the following results: 40% of workers almost never feel safe with the activities they carry out daily in their work, 50% almost always feel afraid of being fired from their workplace while 60% never receive any bonus for the productivity shown by the company , 30% almost never feel satisfied with the existing level of delegation, 40% almost never perceive that communication between co-workers has improved, and 30% never practice teamwork in the company where they work. Finally, it is concluded that in the small company Carpintería Negociaciones Frank and Mark E.I.R.L, they are not performing a good motivation and job satisfaction is perhaps due to ignorance or lack of interest on the part of the person in charge.

Keywords: camaraderie, motivation, micro-enterprises, satisfaction.

CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Jurado evaluador y asesor	iii
4. Agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
5. Resumen y abstract	vi
6.Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras.....	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	10
III. Hipótesis.....	34
IV. Metodología	35
4.1 Diseño de la investigación.....	35
4.2 El universo y muestra	36
4.3 Definición y operacionalización de variables.....	38
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
4.5 Plan de análisis	40
4.6 Matriz de consistencia	41
4.7 Principios éticos.....	43
V. Resultados	45
5.1 Resultados.....	45
5.2 Análisis de resultados	52
VI. Conclusiones	63
Aspectos complementarios.....	65
Referencias bibliográficas	79
Anexos.....	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.	45
Tabla 2. Características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.	46
Tabla 3. Características de la rotación interna en la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.	47
Tabla 4. Características del desempeño en la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.	48
Tabla 5. Características del clima laboral en la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.	49
Tabla 6. Propuesta de plan de mejora de la motivación y satisfacción laboral de la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: El puesto ocupado lo ayuda a aprender más.....	99
Figura 2: Buena relación entre los trabajadores.....	99
Figura 3: Cumple con las actividades que le encomiendan	100
Figura 4: Sentirse realiza con las labores diarias en el trabajo.....	100
Figura 5: Seguridad en sus condiciones de trabajo.....	101
Figura 6: Temor de ser despedido de su centro laboral	101
Figura 7: Satisfacción con las remuneraciones percibidas.....	102
Figura 8: La empresa brinda bonos por productividad	102
Figura 9: Los trabajadores se orientan a cumplir con la visión.....	103
Figura 10: Mayor participación en la elaboración de procedimientos.....	103
Figura 11: Mejora comunicativa con los compañeros de trabajo	104
Figura 12: Trabajo de calidad en la empresa donde labora.....	104
Figura 13: Objetivos de su área en la empresa donde labora.....	105
Figura 14: Menor cantidad de recursos para lograr los objetivos	105
Figura 15: Trabajador productivo	106
Figura 16: Satisfacción con el nivel de delegación existente.....	106
Figura 17: Liderazgo al interior de la empresa	107
Figura 18: Vínculo entre trabajador y los objetivos empresariales	107
Figura 19: Práctica del trabajo en equipo en la empresa	108

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional se afirma en las Mypes de varios trabajadores en países del "viejo mundo" en todo el mundo mostró que el 40% de sus resultados sobre la motivación de los empleados y los niveles de satisfacción laboral un 40% se sienten infravalorados y pocos tomados en cuenta en las Mypes donde trabajan, esto genera que las posibilidades de aquellos trabajadores busquen otros empleo que les devuelva las ganas de seguir trabajando, el 70% de los trabajadores reconoce que si se sentirían a gusto en su trabajo, sí se les motivara dentro de la Mypes donde laboran. También un 60% de las personas en las empresas mypes a nivel internacional no existe programas de incentivos o beneficios. Es por ello que los responsables de las empresas están preocupados por los empleados ya que renuncian desconocen el motivo es por ello que muchas empresas desaparecen del mercado, (Remicaempleo, 2018).

Hoy en día a nivel mundial la industria de las empresas de carpintería sigue viendo la necesidad de desarrollar aún más sus productos y ser competitivos con varias empresas que producen y venden en el mercado mundial. Los avances tecnológicos en los procesos de fabricación y las nuevas herramientas de ingeniería también son importantes para satisfacer la demanda de productos de calidad. Cabe señalar que el rendimiento de los productos de la industria de carpintería es el más alto en comparación con otros sectores que trabajan con madera uno de los problemas es que los responsables de la empresa no están aplicando de manera correcta las variables motivación y satisfacción laboral (Niño y Bednarek, 2018).

Así mismo a nivel internacional en las micro y pequeñas empresas (mypes) es un sector muy importante para la economía especialmente el rubro de carpintería ya que dentro de país contribuye en la parte de los empleos siendo un 80% dentro de la comunidad y el 40% del producto de Bruto Interno (PBI), así mismo podemos mencionar va contribuir el crecimiento de cada país. También en las micro y pequeñas empresas del rubro mencionada no tomen interés sobre el tema de motivación laboral y la satisfacción, esto sucede por que los representantes o dueños piensan que no es necesario ya que es pérdida económica para la empresa. Esto se puede evidenciar como no se realiza de manera correcta los colaboradores no tienen la capacidad de desenvolverse en su puesto de trabajo y son pocos productivos (Sánchez, 2016).

A nivel de latinoamericana en el país de México se pudo observar que un 12% de los trabajadores están satisfechos con sus empleos el 60% se siente aislado y el 28% deja el trabajo porque no está motivado en su puesto de trabajo, en el país de Brasil tiene la tercera economía más grande y los trabajadores más felices, el 27% son positivos, el 62% se sienten aislados (se sienten separados) y al 12% no les gusta su lugar de trabajo, el mejor indicador para Brasil que cualquier otro país europeo. En cambio, en EE. UU mencionaron que el 30% de empleados está satisfecho con su trabajo, el 52% se va, el 18% está insatisfecho y finalmente Panamá los colaboradores en un 37% no está satisfecho con su trabajo y la importancia de la motivación y satisfacción laboral de sus empleados, (Forbes, 2016).

Según EAE Business School (2018) afirma que, en el país español hay deficiencias en cuanto a la motivación laboral, estos quieren decir que los responsables de las

mypes no están tomando decisiones adecuadas porque lo hacen ya sea de manera apresurada o por desesperación a última hora; también los que llevan la dirección de la empresa no están en la capacidad de poder realizar la aplicación de los procesos de satisfacción laboral. En el Perú se da de forma similar, los representantes no están motivando de manera correcta a sus trabajadores en su puesto laboral; es por ello que se cuenta con colaboradores insatisfechos en las empresas para realizar de manera correcta sus actividades.

En la actualidad cuando se habla en el sector producción rubro carpinterías se ha identificado que existe una serie de factores socioculturales que no les permiten a los empresarios de las MYPE, el cual percibe las distintas oportunidades que brinda el mercado, entre las que se puede mencionar, las costumbres arraigadas, conocimientos, valores, habilidades, temor a formalizarse y fracasar como empresarios.

Cuando se habla en el Perú las micro y pequeñas empresas representan un sector muy importante dentro del sector productiva, de forma que los microempresarios representan el 95.9% del total de establecimientos nacionales, pero muchos de ellos tienen diversos problemas que afrontar es por ello que llegan a quebrar en el mercado. En este caso, el problema es que existe es que no están aplicando de manera eficiente los procesos de motivación y la satisfacción laboral, puesto que los colaboradores son poco productivos, este problema no solo nacional sino también a nivel internacional (Banco Mundial, 2016).

Asi mismo hoy en día en el Perú las MYPE contribuyen cerca al 40% del PBI, ya que son las mayores potenciadoras de desarrollo económico; por ello las MYPES

crean el 47% de trabajo en América latina, siendo esta una de las características más resaltantes. En sus investigaciones, según el Ministerio de Producción, en la actualidad el número de estas micro empresas en el Perú ascienden a un total de 5.5 millones al finalizar el 2015 especialmente en el rubro de carpintería. Sin embargo, encontramos micro empresas informales con un 83%, las cuales no están registradas en la SUNARP como personas jurídicas, y estas a su vez no cumplen con las formalidades. Mientras que el 17% la conforman empresas formales (Asociación de Emprendedores del Perú, 2016).

Cuando se habla en el Perú una encuesta realizada a diferentes Mypes un 45% admitió no estar conforme con su trabajo por problemas de motivación, así mismo un 52% de encuestados afirmó que sus ideas y opiniones son “poco valoradas” en las empresas donde trabajan, en contraparte con el 7% donde dicen que sus ideas y opiniones se consideran “muy valoradas”, el apoyo que reciben para alcanzar sus objetivos el 41% es bajo, por lo tanto el 28% es bueno y el 21% excelente, este estudio realizado en el Perú permitió conocer la importancia de la motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de las Mypes (Amayo, 2017).

Así mismo en marzo de 2020, Perú declaró el estado de emergencia, imponiendo un estricto bloqueo contra la pandemia de coronavirus y permitiendo operar solo a las empresas involucradas en la producción de bienes esenciales. Para la industria maderera del país, esto significaba que solo los productores primarios podían operar con normalidad y sin restricciones. La reducción de la sustracción de madera puede parecer conveniente para objetivos de protección, no obstante, las operaciones del funcionamiento y las supervisiones de las autoridades a quienes compete el asunto

además se vieron afectada ya que no podían hacer trabajos de campo. La carencia de supervisión regular y las ocupaciones de la aplicación de las regulaciones han aumentado los peligros de tala ilegal y el tráfico de madera en el territorio. En grupo, estas organizaciones fueron causantes del 35% del total de exportaciones de madera a partir del 2019, y más del 40% a lo largo del primer trimestre del 2020, primordialmente en productos como pisos, molduras y frisos (50%), madera aserrada (17%), puertas y marcos (17%), productos de carpintería (8%) y muebles (8%).

Por otro lado, las razones por las que las personas trabajan son diferentes, pero independientemente del sector económico, es importante que las organizaciones se interesen por sus empleados para que conozcan las razones que los hacen trabajar. Muchas de las empresas no cumplen con las metas ya que no realizan de manera correcta la planificación o es por falta de motivación de los trabajadores. Es importante recalcar cuando se habla sobre la motivación es importante dentro de las organizaciones ya que tiene diversas razones, uno o es más primordial es el tema de la formación de los colaboradores dentro del puesto de trabajo, así como las labores que realizan. Hoy en día el problema en las empresas no está aplicando la motivación lo cual está trayendo diversos efectos como es el estrés, falta de productividad y compromiso con la organización.

En la ciudad de Ayacucho cuando se habla el tema de motivación y satisfacción laboral continuamente es un asunto fundamental para los directivos, y uno de los más importantes inconvenientes en las empresas, debido a que la carencia hace que los trabajadores de la pequeña empresa Carpintería Negociaciones Frank Y Mark

E.I.R.L no se esfuerce por hacer un óptimo trabajo, consecuentemente se evidencia en la satisfacción laboral dentro de la empresa. también se evidencia el problema en las Mypes, pero éstas a pesar de la pandemia tienen que seguir funcionando. El rubro de fabricación y comercialización de muebles también volvió a operar en el mercado. Es así que, en el distrito de Ayacucho, la micro y pequeña Carpintería Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, también volvió a poner en actividad sus operaciones, la misma que se dedica a la fabricación y comercialización de muebles.

Asimismo, la satisfacción laboral juega un papel importante para el personal y la empresa, pues cuando los trabajadores son felices, hay mayor productividad. Por lo que podemos definir la satisfacción laboral como el estado de bienestar y felicidad de una persona en relación al desempeño en el espacio de trabajo y su entorno.

Cuando se habla en las grandes empresas cuando se habla sobre el tema de la motivación y la satisfacción laboral ellos lo manejan o lo aplican de la mejor manera, pero en cambio en las micro y pequeñas muchas de ellas no aplican ya que el responsable tiene falta de conocimiento en el tema. En este caso podemos poner a la empresa Carpintería Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L, donde se puede observar que muchos de sus trabajadores no se encuentran motivados esto trayendo problemas como es la baja productividad y el tema de la satisfacción y esto afectando a los clientes ya que no se está brindando un buen servicio. De lo anterior mencionado tiene como enunciado de problema ¿Cuál es la propuesta de mejora de la motivación y satisfacción laboral en la pequeña empresa Carpintería Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray,

Ayacucho, 2022?; para dar solución el problema se propuso como objetivo general: Establecer la propuesta mejora de la motivación y satisfacción laboral en la pequeña empresa Carpintería Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022. Para demostrar el objetivo general se ha propuesto los siguientes objetivos específicos: (a) Describir las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Carpintería Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022; (b) Describir las características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Carpintería Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022; (c) Describir las características de la rotación interna en la pequeña empresa Carpintería Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022; (d) Describir las características del desempeño en la pequeña empresa Carpintería Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022; (e) Describir las características del clima laboral en la pequeña empresa Carpintería Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022 (f) Elaborar una propuesta de mejora de la motivación y satisfacción laboral de la pequeña empresa Carpintería Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022

La presente investigación se justifica porque se describirá las principales características de la motivación laboral y la satisfacción laboral en la empresa de estudio. Asimismo, permitirá la aplicación del cuestionario en la empresa Carpintería Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho. Así mismo permitirá a conocer más a profundidad la

realidad respecto a las variables como es la motivación y la satisfacción laboral y permitiendo a establecer alternativas de soluciones a través de una propuesta de mejora.

También se justificó teóricamente porque se permitió conocer las características de la motivación laboral y la satisfacción laboral en una las micro empresas Carpintería Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L, los mismos que fueron extraídos de teorías existentes sobre los temas tratados.

Del mismo modo la investigación servirá para tomar conciencia al representante de la empresa sobre motivación laboral y la satisfacción laboral para obtener una adecuada gestión para así describir las características vitales en las que se necesitan perfeccionar con la finalidad de brindar un buen clima de favorable y satisfacción a los trabajadores, clientes generando confianza y compromiso por los mismos.

Asimismo, tendrá una justificación práctica porque permitirá aplicar un cuestionario de encuesta a los trabajadores de la Carpintería Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho para posteriormente ya conocido sus resultados elaborar un plan de mejora.

La metodología que se empleó fue el tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de forma transversal. La población de estudio estuvo conformada por 10 trabajadores de la micro y pequeña empresa Carpintería Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho.

Se obtuvo como principales resultados que el 40% de los trabajadores casi nunca se sienten seguros con las actividades que realizan diariamente en sus labores, el 50% casi siempre se sienten temerosos de ser despedidos de su centro de trabajo mientras el 60% nunca reciben bono alguno por la productividad mostrada por parte de la empresa, el 30% casi nunca se sienten satisfechos en el nivel de delegación existente, el 40% casi nunca perciben que la comunicación entre los compañeros de trabajo haya mejorado por último el 30% nunca practican el trabajo en equipo en la empresa donde laboran.

Como principal conclusión respecto a la motivación y satisfacción laboral en la pequeña empresa Carpintería Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray se puede demostrar que el responsable no está realizando o aplicando una buena motivación, la misma que repercute en la satisfacción laboral, la misma que se da por desconocimiento o por desinterés por parte del responsable, así mismo podemos mencionar va traer pérdidas económicas y los objetivos dados no se van a lograr de manera satisfactoria.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

A nivel internacional

Variable 1. Motivación Laboral

Alarcón y Ramos (2020) en su tesis *La motivación laboral de los empleados de la empresa IMAPAR Panamá, ciudad de Panamá*, esta investigación tuvo como objetivo general analizar la motivación laboral en los empleados de la empresa IMAPAR PANAMA. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptiva con un diseño de campo transaccional; para la recolección de datos utilizó un cuestionario aplicada a una población de 8 colaboradores donde fue el gerente, secretario, jefe de producción, costureros, instaladores y vendedor de manera virtual con preguntas cerradas y simples, respetando las identidades de los colaboradores donde la muestra es un censo poblacional debido que la población es pequeña se analizó al total de la empresa. El resultado evidencia que dicha compañía mantiene un 80% gran equipo de administración y recursos humanos que ha mantenido a sus empleados contentos durante 25 años y que el 56% es comprensible que en cada persona surjan diferentes necesidades y el hecho de contar con una empresa que se interese en sus empleados hace sentir feliz y valorado al empleado y los aspectos críticos identificados como factores causante de esta situación es el salario ya que lo colaboradores en su totalidad concuerdan que su salario está por debajo del salario mínimo. Se concluye que tienen un arduo trabajo y es su responsabilidad mantenerse a flote con estas variantes que surgen dentro de la empresa, sobre todo es responsable de mantener a sus

empleados motivados, porque esto hará que los resultados esperados del empleado se vean afectados, por ello deseamos brindar una atención oportuna y de esta manera podremos propiciar el buen ambiente dentro de la empresa.

Adrianza (2018) en su tesis *La motivación laboral y calidad de servicio en los ambulatorios de autogestión del sistema de salud del Municipio Maracaibo, estado Zulia, Venezuela* propuso como objetivo determinar la relación entre la calidad y la motivación de servicio de los ambulatorios de autogestión en el sector de salud de la parroquia Cecilio Acosta, del municipio Maracaibo; la metodología, fue de tipo descriptivo correlacionar, con un diseño no experimental, la población de 102 directivos, enfermeras, médicos, y empleados en salud, y 98 pacientes, la técnica que se realizó fue la encuesta, el instrumento de 30 cuestionario para la variable de Motivación Laboral y 26 ítems para calidad de servicio, con diferentes alternativas de respuestas con tipo de escala Likert, validado por los siete expertos con su confiabilidad, calculando el coeficiente alfa de Cronbach los resultados de prueba piloto se obtuvieron el 0,89 y 0,91. El resultado que se encontró con un coeficiente de correlación Spearman $-0,083$, no tiene nivel de significancia, donde menciona que hay una correlación negativa casi nula entre las variables Motivación laboral y Calidad de servicio. Resultados: el 80% de participantes obtuvieron un puntaje entre 12 a 19 puntos, el 78% de participantes tuvieron un bajo rendimiento menor de 10 puntos y después de la capacitación. En conclusión, es que no hubo el nivel de coincidencia entre ambas variables donde se demostró, a pesar que hay un porcentaje alto que se aplica la motivación al

personal, los pacientes manifestaron la calidad de servicio que brindan es pésimo.

Variable 2. Satisfacción Laboral

Flores y Salazar (2019) en su tesis *La satisfacción laboral influye en la productividad Caso: Empresa Volcan S.A*, tuvo como objetivo general analizar los diferentes datos históricamente recolectados de los últimos dos años de esa manera podemos evidenciar el nivel de productividad de la empresa Volcan S.A. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptiva con un diseño de campo transaccional; para la recolección de datos se utilizó una encuesta de 20 preguntas tomando en cuenta las variables establecidas por los autores de Melia y Peiro además de los factores determinantes de Robins. En base a las diferentes percepciones que cada empleado un 84% tiene respecto a su trabajo que determinan y analizan la satisfacción laboral. Finalmente se concluye la productividad y satisfacción laboral no tienen relación en la empresa Volcan S.A. Sin embargo en análisis minucioso se pudo observar que en una planta de maestranza de las tres planta que hay, la teoría de relación entre la productividad y satisfacción laboral si es validada en una planta donde el nivel de productividad fue el más bajo, entonces podemos decir que mientras más bajo sea el nivel de productividad es más probable que exista insatisfacción laboral. Por otro lado, se pudo notar la insatisfacción en las otras dos plantas de fundición y plásticos, pero no existió relación con su nivel de producción.

Salazar (2018) en su tesis *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública Ecuatoriana*, el propósito

del presente estudio fue identificar si la variable de satisfacción laboral tiene relación e influencia sobre la variable de compromiso organizacional, análisis que se ejecutó en el personal del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en el año 2017. La metodología empleada fue de carácter de cuantitativo porque recopila las percepciones de los empleados en su contexto laboral, respecto a los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional. Para la medición de la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario, mientras que para la evaluación del compromiso se aplicó el cuestionario TCM Employee Commitment, de John Meyer y Natalie Allen; las encuestas se efectuaron a una muestra de 290 colaboradores, mediante la plataforma de Google Drive. Para determinar la relación existente entre satisfacción laboral y compromiso organizacional, se utilizó la prueba del ji-cuadrado, se obtuvo como principales resultados el nivel de compromiso organizacional es del 69,91%. Además, se evidencia que existe una relación significativa entre la variable de satisfacción laboral y la variable de compromiso organizacional, es decir que el personal del Banco que tiene satisfacción laboral, tiende a encontrarse comprometido con la organización. Se concluye que las variables de satisfacción y compromiso pueden reflejar ciertas percepciones intrínsecas del trabajador, el cual está rodeado de problemas familiares y laborales que pueden afectar sus sentimientos y emociones; situación particular que invita a los empleadores a la generación de condiciones especiales de trabajo, que faciliten a los colaboradores la tranquilidad, salud y satisfacción, componentes que además se traducen en productividad y eficiencia.

A nivel nacional

Variable 1. Motivación Laboral

Gomero (2018) en su tesis *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías Leña y Carbón en San Juan de Lurigancho, 2018*; el autor propuso como objetivo general identificar la Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías Leña y Carbón en San Juan de Lurigancho. Utilizo como metodología de tipo descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por el total de los colaboradores que fueron 40 donde se aplicó un cuestionario, donde se tomó como muestreo de tipo censal ya que se utilizó al total de la población. Donde obtuvo como principales resultados que el 68.75% mencionan que son dueños de sus empresas, el 45.83% respondieron el tiempo que desempeñan es de 7 a más años, el 58.33% mencionan que los que trabajan en la empresa son no familiares, el 95,80% mencionaron que tienen conocimientos del término de la motivación, el 54,17% respondieron que ninguna de las técnicas mencionadas la satisfacción, el 54,17% respondieron que más o menos entienden lo que es motivación laboral. Establece las siguientes conclusiones: Se destaca los resultados para el objetivo general por lo cual de los resultados obtenidos concluimos que la motivación tiene relación directa con el desempeño laboral de los personales conviniendo procurar especial atención a las necesidades y conductas de los integrantes de la pollería para un mejor desempeño; Con respecto a los objetivos específicos 1, concluyendo que manteniendo los factores higiénicos adecuados el desempeño laboral será beneficioso para la entidad.

Casquino (2020), en su tesis *Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubica en el distrito del Callao, año 2020*, tuvo como finalidad identificar la correlación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores; la metodología empleada fue de tipo descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por el total de los colaboradores que fueron 47, por lo tanto, es un muestreo de tipo censal ya que se utilizó al total de la población. La información se realizó a través de dos cuestionarios: uno para medir la motivación y otro cuestionario para medir la satisfacción laboral de los colaboradores. Los resultados demostraron que existe una correlación significativa entre la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicado en la provincia constitucional del callao, año 2020 ya que la significación ($r = 0,377$, $P = 0,009$). También se encontró relación significativa entre las dimensiones autonomía de la tarea ($r = 0,380$, $P=0,009$) y variedad de la tarea ($r = 0,417$, $P=0,004$). Por último, hay algunas dimensiones que no tienen una correlación significativa: identidad de la tarea ($r = 0,127$, $P=0,394$), importancia de la tarea ($r = 0,044$, $P=0,769$) y retroalimentación sobre su desempeño ($r = 0,192$, $P=0,196$). Por lo tanto, se concluye que a mejor motivación que perciba el colaborador mayor será su satisfacción laboral.

Santolalla y Vásquez (2018) en su tesis *Motivación y Satisfacción Laboral en Trabajadores Administrativos de la Dirección Regional de Salud Cajamarca*, la presente investigación se propuso para demostrar la hipótesis planteada, si existe relación directa y significativa entre la motivación y la satisfacción

laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Cajamarca, La metodología que empleo fue de campo, descriptiva, con diseño no experimental transversal, para la elaboración de un cuestionario de 12 preguntas dirigidas a 50 personas que forman parte de la institución mediante la técnica de encuesta; para lo cual se aplicaron dos instrumentos Cuestionario ML-ORG para motivación laboral y la Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG para satisfacción laboral, se obtuvo como resultados que un 56% tiene un nivel promedio de motivación laboral, sin embargo un 42% tiene una baja motivación laboral, en cuanto a nuestra segunda variable un 75% tiene una alta satisfacción laboral. Mediante el coeficiente de correlación de Pearson se comprobó la hipótesis planteada, se concluye que existe una relación directa y significativa entre motivación y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud Cajamarca.

Variable 2. Satisfacción Laboral

Condori (2018) en su tesis *Satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Bouncer - San Borja, 2018*, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre ambas variables, ya sea satisfacción laboral y productividad dentro de la empresa Bouncer, la metodología empleada fue de tipo no experimental de carácter transversal o transaccional. La población estuvo conformada por 320 colaboradores, la muestra es de 175 colaboradores en las cuales se aplicaron los cuestionarios, en cuanto al instrumento para la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta, validados por criterio de experto y confiabilidad muy alta. Obtuvo como principales resultados lo cual se obtuvo un resultado predominante: el

62,50% manifiesta que nunca en la etapa de motivación laboral según los intereses, el 56,25% manifiesta que nunca en su empresa aplican la satisfacción al cliente. Se concluye no cuentan con una buena motivación laboral para la buena atención de los clientes por consiguiente existen grupos de clientes insatisfechos con la atención que brindan, por ello algunos optan por retirarse del establecimiento sin adquirir producto alguna.

Inga (2020) en su tesis *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en Perú*, el autor propuso como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en tesis del Perú de 2016 a 2019; la metodología empleada fue de tipo descriptivo, con un diseño documental, para la recolección de datos se utilizó en cuanto al instrumento para la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta, validados por criterio de experto a una población de 40 trabajadores cuyas variables eran desempeño laboral y satisfacción laboral. Entre los resultados adquiridos evidencian que el un 70.00% utilizan una variada nomenclatura del desempeño laboral, el 55.00% los responsables de la empresa conocen sobre el termino de satisfacción laboral. Finalmente, se concluye que existe una cierta relación entre satisfacción y el desempeño laboral donde permita mejorar y aplicar de manera correcta las variables mencionadas.

A nivel local

Variable 1. Motivación Laboral

Romero (2019) en su tesis *Propuesta del manejo de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro recreos turísticos del barrio de*

Conchopata, distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019, tuvo como objetivo general: determinar las mejoras sobre la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro recreos turísticos del barrio de Conchopata, distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho. La metodología de investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo cuyo diseño fue no experimental. Para el recojo de información se identificó una población de 49 trabajadoras de las empresas de recreos turísticos, a quienes se le aplicó un cuestionario por medio de la encuesta, encontrándose los siguientes resultados: el 35,60% los clientes mencionaron que aplican la motivación laboral las empresas y a veces el 33.90% buscan la satisfacción laboral. Se concluye que los trabajadores se sienten felices y motivados en su trabajo, solo un porcentaje menor no se siente feliz por lo cual a un corto plazo los trabajadores buscaran mejores oportunidades salariales y dejaran el trabajo

Vilchez (2019) en su tesis *Propuesta de manejo de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes de comida típica del centro histórico de Ayacucho, 2019*, tuvo como objetivo general: determinar la mejoras de manejo de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes de comida típica del centro histórico de Ayacucho. La metodología de la investigación fue de tipo aplicada con enfoque cualitativo, de nivel descriptivo propositivo, con un diseño no experimental transversal, teniendo una población de 38 trabajadores de 5 micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes, para la recolección de datos se utilizó la técnica del censo para el recojo de la información y como instrumento el cuestionario de 12 preguntas de la variable en estudio y sus dimensiones. El análisis y el

procesamiento de datos se realizaron con el programa Excel 2013, obteniendo el siguiente resultado: que todos los colaboradores se encuentran intrínsecamente motivados, porque sienten que aprenden cada día más, se sienten identificado con la empresa, también pueden desarrollar sus habilidades dentro de la empresa, en cuanto a la motivación extrínseca, se encuentran desmotivados por que la remuneraciones que perciben no es acorde a sus expectativas, no reciben ningún reconocimiento frente a sus logros y buen desempeño laboral y la comunicación es deficiente con los jefes. Ya que no les permiten expresar sus ideas o sugerencias, por lo tanto, se encuentran desmotivados extrínsecamente.

Variable 2. Satisfacción Laboral

Montes (2018), en su tesis *Motivación y satisfacción laboral en el personal de enfermería en el Hospital de Apoyo San Francisco de Ayacucho, 2018*, Esta investigación se trabajó con el objetivo de: Determinar la relación que existe entre el grado de motivación y el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería perteneciente al Hospital de Apoyo San Francisco Ayacucho, 2018. En cuanto a la metodología tiene un enfoque cuantitativo y de tipo correlacional, de diseño no experimental. El instrumento para valorar la variable motivación fue trabajado por Hackman y Oldham (1974), y para evaluar la satisfacción laboral se usó la escala SL-SPC comprobado por la psicóloga Sonia Palma C. Ambos instrumentos se aplicaron a 50 individuos del personal. Los resultados permitieron comprobar que la correlación entre la variable motivación y la variable satisfacción laboral muestran una relación moderada directa y significativa ($r=0.488$, $p=0.000$), el análisis realizado entre

la variable satisfacción laboral y las dimensiones de la motivación evidenció relación moderada y significativa en la retroalimentación ($r=0.425, p=0.002$), y la autonomía para la realización de la tarea ($r=0.406, p=0.003$); la importancia de la tarea reveló relación baja directa y significativa ($r=0.334, p=0.000$). Se concluye que existe una relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones identidad con la tarea ($r=0.251, p=0.079$), y variedad de la tarea ($r=0.049, p=0.736$). Así mismo existe relación moderada entre la variable motivación y satisfacción laboral. Asimismo, se observa una relación moderada entre la dimensión retroalimentación, autonomía para la realización de la tarea.

Chipana (2018) en su investigación *Satisfacción laboral en los de la Institución Educativa Pública Divino Maestro del distrito de Tambo, provincia La Mar-Ayacucho, 2018* el autor planteó como objetivo general: determinar el nivel de satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa Pública Divino Maestro del distrito de Tambo, Provincia La Mar – Ayacucho, 2018. La metodología empleada fue de tipo Descriptivo y diseño no experimental, univariable; de corte transversal, para la recolección de datos se utilizó la técnica del censo para el recojo de la información y como instrumento el cuestionario de 16 preguntas a una población de 24 docentes. Los resultados obtenidos muestran que el nivel de satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa Pública Divino Maestro de tambo La Mar es de Regular Satisfacción con un 82,5.0%. Seguido de un 10 % de Parcial Insatisfacción. En las dimensiones de condiciones físicas, beneficios remunerativos, relación social, desarrollo personal, relación con la autoridad y las políticas administrativas son percibidas como regular satisfacción. A diferencia del

desempeño de tareas los docentes consideran parcial satisfacción en esta dimensión. Se concluye perfectamente que la satisfacción laboral va tener relación con las condiciones en donde se laboran repercutiendo negativamente a la producción y estado de ánimo del trabajador y que así se tiene una desmotivación claramente demostrada.

2.2 Bases teóricas de la investigación

Variable 1: Motivación laboral

La motivación está ligada a los circuitos neuronales dopaminérgicos. Cuando este circuito cerebral se activa, nos sentimos emocionados y motivados para hacer algo. Los motivadores intrínsecos se basan en realizar una actividad, mientras que las personas motivadas extrínsecamente se dedican a una actividad solo por satisfacción laboral. (Robbins y Coulter, 2018)

Según García (2017) afirma que la motivación es el comportamiento (comportamiento controlado y orientado a un objetivo) proporcionado por necesidades, sentimientos, impulsos (motivación) que conducen a la iniciación, mantenimiento y dirección de cualquier actividad.

Según Castillo (2020) afirma al hablar sobre el tema de la motivación es una fuerza interna que se da en cada persona lo que les va a llevar algún logro dentro de la empresa como es conseguir incentivos esto permitiendo a que les puede servir o satisfacer sus necesidades.

Estrategias para motivar al personal

Según Robbins y Coulter (2018) menciona que existe 4 estrategias para el tema de motivación del personal como es: las creaciones de distribuciones, la

estimulación de su energía e interés, emplear valores particulares en los empleados y por último contar con políticas salariales.

La motivación y sus teorías

Según Chiavenato (2018) en su estudio los factores que dirigen los esfuerzos de las personas de una determinada manera es una actividad incesante, y la búsqueda precisamente de aquellos factores que posibilitan que el esfuerzo, la energía y el comportamiento de los asociados alcancen las metas de la organización y sus empleados.

Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow

Según Chiavenato (2018), esta teoría es parte de la conclusión de que la motivación está impulsada por el esfuerzo y las necesidades, creando así una pirámide con cinco tipos diferentes de necesidades: materiales, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización.

- Necesidades fisiológicas.

Son necesidades fisiológicas para mantener la homeostasis (referentes a la supervivencia): Necesidad de respirar, beber agua, alimentarse, dormir y eliminar los desechos corporales.

- Necesidades de Seguridad.

Son las necesidades de seguridad, estabilidad, búsqueda de protección contra amenazas o privación y huida del peligro. Surge en la conducta cuando las necesidades fisiológicas se encuentran relativamente satisfechas. Cuando estas necesidades son dominantes funcionan como elementos que

prácticamente son los únicos que dirigen su conducta. Las necesidades de seguridad tienen suma importancia para el comportamiento humano, si consideramos que todo empleado siempre tiene una relación de dependencia de la empresa (Chiavenato, 2018).

- **Necesidades Sociales.**

Surgen en la conducta cuando las necesidades más bajas (fisiológicas y de seguridad) se encuentran relativamente satisfechas. Algunas de estas necesidades son la necesidad de asociarse, de participar, de ser aceptado por los compañeros, de intercambiar amistad, afecto, amor. Si estas necesidades no están debidamente cubiertas, el individuo puede adoptar una conducta de resistencia, antagonismo y hostilidad hacia las personas que le rodean. La insatisfacción de estas necesidades conduce a la desadaptación social, el aislamiento y la soledad. Dar y recibir afecto son fuertes motivadores de la conducta humana, (Chiavenato, 2018).

- **Necesidades de estima/reconocimiento**

Cuando se habla de esta necesidad se requiere respeto y confianza en uno mismo, así como reconocimiento social, estatus, prestigio y respeto. Satisfacer las necesidades de estima crea sentimientos de autoconfianza, autoestima, poder, prestigio, poder, competencia y utilidad. Su insatisfacción puede conducir a sentimientos de inferioridad, agotamiento, dependencia y actitud defensiva, lo que a su vez puede conducir a la depresión o acciones compensatorias., (Chiavenato, 2018).

- **Necesidades de autorrealización.**

Es la necesidad psicológica más elevada del ser humano, se halla en la cima de las jerarquías y es a través de su satisfacción que se encuentra una justificación o un sentido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad.

Teoría de X - Y

Según Chiavenato (2018), menciona que compara dos estilos que tiene que ver con opuestos antagónicos de administrar, en otros términos, se conocen que es el estilo que se basa en teorías tradicional, mecanista y pragmática esto se llama la teoría X, mientras el otro se basa en el tema de conducta humana conocida como la teoría Y

Teoría X, según McGregor, donde representa la concepción clásica de la gestión y se fundamenta en iniciativas erróneas e incorrectas sobre el comportamiento humano.

Teoría Y, McGregor, “Inherentemente, los individuos no sienten desagrado por el trabajo. Si esta concentra ciertas condiciones, podría ser fuente de satisfacción y premios (cuando se deja consumir constantemente es posible)”.

Las personas son intrínsecamente indiferentes y no resisten las necesidades de la organización y pueden encontrar esta desviación debido a malas experiencias en otras organizaciones.

Teoría sobre las expectativas

Según Chiavenato (2018), en donde indica que el concepto de expectativa fue introducido por Victor Vroom en su libro Teoría de la motivación. Su enfoque se centra en los procesos motivacionales en el lugar de trabajo.

- Expectativas, son los esfuerzos que dan un buen rendimiento, trabajo y buenos resultados dentro de las empresas.
- Instrumentalidad, es una medida ponderada de la probabilidad de que la recompensa sea un resultado positivo.
- Valencia, son los objetivos que toda persona desea lograr mediante sus trabajos dentro su puesto de trabajo.

Teoría de los factores de Herzberg

Según Chiavenato (2018), Frederick Herzberg, formuló la teoría de los dos factores para explicar el comportamiento de las personas en el lugar de trabajo. El comportamiento humano está impulsado por dos factores.

- **Factores higiénicos o factores extrínsecos.**

Se trata de elementos muy importantes como es salario y confiabilidad, entorno de trabajo de los trabajadores, planes de trabajo y empleados.

- **Factores motivacionales o factores intrínsecos.**

Estos tienen que ver con el reconocimiento y los logros, la promoción y el crecimiento profesional, o la confianza y la autonomía para realizar su trabajo.

Dimensiones de la motivación laboral

Robbins y Judge (2017) define la motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo. Si bien la motivación se refiere al esfuerzo para lograr cualquier objetivo. Los motivadores intrínsecos son aquellos que se basan en la realización de la actividad, por otro lado, en cuanto a los motivadores extrínsecos, es cuando las personas realizan una actividad únicamente como medio para conseguir un fin con la única finalidad de buscar la satisfacción laboral.

Dimensión 1: Motivación intrínseca

Este tipo de motivación está relacionada con nuestro crecimiento y éxito personal (autocuidado). En este proceso, el trabajador disfruta de las tareas que le son asignadas, siente la satisfacción de hacer el trabajo que le gusta, sin la remuneración de este trabajo.

Indicadores:

- **Aprendizaje:** Adquirir conocimiento sobre algo a través del estudio, la práctica o la experiencia, especialmente adquirir el conocimiento necesario para aprender un arte u oficio.
- **Relaciones con los trabajadores:** Estas son las constantes entre los tres puntos críticos. Por otro lado, el trabajo, salario y por último el proceso de producción.
- **Autonomía en el trabajo:** Los empleados describieron aspectos de su trabajo como libertad de supervisión, toma de decisiones laborales y flexibilidad de horarios.

- **Logro o realización:** Determinado y un logro se produce en un punto concreto del tiempo.

Dimensión 2: Motivación extrínseca

Es una motivación que no nace de las personas, sino que en las personas intervienen factores externos, y por tanto muchas veces está relacionada con lo que realmente nos motiva, como recompensas, incentivos, etc.

Indicadores:

- **Condiciones laborales:** Es importante porque se tendrá en cuenta el salario, horas extra, cantidad de horas de trabajo, descanso semanal, vacaciones pagas, cese de la relación laboral y cualquier otra condición de trabajo pertinente.
- **Seguridad laboral:** Son un grupo de factores y medidas para prevenir los accidentes de trabajo.
- **Remuneraciones:** Lo que debe recibir el trabajador como consecuencia del contrato de trabajo.
- **Bonos:** es un instrumento de deuda emitido por una empresa o gobierno con fines de autofinanciamiento.

Variable 2: Satisfacción Laboral

Argumentan que la satisfacción laboral está enfocada a las actitudes de las personas con relación a su trabajo, por tanto, cuando un individuo se encuentra satisfecho, las actitudes serán positivas, por el contrario, cuando un individuo se encuentra insatisfecho, las actitudes serán negativas en su trabajo, (Robbins y Judge, 2017).

Modelos teóricos que explican la Satisfacción en el trabajo

A continuación, Vargas (2018) describen las teorías que dan soporte a la investigación entre las principales está, la teoría de higiene – motivacional, de la discrepancia y de los eventos situacionales.

- a) **Teoría de higiene – motivacional.** – Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral.
- b) **Teoría de la discrepancia.** - Sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales.
- c) **Teoría de los eventos situacionales.** - Señala que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales.

Determinantes de la Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral, se convierte en un factor determinante si un empleado se siente feliz y satisfecho con los beneficios que la organización brinda, estos factores se convierten en un reto en el trabajo, sistema sistemas de recompensa injustos, (cuando el empleado siente que da más de lo que necesita y es insuficientemente recompensado), las condiciones de trabajo y la relación entre el trabajo y los empleados, según (Robbins, 2005) citado por (Eugenio, 2019).

- **Reto de trabajo.** – Optar por trabajos que les ofrezcan mayor oportunidad de poder usar y desarrollar sus habilidades y capacidades dentro de la entidad.
- **Remuneraciones injustas.** - Recompensa o gratificación a sus trabajadores, por su empeño y ahínco dedicando a la actividad laboral.
- **Condiciones de trabajo.** – Refiere que las condiciones de trabajo y la calidad de vida en el empleo, llega a influir bastante en la satisfacción laboral del trabajador.
- **Relación trabajo – empleado.** – Este tipo de relación entre la organización y los colaboradores en un lazo que debe mantenerse.

Dimensiones de la satisfacción laboral

Según Eugenio (2019) afirma que la satisfacción laboral está enfocada a las actitudes de las personas con relación a su trabajo, por tanto, cuando un individuo se encuentra satisfecho, las actitudes serán positivas, por el contrario, cuando un individuo se encuentra insatisfecho, las actitudes serán negativas en su trabajo.

Dimensión 1: Rotación interna

Es aquella en la que no existe una desvinculación entre el empleado y la empresa.

Indicadores

- **Dotar de una visión:** Es un plan estratégico entregado a la empresa, que permite establecer metas a corto, mediano y largo plazo.

- **Mayor participación en la elaboración de procedimientos:** son las organizaciones con capacidad administrativa -sujetos- afectados por los interesados (jurídicamente), la regulación y otras instituciones gubernamentales.
- **Mejora en la comunicación:** se define como el cambio que une a la organización, que crea la masa que transforma a la empresa en un sistema completo. Al mismo tiempo, se muestra como una herramienta necesaria para la gestión de personal y el cambio organizacional.

Dimensión 2: Desempeño

Es el proceso mediante el cual la compañía asegura que el empleado trabaja alineado con las metas de la organización.

Indicadores

- **Calidad:** El conjunto de propiedades de un objeto permite evaluarlo frente a las propiedades y valores de otras variables.
- **Eficacia:** Se refiere a los resultados en relación con las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- **Eficiencia:** Significa alcanzar metas con recursos mínimos. Tenga en cuenta que la clave de esta explicación es la conservación o reducción de recursos.
- **Nivel de formación:** Esto puede tomar la forma de programas y sistemas desarrollados por los empleados para apoyar activamente la adquisición y el desarrollo de las habilidades de los nuevos empleados para hacer el trabajo de manera efectiva.

Dimensión 3: Clima laboral

Es un filtro o fenómeno mediador que interviene entre los factores de gestión organizacional (estructura, liderazgo, toma de decisiones) y las motivaciones conductuales que conducen a resultados organizacionales en términos de productividad.

- **Empoderamiento:** procede desarrollar capacidad, confianza, visión y liderazgo como parte de un grupo comunitario para marcar una diferencia positiva en la vida de las personas.
- **Liderazgo:** La capacidad de un individuo para motivar, inspirar, organizar e implementar metas y objetivos al involucrar a personas y grupos dentro de un marco de valores.
- **Sentido de pertenencia:** Un sentido de pertenencia, un sentido de identificación con los valores de la empresa donde trabajas, una parte de tu comunidad.
- **Trabajo en equipo:** Es la capacidad de anteponer los intereses personales a los objetivos del grupo y participar activamente en la consecución de un objetivo común.

Micro y pequeñas empresas

Concepto

Según Superintendencia Nacional de Aduanas y Administraciones Tributaria (2018) refiere a las micro y empresas pequeñas, como unidades económicas, creadas por un personería jurídica o natural, las cuales sin embargo tener

tamaños y propiedades propias, tiene igual procedimiento en la presente Ley, con exclusión al sistema gremial que es de aplicación para las microempresas.

Características

Las Mypes deben reunir las siguientes características concurrentes:

- a) El número total de trabajadores:
 - La microempresa abarca de uno (1) hasta 10 trabajadores inclusive
 - La pequeña empresa abarca de uno (1) hasta 50 trabajadores inclusive
- b) Niveles de ventas anuales:
 - La microempresa hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias – UIT
 - La pequeña empresa a partir de un monto máximo señalado para las microempresas y hasta 850 unidades impositivas tributarias – UIT.

Importancia

Sánchez (2018) menciona las micro y pequeñas empresas en Perú constituyen un componente importante del motor de nuestra economía. A nivel nacional las Mypes brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40% del producto bruto interno (PBI). Es indudable que las Mypes abarcan varios aspectos importantes de la economía de nuestro país, entre los más importantes cabe mencionar su contribución a la generación de empleo, que si bien es cierto muchas veces no lo generan en condiciones adecuadas de realización personal, contribuye de forma creciente en aliviar el alto índice de desempleo que sufre nuestro país.

Marco conceptual

- **Motivación laboral:** es una fuerza interna que brota en el interior de los individuos y que los lleva a conseguir incentivos que les sirven para satisfacer sus necesidades, (Castillo, 2020)
- **Satisfacción laboral:** Argumentan que la satisfacción laboral está enfocada a las actitudes de las personas con relación a su trabajo, por tanto, cuando un individuo se encuentra satisfecho, las actitudes serán positivas, por el contrario, cuando un individuo se encuentra insatisfecho, las actitudes serán negativas en su trabajo, (Robbins y Judge, 2017)
- **Microempresa:** Es un tipo de organización, esta recibe su denominación porque presenta unas dimensiones reducidas frente a tipos de empresas, (Coll, 2021)

III. HIPÓTESIS

En la presente investigación titulada: Propuesta de mejora de motivación y satisfacción laboral en la pequeña empresa Carpintería Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022, no se plantea hipótesis por ser una investigación descriptiva de propuesta. Así mismo en todas las investigaciones cuantitativas no debemos plantear hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial, el alcance inicial del estudio. Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho, tal como lo plantean (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2018).

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental – transversal – descriptivo de propuesta.

No experimental

Hernandez, Fernandez y Baptista (2018), lo definen como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencionales las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se han dado en su contexto natural, para posteriormente analizarlos (pág. 149).

Transversal

Es de diseño transversal porque dichas investigaciones recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo lo que sucede. (Hernandez, Fernandez, y Baptista, 2018).

Descriptivo

Hernandez, Fernandez, y Baptista (2018) sostienen que es descriptivo porque describen fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un

análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren (pág. 92).

Propuesta

Según Arias (2016) afirma que fue de propuesta porque se desarrolló una propuesta de un plan de mejora a los problemas y debilidades que presenta la empresa, producto de los resultados de la presente investigación.

4.2 El universo y muestra

Poblacion:

Hernandez, Fernandez y Baptista (2018) define la población como el conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo. Por lo que se utilizó una población de 10 trabajadores de la Carpintería Negociaciones Frank Y Mark E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray.

Muestra

Hernandez, Fernandez y Baptista (2018), la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población- el investigador pretende que los resultados en la muestra logren generalizarse o explorarse a la población (en el sentido de la validez externa que se comentó al hablar de experimento). El interés es que la muestra sea estadísticamente representativa (pág. 173).

La muestra fue censal, es decir, fue la misma que la población, toda vez que fue menor a 50. De esta manera, estuvo conformado por los mismos 10 trabajadores de la Carpintería Negociaciones Frank Y Mark E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray de la ciudad de Ayacucho.

4.3 Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala valorativa
Motivación Laboral	Robbins y Judge (2017) define la motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo. Si bien la motivación se refiere al esfuerzo para lograr cualquier objetivo. Los motivadores intrínsecos son aquellos que se basan en la realización de la actividad, por otro lado, en cuanto a los motivadores extrínsecos, es cuando las personas realizan una actividad únicamente como medio para conseguir un fin con la única finalidad de buscar la satisfacción laboral.	Para medir la variable motivación laboral se aplicará el instrumento cuestionario de encuesta, el mismo que se realizará a los trabajadores de la empresa.	Motivación intrínseca	Aprendizaje	1.- ¿El puesto que ocupa actualmente en la empresa, le permite aprender más sobre su trabajo?	Trabajadores	Escala de Likert: 1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre
				Relaciones con los trabajadores	2.- ¿Existe una buena relación entre los trabajadores de la empresa?		
				Autonomía en el trabajo	3.- ¿Usted cumple con las actividades que se le encomienda dentro de la empresa sin la supervisión del jefe inmediato?		
				Logro o realización	4.- ¿Se siente realizado con las actividades que realiza diariamente en su trabajo?		
			Motivación extrínseca	Condiciones laborales	5.- ¿Se siente seguro en cuanto a las condiciones de su trabajo?		
				Seguridad laboral	6.- ¿Siente temor de ser despedido de su centro de trabajo?		
				Remuneraciones	7.- ¿Está satisfecho con las remuneraciones que percibe?		
				Bonos	8.- ¿La empresa le brinda bonos por productividad?		
Satisfacción laboral	Según Eugenio (2019) afirma que la satisfacción	Para medir la variable satisfacción	Rotación interna	Dotar de una visión	9.- ¿Usted percibe que los trabajadores de la empresa se orientan a cumplir con la visión de la empresa?	Trabajadores	

	laboral está enfocada a las actitudes de las personas con relación a su trabajo, por tanto, cuando un individuo se encuentra satisfecho, las actitudes serán positivas, por el contrario, cuando un individuo se encuentra insatisfecho, las actitudes serán negativas en su trabajo.	laboral se aplicará el instrumento cuestionario de encuesta, el mismo que se realizará a los trabajadores de la empresa.		Mayor participación en la elaboración de procedimientos	10.- ¿Usted percibe que tiene una mayor participación en la elaboración de procedimientos al interior de la empresa?		
				Mejora en la comunicación	11.- ¿Usted percibe que ha mejorado la comunicación con sus compañeros de trabajo?		
			Desempeño	Calidad	12.- ¿Considera que realiza un trabajo de calidad en la empresa donde labora?		
				Eficacia	13.- ¿Considera que logra los objetivos de su área en la empresa donde labora?		
				Eficiencia	14.- ¿Considera que emplea menor cantidad de recursos para lograr sus objetivos?		
				Nivel de formación	15.- ¿Considera que es un trabajador productivo?		
			Clima laboral	Empoderamiento	16.- ¿Se siente satisfecho con el nivel de delegación existente?		
				Liderazgo	17.- ¿Consideras que se practica el liderazgo al interior de la empresa?		
				Sentido de pertenencia	18.- ¿Considera que es adecuado el vínculo entre los trabajadores y los objetivos de la empresa?		
				Trabajo en equipo	19.- ¿Considera que se practica el trabajo en equipo en la empresa donde labora?		

Fuente: Elaboración propia.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para el recojo de los datos fue la encuesta. Mientras que el instrumento a utilizar fue el cuestionario de encuesta, el mismo que se aplicó a la población de estudio, conformado por los 10 trabajadores de la pequeña empresa Carpintería Negociaciones Frank Y Mark E.I.R.L. del distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray de la ciudad de Ayacucho.

Técnica: La encuesta es una técnica mediante la cual se recoge y analiza una serie de datos de una muestra, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características para recoger información cualitativa y/o cuantitativa de una población estadística de una investigación (Galindo, 2020).

Instrumento: La presente investigación para el instrumento se va emplear el cuestionario la cual serán de 19 preguntas de las cuales la variable motivación contará con 8 y la variable satisfacción del cliente 11 la cual permitirá obtener datos necesarios diseñadas para alcanzar los objetivos de la investigación, (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2018).

4.5 Plan de análisis

Luego de efectuar la encuesta a través del cuestionario se procesó los datos recolectados. Posteriormente se procedió a la presentación de dichos resultados a través de tablas y figuras, luego de la cual se continuó realizando el respectivo análisis. Para la realización de todo ello se utilizó la estadística descriptiva utilizando el software Microsoft Excel. Finalmente se elaboró la propuesta del plan de mejora con soluciones diversas a los resultados negativos que se presenten, (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2018).

4.6 Matriz de consistencia

TÍTULO DE LA TESIS	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTO	PLAN DE ANÁLISIS
Propuesta de mejora de motivación y satisfacción laboral en la pequeña empresa carpintería negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022	¿Cuál es la propuesta de mejora de la motivación y satisfacción laboral en la pequeña empresa Carpintería Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022?	<p>Objetivo general Establecer la propuesta de mejora de la motivación y satisfacción laboral en la pequeña empresa Carpintería Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022</p> <p>Objetivos específicos Describir las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Carpintería Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.</p> <p>Describir las características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Carpintería Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.</p> <p>Describir las características de la rotación interna en la pequeña empresa Carpintería Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022</p> <p>Describir las características del desempeño en la pequeña empresa Carpintería Negociaciones Frank y</p>	<p>Variable 1: Motivación laboral</p> <p>Variable 2: Satisfacción Laboral</p>	<p>Diseño de investigación: No experimental – transversal – descriptivo de propuesta.</p>	<p>Población: Conformada por los 10 trabajadores de la empresa Carpintería Negociaciones Frank Y Mark E.I.R.L.</p> <p>Muestra: Es censal, conformada por 10 trabajadores de la empresa Carpintería Negociaciones Frank Y Mark E.I.R.L.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Software SPSS version 25 - Power Point - Word - Turnitin - Excel

		<p>Mark E.I.R.L, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.</p> <p>Describir las características del clima laboral en la pequeña empresa Carpintería Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.</p> <p>Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación y satisfacción laboral de la pequeña empresa Carpintería Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022</p>					
--	--	---	--	--	--	--	--

4.7 Principios éticos

Según comité de institucional de ética de investigación (2022) el trabajo se realizará bajo el principio ético del consentimiento estipulado en el código de la ética de la Uladech, donde se debe que se va realizar con voluntad libre, que específica y equitativa de los participantes, investigadores deben de realizar la información específicamente para el proyecto protegiendo los datos de la investigación.

Protección de personas: En la investigación se llevó a cabo con el protocolo de consentimiento informado, asimismo fue firmado por los colaboradores en la pequeña empresa Carpintería Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., que conforman parte de la muestra en el estudio realizado. Si los colaboradores no quisieron o tuvieron algunos inconvenientes para firmar el documento, se adoptó a los distintos métodos en las que se demostró el consentimiento de la investigación.

Beneficencia y no maleficencia: en esta investigación se aseguró el bienestar de las personas que participaron en el trabajo de investigación; se cuidó de no dañar a las personas, maximizando los beneficios de su información.

Principio de justicia: durante la investigación se practicó el ejercicio de un juicio ponderable y razonable, evitando los sesgos y sin cometer prácticas injustas. Después del estudio fue necesario dar a conocer los resultados a quienes participaron en la investigación.

Integridad científica: no se realizaron falsificaciones que afecte la integridad de formación de datos recabados en la investigación, con ello logrando el cumplimiento de las normas deontológicas de administración.

Libre participación y derecho a estar informado: cada uno de los colaboradores en la pequeña empresa Carpintería Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L seleccionadas como muestra brindaron información de manera voluntaria, informada, libre y consentida, sin ningún tipo de presiones.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: en la investigación no se realizan ningún daño al entorno del medio ambiente ya que no se involucran a los animales y plantas de este modo disminuyo los efectos desfavorables y maximizaron los beneficios.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

Características de la motivación intrínseca	N	%
El puesto ocupado lo ayuda a aprender más		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	30.00
Casi siempre	2	20.00
Siempre	5	50.00
Total	10	100.00
Buena relación entre los trabajadores		
Nunca	1	10.00
Casi nunca	1	10.00
A veces	2	20.00
Casi siempre	4	40.00
Siempre	2	20.00
Total	10	100.00
Cumple con las actividades que le encomiendan		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	20.00
Casi siempre	3	30.00
Siempre	5	50.00
Total	10	100.00
Sentirse realiza con las labores diarias en el trabajo		
Nunca	2	20.00
Casi nunca	4	40.00
A veces	1	10.00
Casi siempre	1	10.00
Siempre	1	10.00
Total	10	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

Tabla 2

Características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

Características de la motivación extrínseca	N	%
Seguridad en sus condiciones de trabajo		
Nunca	1	10.00
Casi nunca	1	10.00
A veces	4	40.00
Casi siempre	3	30.00
Siempre	1	10.00
Total	10	100.00
Temor de ser despedido de su centro laboral		
Nunca	1	10.00
Casi nunca	1	10.00
A veces	2	20.00
Casi siempre	5	50.00
Siempre	1	10.00
Total	10	100.00
Satisfacción con las remuneraciones percibidas		
Nunca	1	10.00
Casi nunca	1	10.00
A veces	4	40.00
Casi siempre	1	10.00
Siempre	3	30.00
Total	10	100.00
La empresa brinda bonos por productividad		
Nunca	6	60.00
Casi nunca	3	30.00
A veces	1	10.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	10	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

Tabla 3

Características de la rotación interna en la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022

Características de la rotación interna	N	%
Los trabajadores se orientan a cumplir con la visión		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	10.00
A veces	3	30.00
Casi siempre	4	40.00
Siempre	2	20.00
Total	10	100.00
Mayor participación en la elaboración de procedimientos		
Nunca	4	40.00
Casi nunca	3	30.00
A veces	1	10.00
Casi siempre	1	10.00
Siempre	1	10.00
Total	10	100.00
Mejora comunicativa con los compañeros de trabajo		
Nunca	2	20.00
Casi nunca	4	40.00
A veces	2	20.00
Casi siempre	1	10.00
Siempre	1	10.00
Total	10	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

Tabla 4

Características del desempeño en la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

Características del desempeño	N	%
Trabajo de calidad en la empresa donde labora		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	30.00
Casi siempre	4	40.00
Siempre	3	30.00
Total	10	100.00
Objetivos de su área en la empresa donde labora		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	5	50.00
Casi siempre	2	20.00
Siempre	3	30.00
Total	10	100.00
Menor cantidad de recursos para lograr los objetivos		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	6	60.00
Casi siempre	3	30.00
Siempre	1	10.00
Total	10	100.00
Trabajador productivo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	10.00
Casi siempre	7	70.00
Siempre	2	20.00
Total	10	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

Tabla 5

Características del clima laboral en la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

Características del clima laboral	N	%
Satisfacción con el nivel de delegación existente		
Nunca	2	20.00
Casi nunca	3	30.00
A veces	1	10.00
Casi siempre	2	20.00
Siempre	2	20.00
Total	10	100.00
Liderazgo al interior de la empresa		
Nunca	2	20.00
Casi nunca	1	10.00
A veces	4	40.00
Casi siempre	2	20.00
Siempre	1	10.00
Total	10	100.00
Vínculo entre trabajador y los objetivos empresariales		
Nunca	1	10.00
Casi nunca	1	10.00
A veces	3	30.00
Casi siempre	2	20.00
Siempre	3	30.00
Total	10	100.00
Práctica del trabajo en equipo en la empresa		
Nunca	3	30.00
Casi nunca	2	20.00
A veces	2	20.00
Casi siempre	1	10.00
Siempre	2	20.00
Total	10	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

Tabla 6

Propuesta de un plan de mejora de la motivación y satisfacción laboral de la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022

Problemas encontrados Resultados	Surgimiento del problema	Objetivos	Acción de mejora	Metas	Responsable
Con respecto a la tabla 1, el 40% de los trabajadores casi nunca se sienten seguros con las actividades que realizan diariamente en sus labores.	El representante de la empresa no toma interés en cuanto se refiere a la realización personal de su trabajador dentro de la empresa.	Trabajador con mayor capacidad de trabajo, con identificación personal dentro de la empresa.	Realiza dinámicas cada cierto tiempo, donde interactúen entre todos, compartan ideas para poder mejorar aspectos que ayuden al buen desempeño.	Trabajador con mayor capacidad de trabajo.	Dueño / Administrador
Con respecto a la tabla 2, el 50% de los trabajadores casi siempre se sienten temerosos de ser despedidos de su centro de trabajo.	El representante hace caso omiso a sus trabajadores en cuanto a su rendimiento, es por eso el temor a ser despedidos.	Trabajadores sin temor a ser despedidos, mejoramiento de su rendimiento.	Reuniones internas del representante y trabajador para aclarar puntos exactos donde el trabajador este seguro en su puesto.	Rendimiento mejorado por parte de los trabajadores.	Dueño / Administrador
Con respecto a la tabla 2, el 60% de los trabajadores nunca reciben bono alguno por la	La empresa obvia los bonos a sus colaboradores por la mejora en cuanto se	La empresa debe brindar bonos por el esfuerzo que	La empresa debe de hacer un seguimiento a sus trabajadores y ver la mejora en la	Bonos de la empresa por el desempeño laboral.	Dueño / Administrador

productividad mostrada por parte de la empresa.	refiere a la productividad.	realizan sus trabajadores.	productividad y poder apoyar el esfuerzo con bonos u otros.		
Con respecto a la tabla 3, el 40% de los trabajadores casi nunca perciben que la comunicación entre los compañeros de trabajo haya mejorado.	La empresa no se preocupa por la buena comunicación que puedan llegar a tener sus colaboradores dentro de la empresa.	Los colaboradores deben de comunicarse activamente para mejorar la atención al cliente.	Realizar seguimientos a cada trabajador y ver si la relación comunicativa mejora entre todos, para poder realizar reuniones.	Trabajadores mejor comunicados con sus demás compañeros.	Dueño / Administrador
Con respecto a la tabla 5, el 30% de los trabajadores casi nunca se sienten satisfechos en el nivel de delegación existente dentro de la empresa.	El representante tiene no observa ni toma en cuenta si las delegaciones dentro de la empresa son satisfactorias para sus trabajadores.	Las delegaciones tienen que ser óptimas para el buen desempeño del colaborador.	El representante debe de evaluar cada punto en cuanto a la delegación que haya; para poder ver la grata satisfacción del trabajador.	Colaboradores satisfechos por la óptima delegación.	Dueño / Administrador
Con respecto a la tabla 5, el 30% de los trabajadores nunca practican el trabajo en equipo en la empresa donde laboran.	El problema es que no se realizan reuniones o dinámicas dentro de la empresa para aprovechar de manera óptima el trabajo en equipo.	Óptimo uso del trabajo en equipo para mejorar el desempeño y la atención satisfactoria al cliente.	El representante debe de convocar a reuniones cada cierto tiempo para capacitar sobre el trabajo en equipo, ya que es una herramienta muy útil.	Excelente trabajo en equipo dentro de la empresa.	Dueño / Administrador

5.2 Análisis de resultados

Tabla 1

Características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

El 50% de los trabajadores de la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., manifiestan que siempre aprenden más con el puesto actual que tienen. Este resultado coincide con los resultados obtenidos por Alarcón y Ramos (2020) quienes determinaron que el 65% de los trabajadores de la empresa a medida que avanzan los días, van aprendiendo más en su puesto de trabajo; así mismo, contrasta con los resultados hallados por Adrianza (2018) quien determinó que el 45% de los trabajadores de la empresa, no pueden nutrir más sus conocimientos por estar en un solo área y no poder interactuar más. Esto demuestra que la empresa cuenta con trabajadores que están haciendo uso eficiente del puesto que ocupan para nutrir más sus conocimientos.

El 40% de los trabajadores de la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., manifiestan que casi siempre existe una buena relación entre los trabajadores de la empresa. Este resultado coincide con los resultados obtenidos por Flores y Salazar (2019) quienes determinaron que el 75% de los trabajadores manifestaron que casi siempre los trabajadores de la empresa tienen una muy buena relación laboral; así mismo, contrasta con los resultados obtenidos por Adrianza (2018) quien determinó que el 58% de los

trabajadores de la empresa no llevan buena relación laboral, por ende, complica las metas de la empresa. Esto demuestra que los trabajadores son personas que interactúan con naturalidad y pueden relacionarse perfectamente con los demás compañeros de trabajo; si esto sigue así la empresa podrá llegar a cumplir esas metas propuestas.

El 50% de los trabajadores de la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., manifiestan que siempre cumplen con las actividades que se les encomienda dentro de la empresa sin la supervisión del jefe inmediato. Este resultado coincide con los resultados encontrados por Gomero (2018) quien determinó que el 65% de los trabajadores de la empresa siempre llegan a cumplir las actividades que les encomiendan sus jefes inmediatos; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Casquino (2020) quien determinó que el 55% de los trabajadores de la empresa casi nunca llegan a cumplir a tiempo las actividades que sus jefes inmediatos les delega. Esto demuestra que los trabajadores de la empresa, en su mayoría están preparados para poder cumplir con las actividades que se les encomienda.

El 40% de los trabajadores de la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., manifiestan que, casi nunca se sienten realizados con las actividades que realizan diariamente en su lugar de trabajo. Este resultado coincide con los resultados encontrados por Santolalla y Vásquez (2018) quienes determinaron que el 50% de los trabajadores de la empresa casi nunca se sienten completamente realizados con las labores que día a día realizan en la empresa donde laboran; así mismo, contrasta con los resultados

encontrados por Casquino (2020) quien determinó que el 64% de los trabajadores de la empresa se sienten capaces y realizados de poder cumplir con las metas que la empresa le delega. Esto demuestra que los trabajadores no están del todo satisfechos dentro de la empresa y por ende pueden llegar a perjudicar a la misma, mostrando la nula motivación laboral.

Tabla 2

Características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

El 40% de los trabajadores de la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., manifiestan que a veces se sienten seguros en cuanto a las condiciones de su trabajo. Este resultado coincide con los resultados encontrados por Salazar (2018) quien determinó que el 60% de los trabajadores solo en momentos se sienten seguros en cuanto se refiera a las condiciones de sus labores; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Adrianza (2018) quien determinó que el 58% de los trabajadores están conformes en su lugar de trabajo y se les brinda la seguridad que ellos requieren. Esto demuestra que los trabajadores están inseguros en su lugar de trabajo en cuanto a las condiciones de su trabajo, mostrando bajo rendimiento en sus labores.

El 50% de los trabajadores de la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., manifiestan que casi siempre siente temor de ser despedido de su centro de trabajo. Este resultado coincide con los resultados

encontrados por Montes (2018) quien determinó que el 65% de los trabajadores de la empresa se sienten incómodos y temerosos porque piensan que pueden ser despedidos; así mismo, coincide con los resultados encontrados por Romero (2019) quien determinó que el 70% de los trabajadores tienen la mentalidad de que pueden ser despedidos en cualquier momento y por ello bajan su rendimiento laboral. Esto demuestra que los trabajadores de la empresa no se sienten seguros en su lugar de trabajo por temor a ser despedidos en cualquier momento.

El 40% de los trabajadores de la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., manifiestan que a veces cumplen con las actividades que se le encomienda dentro de la empresa sin la supervisión del jefe inmediato. Este resultado coincide con los resultados encontrados por Chipana (2018) quien determinó que el 60% de los trabajadores de la empresa a veces llegan a cumplir las tareas encomendadas sin la supervisión de sus jefes inmediatos ya que se sienten capaces de concluirlo ellos mismos; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Montes (2018) quien determinó que el 65% de los trabajadores se les brindó la autonomía que necesitan para poder trabajar con normalidad y tomar sus propias decisiones para solucionar cualquier inconveniente. Esto demuestra que los trabajadores aún no están del todo empoderados en cuanto se refiera a la toma de decisiones y al cumplimiento de sus actividades sin supervisión alguna.

El 60% de los trabajadores de la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., manifestaron que nunca la empresa les brinda bonos por productividad que tienen en la empresa. Este resultado coincide con los

resultados encontrados por Vilchez (2019) quien determinó que el 65% de los trabajadores de la empresa en ningún momento brinda a los trabajadores algún bono por la productividad que tienen en la empresa; así mismo, contrasta con los resultados obtenidos por Romero (2019) quien determinó que el 70% de los trabajadores de la empresa si les ofrece bonos por productividad que tienen en la empresa. Esto demuestra que los trabajadores de la empresa no son motivados en cuanto se refiere a bonos que la empresa debe de entregarlos por la buena productividad que hay en la empresa.

Tabla 3

Características de la rotación interna en la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022

El 40% de los trabajadores de la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., manifestaron que casi siempre perciben que los demás trabajadores de la empresa se orientan a cumplir con la visión de la empresa. Este resultado coincide con los resultados encontrados por Romero (2019) quien determinó que el 65% de los trabajadores de la empresa siempre perciben que sus demás compañeros de trabajo están direccionados a la visión empresarial; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Condori (2018) quien determinó que el 80% de los trabajadores casi nunca trabajan con el objetivo de cumplir con la visión empresarial. Esto demuestra que los trabajadores de la empresa están concentrados en cumplir con lo que la empresa tiene en su visión empresarial.

El 40% de los trabajadores de la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., manifestaron que nunca perciben que tienen una mayor participación en la elaboración de procedimientos al interior de la empresa. Este resultado coincide con los resultados encontrados por Salazar (2018) quien determinó que el 57% de los trabajadores de la empresa en ningún momento tienen la convicción de tener mayor participación en la elaboración de procedimientos dentro de la empresa; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Gomero (2018) quien determinó que los trabajadores de la empresa se sienten identificados con la empresa, además son partícipes de la elaboración de procedimientos que se llevan a cabo dentro de la empresa.

El 40% de los trabajadores de la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., manifestaron que casi nunca perciben que haya mejorado la comunicación con sus compañeros de trabajo. Este resultado coincide con los resultados encontrados por Adrianza (2018) quien determinó que el 60% de los trabajadores no muestran mejoras en cuanto a la comunicación abierta; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Alarcón y Ramos (2020) quienes determinaron que el 80% de los trabajadores llevan una adecuada comunicación abierta dentro de la empresa. Esto demuestra que los trabajadores de la empresa no muestran mejorías en cuanto a la buena comunicación abierta, es necesario dinámicas grupales.

Tabla 4

Características del desempeño en la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

El 40% de los trabajadores de la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., manifestaron que casi siempre consideran que realizan un trabajo de calidad en la empresa donde labora. Este resultado coincide con los resultados encontrados por Flores y Salazar (2019) quienes determinaron que el 50% de los trabajadores de la empresa consideran que la labor que realizan en su lugar de trabajo es de calidad; así mismo, coincide con los resultados encontrados por Salazar (2018) quien determinó que el 65% de los trabajadores consideran que su trabajo en el área donde se desempeñan es de confianza, de calidad y transparencia. Esto demuestra que los trabajadores de la empresa en su mayoría son personas capaces de mostrar excelentes trabajos de calidad que cumpla con las expectativas de la empresa.

El 50% de los trabajadores de la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., manifestaron que a veces logran los objetivos de su área en la empresa donde laboral. Este resultado coincide con los resultados hallados por Montes (2018) quien determinó que el 65% de los trabajadores en momentos logran alcanzar los objetivos de su área de labor; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Inga (2020) quien determinó que el 48% de los trabajadores de la empresa siempre logran los objetivos que la empresa tiene trazada, son capacitados mensualmente. Esto demuestra que los trabajadores de la empresa en gran cantidad, son capaces de cumplir con

los objetivos trazados de la empresa y logran que la empresa atraiga más cliente.

El 60% de los trabajadores de la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., manifestaron que a veces emplean menor cantidad de recursos para lograr sus objetivos. Este resultado coincide con los resultados encontrados por Vilchez (2019) quien determinó que el 93% de los trabajadores de la empresa manifestaron que si se emplea menor cantidad de recursos para lograr los objetivos podrán reducir costos y mejorar el rendimiento empresarial; así mismo, coincide con los resultados encontrados por Romero (2019) quien determinó que al emplear menor cantidad de recursos la empresa y los trabajadores podrán cumplir con los objetivos y metas trazadas. Esto demuestra que los trabajadores de la empresa optimizan el uso de sus recursos para poder cumplir con las actividades que se les encomiendan.

El 70% de los trabajadores de la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., manifestaron que casi siempre consideran que son trabajadores productivos. Este resultado coincide con los resultados encontrados por Condori (2018) quien determinó que el 100% de los trabajadores de la empresa se consideran a veces que son personas productivas; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Santolalla y Vásquez (2018) quien determinó que el 35% de los trabajadores de la empresa consideran que casi nunca son personas productivas por la falta de capacitación por parte del representante de la empresa. Esto demuestra que

la empresa cuenta con trabajadores con capacidad productiva; esto ayuda a la empresa a mejorar a nivel empresarial y contar con trabajadores identificados.

Tabla 5

Características del clima laboral en la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

El 30% de los trabajadores de la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., manifestaron que casi nunca se sienten satisfechos con el nivel de delegación existente. Este resultado contrasta con los resultados encontrados por Adrianza (2018) quien determinó que el 60% de los trabajadores siempre se sienten satisfechos con los niveles de delegación que hay en la empresa; así mismo contrasta con los resultados encontrados por Alarcón y Ramos (2020) quienes determinaron que el 75% de los trabajadores de la empresa manifestaron que la delegación existente en la empresa es buena y los ayuda a trabajar con normalidad. Esto demuestra que la empresa cuenta con una importante capacidad de delegación, ya que ayuda en su mayoría a los trabajadores para poder realizar su trabajo con efectividad.

El 40% de los trabajadores de la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., manifestaron que a veces se practica el liderazgo al interior de la empresa. Este resultado coincide con los resultados encontrados por Chipana (2018) quien determinó que el 65% de los trabajadores de la empresa consideran que a veces se muestra el liderazgo dentro de la empresa; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Inga (2020) quien

determinó que el 50% de los trabajadores de la empresa siempre ven el liderazgo por parte del representante de la misma. Esto demuestra que dentro de la empresa se puede observar el liderazgo; pero, no a grande escala, tiene que seguir mejorando en ese punto.

El 30% de los trabajadores de la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., manifestaron que siempre es adecuado el vínculo entre los trabajadores y los objetivos de la empresa. Este resultado coincide con los resultados encontrados por Condori (2018) quien determinó que el 45% de los trabajadores de la empresa consideran que van de la mano con los objetivos planteados de la empresa; así mismo, coincide con los resultados encontrados por Casquino (2020) quien determinó que el 50% de los trabajadores de la empresa en todo momento se sienten relacionados con los objetivos que la empresa quiere lograr. Esto demuestra que los trabajadores de la empresa se sienten identificados con los objetivos que la organización quiere llegar a conseguir, siempre de la mano con sus colaboradores.

El 30% de los trabajadores de la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., manifestaron que nunca se practica el trabajo en equipo en la empresa donde labora. Este resultado contrasta con los resultados encontrados por Gomero (2018) quien determinó que el 65% de los trabajadores de la empresa siempre ven el trabajo en equipo dentro de la empresa y la comunicación abierta es factible; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Salazar (2018) quien determinó que el 45% de los trabajadores de la empresa realizan dinámicas quincenales para poder mejorar la comunicación efectiva y el buen uso del trabajo en equipo. Esto demuestra

que en la empresa es preocupante el trabajo en equipo entre los colaboradores de la misma, ya que la práctica de esta no se está viendo y a la larga puede traer consecuencias severas.

VI. CONCLUSIONES

- En su mayoría, los trabajadores encuestados de la pequeña empresa, manifestaron que siempre aprenden más con el puesto actual que tienen; también, casi siempre existe una buena relación entre los trabajadores de la empresa; así mismo, siempre cumplen con las actividades que se les encomienda dentro de la empresa sin la supervisión del jefe inmediato y, por último, casi nunca se sienten realizados con las actividades que realizan diariamente en su lugar de trabajo.
- En su mayoría, los trabajadores encuestados de la pequeña empresa, manifestaron que, a veces se sienten seguros en cuanto a las condiciones de su trabajo; también, casi siempre siente temor de ser despedido de su centro de trabajo; así mismo, a veces cumplen con las actividades que se le encomienda dentro de la empresa sin la supervisión del jefe inmediato y, por último, nunca la empresa les brinda bonos por productividad que tienen en la empresa.
- En su totalidad, los trabajadores encuestados de la pequeña empresa, manifestaron que, casi siempre perciben que los demás trabajadores de la empresa se orientan a cumplir con la visión de la empresa; así mismo, nunca perciben que tienen una mayor participación en la elaboración de procedimientos al interior de la empresa y, por último, casi nunca perciben que haya mejorado la comunicación con sus compañeros de trabajo.
- En su totalidad, los trabajadores encuestados de la pequeña empresa, manifestaron que, casi siempre consideran que realizan un trabajo de calidad en la empresa donde labora; también, a veces logran los objetivos de su área

en la empresa donde laboral; así mismo, a veces emplean menor cantidad de recursos para lograr sus objetivos y, por último, casi siempre consideran que son trabajadores productivos.

- En su mayoría, los trabajadores encuestados de la pequeña empresa, manifestaron que, casi nunca se siente satisfechos con el nivel de delegación existente; también, a veces se practica el liderazgo al interior de la empresa; así mismo, siempre es adecuado el vínculo entre los trabajadores y los objetivos de la empresa y, por último, nunca se practica el trabajo en equipo en la empresa donde labora.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

- Realizar reuniones, algunas dinámicas de grupo por parte del representante de la empresa, con la finalidad de poder mejorar puntos que no están del todo claro y que impiden el desarrollo de la motivación laboral y el desempeño de cada trabajador; al realizar esos puntos estarán mejorando por ejemplo en la realización de cada trabajador y en la seguridad que deben de tener al estar trabajando en su puesto sin temor a ser despedidos en cualquier momento.
- Realizar un seguimiento dentro de la empresa los trabajadores y verificar su desempeño grupal e individual para poder reconocer el esfuerzo y sus logros brindándoles bonos que los motiven a seguir mejorando dentro de la empresa y su puesto de trabajo.
- Realizar capacitaciones cada cierto tiempo en la empresa para poder mejorar la comunicación abierta entre los compañeros de trabajo; así mismo, informar que, si se hace uso correcto de la herramienta del trabajo en equipo, mejorarán tanto individualmente como grupalmente; esto será de gran ayuda para la empresa para poder lograr los objetivos y las metas que se han trazado.

**PLAN DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL
DE LA PEQUEÑA EMPRESA CARPINTERÍA, NEGOCIACIONES FRANK Y
MARK E.I.R.L., DISTRITO ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY,
AYACUCHO, 2022**

1. Datos generales

Nombre o razón social: Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L.

Dirección: En el Distrito Andrés Avelino Cáceres – Ayacucho.

Nombre del representante: Saúl Quispe Flores

2. Misión

Somos una empresa dedicada a la transformación, instalación y al diseño de materia prima para una fabricación excelente de los productos, brindando el servicio; así mismo, satisfaciendo las altas expectativas que tiene nuestro cliente.

3. Visión

Al 2025 nuestra empresa se caracterizará por innovar en muchas materias primas; así mismo, buscaremos satisfacer al 100% sus necesidades, mostrando puntualidad y responsabilidad a la hora de realizar las entregas que nos soliciten nuestros clientes.

4. Objetivos Empresariales

Ofrecer a los colaboradores incentivos que ayuden a su mejor rendimiento en cuanto se refiera a la transformación de la materia prima.

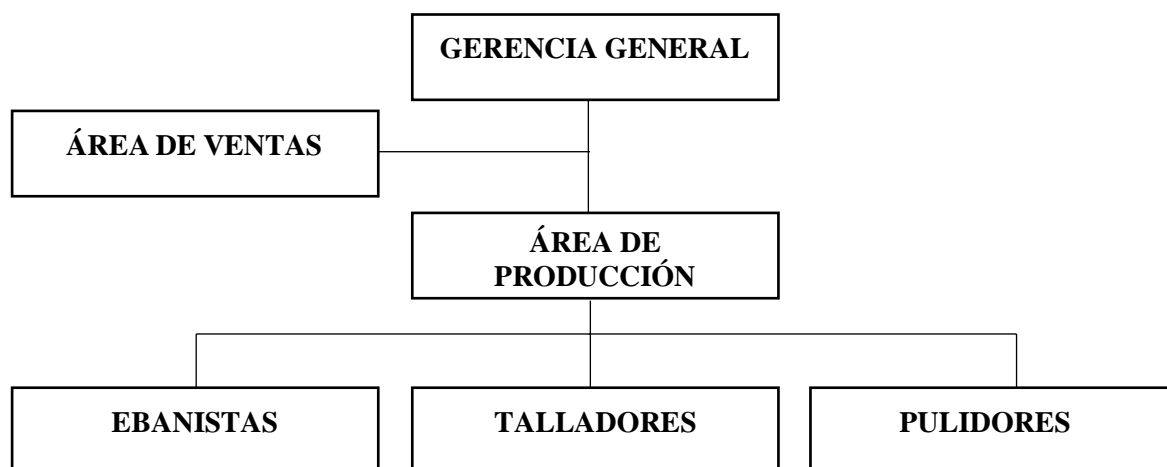
Crear diseños, con ayuda de todos los colaboradores para superar las altas expectativas de los clientes.

Optimizar los recursos a usar en el proceso de fabricación y diseño de la materia prima.

4. Servicios

La empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L, se dedica a ofrecer diversas transformaciones, fabricaciones y diseños de la materia prima; así mismo, se dedica al transporte de carga por carretera; todo esto a precios que vayan de acuerdo a las posibilidades del cliente. Hoy en día la empresa se encuentra en la ciudad de Ayacucho desempeñándose en su rubro lo mejor posible, con la única finalidad de obtener clientes satisfechos con el trabajo realizado.

5. Organigrama



5.1. Descripción de funciones

Cargo	Gerencia General
Perfil	<ul style="list-style-type: none">- Contar con estudios administrativos para llevar a cabo la administración de una carpintería.- Saber como llevar la encargatura del taller de carpintería de madera.
Funciones	Su función principal es la de organizar y planificar el proceso y la mecánica de los trabajos; así mismo, realizar el control y supervisión del ajuste en el trabajo de la materia prima de carpintería.

Cargo	Área de Ventas
Perfil	<ul style="list-style-type: none">- Debe de tener formación académica, en específico en el área de ventas de madera.- Contar con estudios técnicos en el área de ventas.
Funciones	Su función es la de planificar, organizar, coordinar y controlar, todo en cuanto se refiera a las actividades de comercialización y promoción en la empresa Carpintera.

Cargo	Área de Producción
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con estudios universitarios que apliquen la matemática. - Ser capaz de comunicarse asertivamente. - Tener habilidades para las finanzas.
Funciones	<p>Sus funciones principales son las de diseñar el plan de producción, esto, tomando como base a un planeamiento estratégico; así mismo, se encarga de gestionar los recursos que se encuentran disponibles para el inicio de la producción.</p>

Cargo	Ebanistas
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos en la interpretación de planos y diferentes técnicas de croquis. - Conocimiento en geometría - Tener conocimiento en el aspecto de el mantenimiento y en la manipulación de diferentes herramientas de oficio.
Funciones	<p>Hay muchas funciones; las principales son el despiece de elementos a construir; también, alisar y aumentar los tableros en cuanto se refiere a su grosor, etc.</p>

Cargo	Talladores
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento es el tallado de madera. - Tiene que ser paciente con el trabajo y sumamente cuidadoso con el acabado. - Debe de trabajar con arte.
Funciones	<p>Su función principal es la de acondicionar la materia prima, de acuerdo a la ficha técnica del producto; así mismo, transformar la madera, usando técnicas de tallado y esculpido.</p>

Cargo	Pulidores
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Debe de ser paciente y cuidadoso. - Debe de contar con buen ojo para escoger el color. - Por último, debe de conocer los cálculos aritméticos para poder estimar costes.
Funciones	<p>Su función es la de prepara y tratar la madera, con la finalidad de darle un terminado liso y poder resaltar la belleza.</p>

5.2. Diagnóstico Empresarial

FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES EXTERNOS	F1. Calidad del producto. F2. Gran variedad de productos. F3. El producto se hace al gusto del cliente. F4. Productos innovadores y de calidad. F5. Reconocimiento de distintas empresas.	D1. Publicidad escasa o nula. D2. Baja actividad en internet. D3. Cambio en el gusto de las personas. D4. Competencia publicitaria fuerte. D5. No existe un presupuesto fijo para hacer promoción.
	OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO
O1. Usar distintos medios de comunicación para anunciarse. O2. Expansión a nuevos mercados. O3. Posibilidad de ventas a nivel nacional. O4. Demanda creciente. O5. Mayor participación en el mercado.	F1, F2, O1, O2. Aprovechar la gran variedad y calidad del producto usando distintos medios de comunicación; con el fin de expandirse a nuevos mercados. F3, F4, F5, O3, O4, O5. Aumentar la demanda creciente, aprovechando el reconocimiento y la calidad de productos innovadores.	D1, D2, D3, O1, O2, O3. Aprovechar la posibilidad de vender a nivel nacional, expandir a nuevos mercados usando distintos medios de comunicación y estar atentos a los cambios de gusto de las personas. D4, D5, O4, O5. Capacitarse en la publicidad, para promocionarse aprovechando la demanda y la participación en el mercado.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
A1. Nuevos competidores con productos y conceptos similares. A2. Pérdida de clientes actuales. A3. Continua experiencia del mercado online. A4. Competencia con más experiencia. A5. Poca aceptación por parte del mercado.	F1, F2, F3, A1, A4. Diseñar más productos con calidad, mostrando más variedad y estar preparados ante los nuevos competidores con experiencia. F4, F5, A2, A3, A5. Diferenciarse de la competencia con productos innovadores, incursionando en el mercado, aprovechando el reconocimiento y atraer más clientes.	D1, D2, D4, A1, A4. Desarrollar un estudio de mercado, en cuanto se refiere a la publicidad, usando el internet, trabajando vía online para estar preparados ante competidores con mayor experiencia. D3, D5, A2, A3, A5. Implementar nuevos diseños ante las exigencias de los clientes y la poca atención del mercado.

7. Indicadores de Gestión

Indicadores	Evaluación de los indicadores dentro de la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L
Los trabajadores casi nunca se sienten seguros con las actividades que realizan diariamente en sus labores.	El representante de la empresa no toma interés en cuanto se refiere a la realización personal de su trabajador.
Los trabajadores casi siempre se sienten temerosos de ser despedidos de su centro de trabajo.	El representante hace caso omiso a sus trabajadores en cuanto a su rendimiento, es por eso el temor a ser despedidos.
Los trabajadores nunca reciben bono alguno por la productividad mostrada por parte de la empresa.	La empresa obvia los bonos a sus colaboradores por la mejora en cuanto se refiere a la productividad.
Los trabajadores casi nunca perciben que la comunicación entre los compañeros de trabajo haya mejorado.	La empresa no se preocupa por la buena comunicación que puedan llegar a tener sus colaboradores dentro de la empresa.
Los trabajadores casi nunca se sienten satisfechos en el nivel de delegación existente dentro de la empresa.	El representante no observa ni toma en cuenta si las delegaciones dentro de la empresa son satisfactorias.
Los trabajadores nunca practican el trabajo en equipo en la empresa donde laboran.	El problema es que no se realizan dinámicas dentro de la empresa para aprovechar el trabajo en equipo óptimo.

8. Problemas

Indicadores	Problemas	Surgimiento del problema
Los trabajadores casi nunca se sienten seguros con las actividades que realizan diariamente en sus labores.	El representante de la empresa no se interesa por la realización personal de su trabajador.	El representante desconoce como el trabajador puede lograr su realización.
Los trabajadores casi siempre se sienten temerosos de ser despedidos de su centro de trabajo.	El representante omite el rendimiento de sus trabajadores y no ve el temor que tienen a ser despedidos.	El responsable no toma en cuenta el desempeño de su trabajador y no ve que tienen miedo a ser despedidos.
Los trabajadores nunca reciben bono alguno por la productividad mostrada por parte de la empresa.	La empresa obvia los bonos a sus colaboradores por la mejora en cuanto se refiere a la productividad.	En la empresa no se motiva al trabajador con algún beneficio por desconocimiento.
Los trabajadores casi nunca perciben que la comunicación entre los compañeros de trabajo haya mejorado.	En la empresa no se preocupan que haya una buena comunicación activa en el trabajo.	No toman interés a la comunicación que se pueda llegar a tener dentro de la empresa.
Los trabajadores casi nunca se sienten satisfechos en el nivel de delegación existente dentro de la empresa.	El representante no observa ni toma en cuenta si las delegaciones dentro de la empresa son satisfactorias.	No evalúan si las delegaciones a los trabajadores son satisfactorias.
Los trabajadores nunca practican el trabajo en equipo en la empresa donde laboran.	En la empresa no se realizan dinámica para poner en práctica el trabajo en equipo.	No se preocupan por poner en práctica el trabajo en equipo óptimo.

9. Establecer soluciones

9.1. Establecer acciones

Indicadores	Problemas	Acción de mejora
Los trabajadores casi nunca se sienten seguros con las actividades que realizan diariamente en sus labores.	El representante de la empresa no se interesa por la realización personal de su trabajador.	Dar seguimiento a los trabajadores para observar y mejorar su realización personal.
Los trabajadores casi siempre se sienten temerosos de ser despedidos de su centro de trabajo.	El representante omite el rendimiento de sus trabajadores y no ve el temor que tienen a ser despedidos.	Evaluar por medio de un examen psicológico el por qué sienten temor a ser despedidos.
Los trabajadores nunca reciben bono alguno por la productividad mostrada por parte de la empresa.	La empresa obvia los bonos a sus colaboradores por la mejora en cuanto se refiere a la productividad.	Tomar en cuenta los bonos para motivar el desempeño de los trabajadores.
Los trabajadores casi nunca perciben que la comunicación entre los compañeros de trabajo haya mejorado.	En la empresa no se preocupan que haya una buena comunicación activa en el trabajo.	Realizar dinámicas para mejorar la relación comunicativa dentro de la empresa.
Los trabajadores casi nunca se sienten satisfechos en el nivel de delegación existente dentro de la empresa.	El representante no observa ni toma en cuenta si las delegaciones dentro de la empresa son satisfactorias.	Dar seguimiento a si las delegaciones en la empresa van de acorde a lo satisfactorio del trabajador.
Los trabajadores nunca practican el trabajo en equipo en la empresa donde laboran.	En la empresa no se realizan dinámica para poner en práctica el trabajo en equipo.	Optimizar las dinámicas dentro de la empresa para mejorar el trabajo en equipo.

9.2 Estrategias que desean implementar

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Dar seguimiento a los trabajadores para observar y mejorar su realización personal.	Poco compromiso por mejorar, tanto el representante y colaborador.	1 mes	Trabajadores realizados personalmente y motivados para trabajar mejor.	Priorizar la motivación y realización de todo el personal de trabajo.
2	Evaluar por medio de un examen psicológico el por qué sienten temor a ser despedidos.	El representante desconoce como brindar ayuda psicológica.	3 meses	Colaboradores más seguros de sí mismos, sin temor a ser despedidos.	Priorizar los exámenes psicológicos para ayudar al colaborador.
3	Tomar en cuenta los bonos para motivar el desempeño de los trabajadores.	El representante no toma en cuenta los bonos por desconocimiento.	4 meses	Colaboradores con más ganas de trabajar por obtener ese bono anhelado por su desempeño.	Verificar los ingresos y optar por brindar bonos a los trabajadores.
4	Realizar dinámicas para mejorar la relación comunicativa dentro de la empresa.	El representante solo ve que la empresa vaya bien, no se fija si el colaborador se comunica activamente.	3 meses	Colaboradores con más seguridad en el trabajo y excelente relación laboral.	Investigar los beneficios de la comunicación activa en la empresa.

5	Dar seguimiento a si las delegaciones en la empresa van de acorde a lo satisfactorio del trabajador.	El representante no verifica, ya sea por desinterés o por desconocimiento las delegaciones a sus colaboradores	4 meses	Colaboradores con mayor desempeño laboral por la delegación satisfactoria.	Priorizar para que las delegaciones en la empresa sean satisfactorias.
6	Optimizar las dinámicas dentro de la empresa para mejorar el trabajo en equipo.	El representante toma desinterés en los beneficios de las dinámicas grupales que pueden ayudar a mejorar el trabajo en equipo.	3 meses	Trabajo en equipo óptimo dentro de la empresa.	Investigar con mayor cautela los beneficios de un trabajo en equipo excelente dentro de la empresa.

9.3. Recursos de implementación de estrategias

N°	Estrategias	Recursos Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Priorizar la motivación y realización de todo el personal de trabajo.	El representante de la empresa y los colaboradores.	200 soles	Laptop, afiches, hojas, lapiceros.	1 mes
2	Priorizar los exámenes psicológicos para ayudar al colaborador.	El especialista psicológico y el representante.	600 soles	Laptop, volantes, hojas, lapiceros, multimedia.	3 meses

3	Verificar los ingresos y optar por brindar bonos a los trabajadores.	El representante de la empresa.	300 soles	Folletos, volantes, lapiceros, Hojas y Laptop.	4 meses
4	Investigar los beneficios de la comunicación activa en la empresa.	El representante y los colaboradores.	100 soles	Laptop, hojas y lapicero.	1 mes
5	Priorizar para que las delegaciones en la empresa sean satisfactorias.	El representante de la empresa y sus dirigidos.	100 soles	Volantes, Afiches, Folletos, Lapiceros y hojas.	2 meses
6	Investigar con mayor cautela los beneficios de un trabajo en equipo excelente dentro de la empresa.	El representante de la empresa y sus colaboradores.	150 soles	Laptop, internet, afiches, volantes, lapiceros y hojas	2 meses

10. Cronograma de actividades

N°	Tarea	Inicio	Final	Julio - Diciembre
1	Trabajadores realizados personalmente y motivados para trabajar mejor.	01-07-2022	31-07-2022	<input type="text"/>

2	Colaboradores más seguros de sí mismos, sin temor a ser despedidos.	01-07-2022	31-09-2022	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
3	Colaboradores con más ganas de trabajar por obtener ese bono anhelado por su desempeño.	01-07-2022	31-10-2022	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
4	Colaboradores con más seguridad en el trabajo y excelente relación laboral.	01-07-2022	31-09-2022	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
5	Colaboradores con mayor desempeño laboral por la delegación satisfactoria.	01-07-2022	31-10-2022	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
6	Trabajo en equipo óptimo dentro de la empresa.	01-07-2022	31-09-2022	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, Y., & Ramos, M. (2020). La motivación laboral de los empleados de la empresa IMAPAR Panamá, ciudad de Panamá. Panamá. Obtenido de <http://www.idi-unicyt.org/wp-content/uploads/2020/09/TG-YANETH-ALARC%C3%93N-Y-MARISEL-RAMOS-Agosto-2020.pdf>
- Arias, F. (2016). El Proyecto de Investigación (Séptima ed.). Obtenido de https://es.slideshare.net/SheilaGalindez1/el-proyectodeinvestigacionfidiasarias7maedic2016pdf-compress?from_action=save
- Asociación de Emprendedores del Perú. (2016). La contribución de las MYPE al PBI. Lima: Recuperado de: <http://asep.pe/mypes-aportan-el-40-del-pbi/>.
- Banco Mundial. (20 de Junio de 2016). Los emprendedores y las pequeñas empresas impulsan el crecimiento económico y crean empleos. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2016/06/20/entrepreneurs-and-small-businesses-spur-economic-growth-and-create-jobs>
- Casquino, M. (2020). Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubica en el distrito del Callao, año 2020. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7649/casquino_tms.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Castillo, R. (2020). Desarrollo del Capital Humano en las Organizaciones. México.
- Chiavenato, I. (2018). Introducción a la Teoría General de la Administración. México: Mc Graw Hill.

- Coll, F. (2021). Microempresa. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/microempresa.html>
- Condori, J. (2018). Satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Bouncer - San Borja, 2018. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1035/Condori%20Palacios%2c%20Johanna%20Karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cuatrecasas, L. (2019). Gestión integral de la calidad. España: Profit editorial. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/0B9FIUGP8i39rNTdQZHVyeFB2dVk/view>
- EAE Business School. (10 de Febrero de 2018). ¿como son las pymes en España? Obtenido de <https://www.eaprogramas.es/blog/negocio/empresa/como-son-las-pymes-en-espana>
- Editorial Etecé. (2022). Técnica. Obtenido de <https://concepto.de/tecnica/>
- Eugenio, K. (2019). Satisfacción laboral. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1181/Satisfacci%C3%B3n%20Laboral%20%20%28Tesis%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ferrer, J. (2018). Blogger. Recuperado el 10 de Enero de 2020
- Flores, Y., & Salazar, A. (2019). La satisfacción laboral influye en la productividad Caso: Empresa Volcan S.A. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/23667/T-2656.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Galindo Domínguez, H. (2020). Estadística para no estadísticos: una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos. Alzamora: 3 ciencias. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>

García, L. (2017). Técnicas y Habilidades Directivas. MBA.

Gomero, L. (2018). en su tesis "Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías Leña y Carbón en San Juan de Lurigancho, 2018". Lima.

Obtenido

de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20737/Gomero_BLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2018). Metodología de la investigación. México: MacGraw-Hill.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2018). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2018). Metodología de la investigación. Colombia: McGraw-Hill.

Inga, A. (2020). La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en Perú.

Obtenido

de

<https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/1388>

Montes, M. (2018). Motivación y satisfacción laboral en el personal de enfermería en el Hospital de Apoyo San Francisco de Ayacucho, 2018. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/110>

Niño, L., & Bednarek, M. (2018). Metodología para implantar el sistema de manufactura esbelta en Mypes industriales de Mexico. 1-15.

Pérez, J., & Gardey, A. (2018). Definicion de sistema de gestion de calidad.

Obtenido de <https://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad/>

Robbins, S., & Coulter, M. (2018). Administración. México: PEARSON.

- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Pearson.
- Romero, S. (2019). en su tesis "Propuesta del manejo de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro recreos turísticos del barrio de Conchopata, distrito de Andres Avelino Caceres Dorregaray, Ayacucho, 2019". Ayacucho. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13323/MOTIVACION_RECREOS_TURISTICOS_INSEGURIDAD_%20ROMERO_ORE_SCOTT_LEO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6348>
- Sánchez, B. (2016). *Las MYPES en Perú. Su importancia y propuesta tributaria*. Lima: Ciencias contables Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Sánchez, B. (2018). *Las Mypes en Perú. Su importancias y propuesta tributaria*. Recuperado el 18 de Enero de 2020, de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5433/4665>
- Santolalla, V., & Vásquez, A. (2018). *Motivación y Satisfacción Laboral en Trabajadores Administrativos de la Dirección Regional de Salud Cajamarca*. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/816>
- Superintendencia Nacional de Aduanas y Administraciones Tributaria. (2018). *Ley de promociones y formalización de la micro y pequeñas empresa*. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. (16 de Agosto de 2019). Código de ética para la investigación - Versión 002. 2,3,4. Chimbote. Obtenido de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

Vargas, T. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/331250139_La_satisfaccion_laboral_y_su_influencia_en_la_productividad

Vilchez, F. (2019). en su tesis "Propuesta de manejo de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes de comida típica del centro histórico de Ayacucho, 2019". Ayacucho. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/12120>

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
N°	Actividades	2022														
		1				2				3				4		
		Julio				Agosto				Setiembre				Octubre		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Elaboración del Proyecto	x														
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		x													
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			x												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				x											
5	Mejora del marco teórico					x										
6	Redacción de la revisión de la literatura.						x									
8	Ejecución de la metodología							x								
9	Resultados de la investigación								x							
10	Conclusiones y recomendaciones									x						
11	Redacción del pre informe de Investigación.										x	x				
12	Redacción del informe final												x	x		
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														x	
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															x
15	Redacción de artículo científico															x

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	P. Unitario	Cantidad	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	3.00	5	15.00
• Fotocopias	0.10	20	2.00
• Empastado	60.00	1	60.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	12.00	2	24.00
• Lapiceros	1.00	4	4.00
• Computadora	1,400	1	1,400
• Internet	70.00	4	280.00
• Usb	30	1	30.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	100.00	1	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	1.00	20	20.00
Sub total			1,935
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	P. Unitario	Cantidad	Total (S/.)
Servicios			
• Curso taller	3,000	1	3,000
Recurso humano			
Sub total			3,000
Total (S/.)			4,935

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3: Carta de permiso de la empresa



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/nº - 2020-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).

SAUL QUISPE FLORES

PROPIETARIO "negociaciones Frank y Mark e.i.r.l."


Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Valdivia Flores, Richard**, con código de matrícula N°3111130050, de la Carrera Profesional de administración, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado "propuesta de mejora de motivación y satisfacción laboral en la pequeña empresa carpintería negociaciones Frank y Mark e.i.r.l., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022", durante los meses de junio, julio, agosto y septiembre del presente año.

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

Atentamente,



RICHARDO VALDIVIA FLORES
DNI: 48038220.

Anexo 4: Consentimientos informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **PROPUESTA DE MEJORA DE MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA CARPINTERÍA NEGOCIACIONES FRANK Y MARK E.I.R.L., DISTRITO ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY, AYACUCHO, 2022** y es dirigido por VALDIVIA FLORES, RICHARD investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información a los colaboradores para proponer mejoras con respecto a la motivación y satisfacción laboral en la pequeña empresa carpintería negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., distrito Ayacucho y de esa manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del repositorio Uladech. Si desea, también podrá escribir al correo valdividaflores.01@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

Anexo 5: Cuestionario



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la investigación denominada “Propuesta de mejora de la motivación y satisfacción laboral en la pequeña Empresa Carpintería Negociaciones Frank Y Mark E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022”, la cual va conducir a la obtención del título profesional de Licenciado en Administración. Se agradece por la información que proporciona.

I. Datos generales:

- A. Edad
 - a) 18 – 25 años
 - b) 26 – 35 años
 - c) 36 – 50 años
 - d) 51 a más años
- B. Género
 - a) Masculino
 - b) Femenino
- C. Instrucción formativa
 - a) Primaria
 - b) Secundaria
 - c) Superior incompleta
 - d) Superior completa
- D. Cargo que ocupa en la empresa
 - a) Propietario y/o Gerente
 - b) Personal administrativo
 - c) Personal operativo

Para evaluar las variables Motivación y Satisfacción Laboral, sírvase Ud. marcar con una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente. Se le pide utilizar la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunc	A veces	Casi siempre	Siempre

II. Referente a la variable Motivación Laboral:

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
1	¿El puesto que ocupa actualmente en la empresa, le permite aprender más sobre su trabajo?					
2	¿Existe una buena relación entre los trabajadores de la empresa?					
3	¿Usted cumple con las actividades que se le encomienda dentro de la empresa sin la supervisión del jefe inmediato?					
4	¿Se siente realizado con las actividades que realiza diariamente en su trabajo?					
5	¿Se siente seguro en cuanto a las condiciones de su trabajo?					
6	¿Siente temor de ser despedido de su centro de trabajo?					
7	¿Está satisfecho con las remuneraciones que percibe?					
8	¿La empresa le brinda bonos por productividad?					

III. Referente a la variable Satisfacción Laboral:

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
9	¿Usted percibe que los trabajadores de la empresa se orientan a cumplir con la visión de la empresa?					
10	¿Usted percibe que tiene una mayor participación en la elaboración de procedimientos al interior de la empresa?					
11	¿Usted percibe que ha mejorado la comunicación con sus compañeros de trabajo?					
12	¿Considera que realiza un trabajo de calidad en la empresa donde labora?					
13	¿Considera que logra los objetivos de su área en la empresa donde labora?					
14	¿Considera que emplea menor cantidad de recursos para lograr sus objetivos?					
15	¿Considera que es un trabajador productivo?					
16	¿Se siente satisfecho con el nivel de delegación existente?					
17	¿Consideras que se practica el liderazgo al interior de la empresa?					
18	¿Considera que es adecuado el vínculo entre los trabajadores y los objetivos de la empresa?					
19	¿Considera que se practica el trabajo en equipo en la empresa donde labora?					

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 6: Validación por los expertos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del Informante (Experto): Qulspe Medina, Wilber
- 1.2. Grado Académico: Magister en Educación con mención en Docencia, Currículo e Investigación
- 1.3. Profesión: Licenciado en Administración
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario de encuesta
- 1.7. Autor del Instrumento: VALDIVIA FLORES, RICHARD
- 1.8. Carrera: ADMINISTRACION

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: MOTIVACIÓN LABORAL

Nº de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Motivación intrínseca							
¿El puesto que ocupa actualmente en la empresa, le permite aprender más sobre su trabajo?	X		X		X		
¿Existe una buena relación entre los trabajadores de la empresa?	X		X		X		
¿Usted cumple con las actividades que se le encomienda dentro de la empresa sin la supervisión del jefe inmediato?	X		X		X		
Dimensión 2: Motivación extrínseca							

¿Se siente seguro en cuanto a las condiciones de su trabajo?	X		X		X		
¿Siente temor de ser despedido de su centro de trabajo?	X		X		X		
¿Esta satisfecho con las remuneraciones que percibe?	X		X		X		
¿La empresa le brinda bonos por productividad?	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2: SATISFACCIÓN LABORAL

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Rotación interna							
¿Usted percibe que los trabajadores de la empresa se orientan a cumplir con la visión de la empresa?	X		X		X		
¿Usted percibe que tiene una mayor participación en la elaboración de procedimientos al interior de la empresa?	X		X		X		
¿Usted percibe que ha mejorado la comunicación con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
Dimensión 2: Desempeño							

¿Considera que realiza un trabajo de calidad en la empresa donde labora?	X		X		X		
¿Considera que logra los objetivos de su área en la empresa donde labora?	X		X		X		
¿Considera que emplea menor cantidad de recursos para lograr sus objetivos?	X		X		X		
¿Considera que es un trabajador productivo?	X		X		X		
Dimensión 3: Clima laboral							
¿Se siente satisfecho con el nivel de delegación existente?	X		X		X		
¿Considera que se practica el liderazgo al interior de la empresa?	X		X		X		
¿Considera que es adecuado el vínculo entre los trabajadores y los objetivos de la empresa?	X		X		X		

Otras observaciones generales: Ninguna



Mg. Wilber Quito Medina
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 5179
DNI: 25760824

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del Informante (Experto): Tipe Herrera, Carlos Celso
- 1.2. Grado Académico: Magister en Gestión Pública
- 1.3. Profesión: Licenciado en Administración
- 1.4. Institución donde labora: Gobierno Regional de Ayacucho-Oficina Regional de Estudios e Investigación
- 1.5. Cargo que desempeña: Asistente administrativo
- 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario de encuesta
- 1.7. Autor del Instrumento: VALDIVIA FLORES, RICHARD
- 1.8. Carrera: ADMINISTRACION

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: MOTIVACIÓN LABORAL

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Motivación intrínseca							
¿El puesto que ocupa actualmente en la empresa, le permite aprender más sobre su trabajo?	X		X		X		
¿Existe una buena relación entre los trabajadores de la empresa?	X		X		X		
¿Usted cumple con las actividades que se le encomienda dentro de la empresa sin la supervisión del jefe inmediato?	X		X		X		
Dimensión 2: Motivación extrínseca							

¿Se siente seguro en cuanto a las condiciones de su trabajo?	X		X		X		
¿Siente temor de ser despedido de su centro de trabajo?	X		X		X		
¿Está satisfecho con las remuneraciones que percibe?	X		X		X		
¿La empresa le brinda bonos por productividad?	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2: SATISFACCIÓN LABORAL

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Rotación interna							
¿Usted percibe que los trabajadores de la empresa se orientan a cumplir con la visión de la empresa?	X		X		X		
¿Usted percibe que tiene una mayor participación en la elaboración de procedimientos al interior de la empresa?	X		X		X		
¿Usted percibe que ha mejorado la comunicación con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
Dimensión 2: Desempeño							

¿Considera que realiza un trabajo de calidad en la empresa donde labora?	X		X		X		
¿Considera que logra los objetivos de su área en la empresa donde labora?	X		X		X		
¿Considera que emplea menor cantidad de recursos para lograr sus objetivos?	X		X		X		
¿Considera que es un trabajador productivo?	X		X		X		
Dimensión 3: Clima laboral							
¿Se siente satisfecho con el nivel de delegación existente?	X		X		X		
¿Considera que se practica el liderazgo al interior de la empresa?	X		X		X		
¿Considera que es adecuado el vínculo entre los trabajadores y los objetivos de la empresa?	X		X		X		

Otras observaciones generales: Ninguna


 GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO OFICINA REGIONAL
 DE ESTADÍSTICA Y PROMOCIÓN METEOROLÓGICA
 Mg. Lic. Edm. Carlos C. Tapa Herrera
 ASIST. ADMINISTRACIÓN
 CLAD-1253

DNI: 28219021

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del Informante (Experto): Godenzi Vargas, Julio Pablo
- 1.2. Grado Académico: Maestro en Agronegocios
- 1.3. Profesión: Licenciado en Administración
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga
- 1.5. Cargo que desempeña: Auxiliar docente
- 1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario de encuesta
- 1.7. Autor del instrumento: VALDIVIA FLORES, RICHARD
- 1.8. Carrera: ADMINISTRACION

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: MOTIVACIÓN LABORAL

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Motivación intrínseca							
¿El puesto que ocupa actualmente en la empresa, le permite aprender más sobre su trabajo?	X		X		X		
¿Existe una buena relación entre los trabajadores de la empresa?	X		X		X		
¿Usted cumple con las actividades que se le encomienda dentro de la empresa sin la supervisión del jefe inmediato?	X		X		X		
Dimensión 2: Motivación extrínseca							

¿Se siente seguro en cuanto a las condiciones de su trabajo?	X		X		X		
¿Siente temor de ser despedido de su centro de trabajo?	X		X		X		
¿Está satisfecho con las remuneraciones que percibe?	X		X		X		
¿La empresa le brinda bonos por productividad?	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2: SATISFACCIÓN LABORAL

Nº de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Rotación interna							
¿Usted percibe que los trabajadores de la empresa se orientan a cumplir con la visión de la empresa?	X		X		X		
¿Usted percibe que tiene una mayor participación en la elaboración de procedimientos al interior de la empresa?	X		X		X		
¿Usted percibe que ha mejorado la comunicación con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
Dimensión 2: Desempeño							

¿Considera que realizan un trabajo de calidad en la empresa donde labora?	X		X		X		
¿Considera que logra los objetivos de su área en la empresa donde labora?	X		X		X		
¿Considera que emplea menor cantidad de recursos para lograr sus objetivos?	X		X		X		
¿Considera que es un trabajador productivo?	X		X		X		
Dimensión 3: Clima laboral							
¿Se siente satisfecho con el nivel de delegación existente?	X		X		X		
¿Considera que se practica el liderazgo al interior de la empresa?	X		X		X		
¿Considera que es adecuado el vínculo entre los trabajadores y los objetivos de la empresa?	X		X		X		

Otras observaciones generales: Ninguno




DNI: 31653868

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

Anexo 8: Figuras

Características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

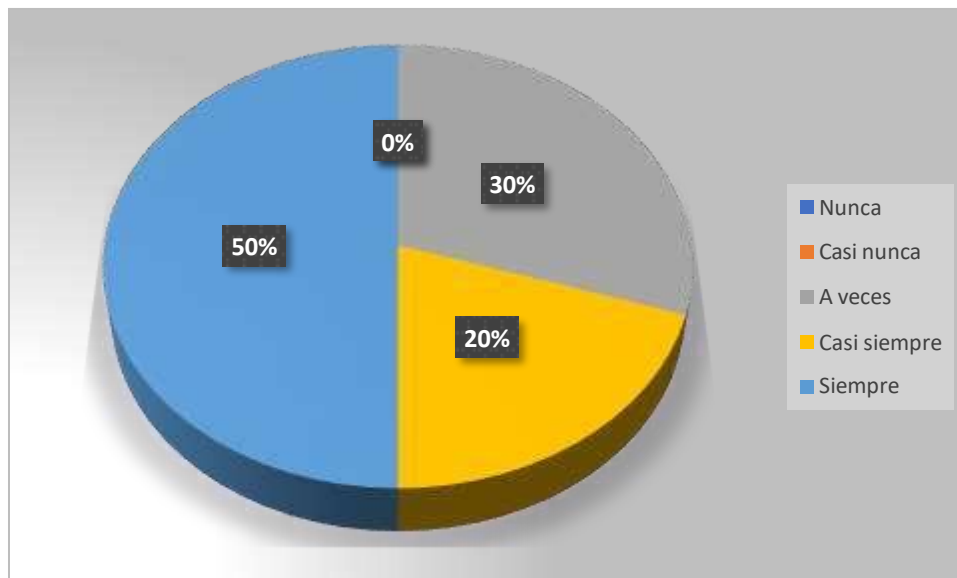


Figura 1: El puesto ocupado lo ayuda a aprender más

Fuente: Tabla 1

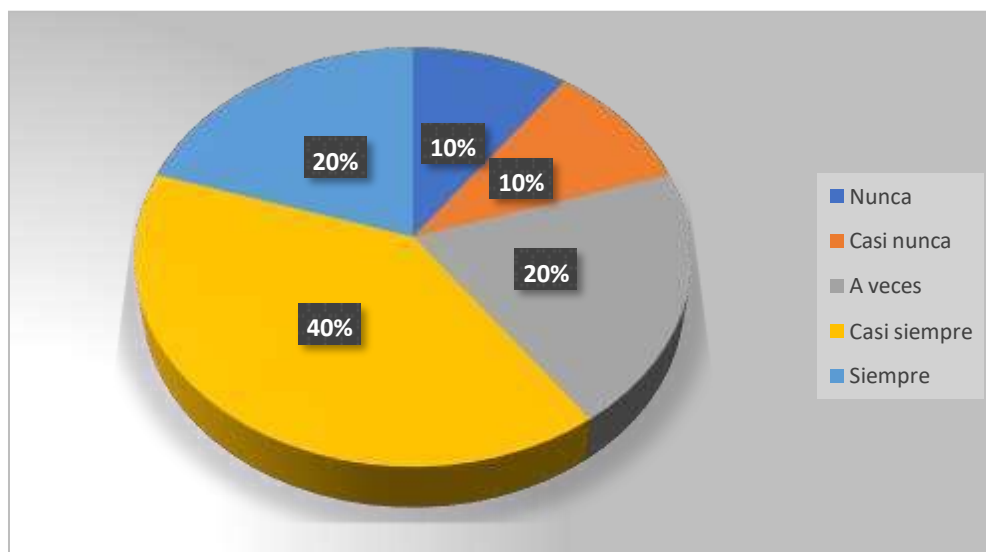


Figura 2: Buena relación entre los trabajadores

Fuente: Tabla 1

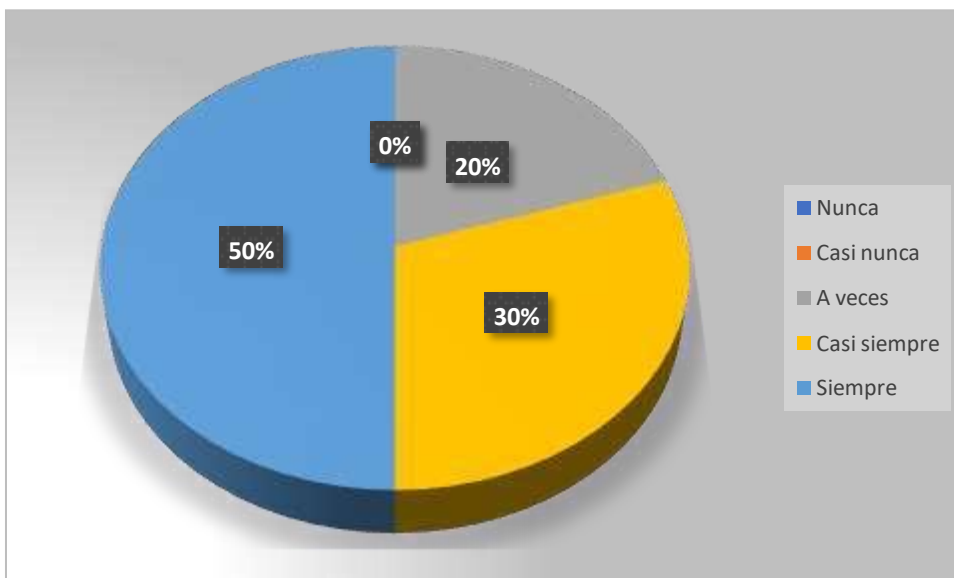


Figura 3: Cumple con las actividades que le encomiendan

Fuente: Tabla 1

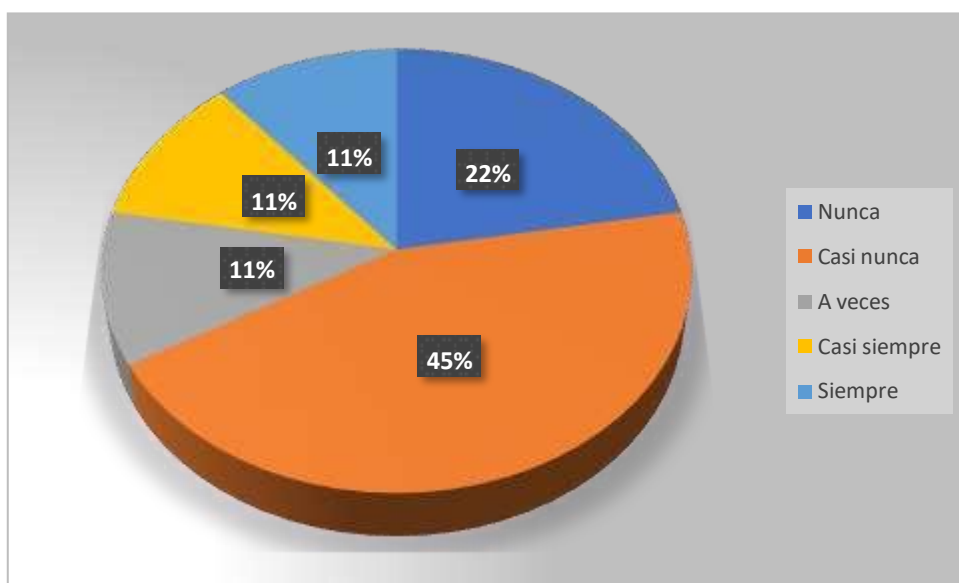


Figura 4: Sentirse realiza con las labores diarias en el trabajo

Fuente: Tabla 1

Características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

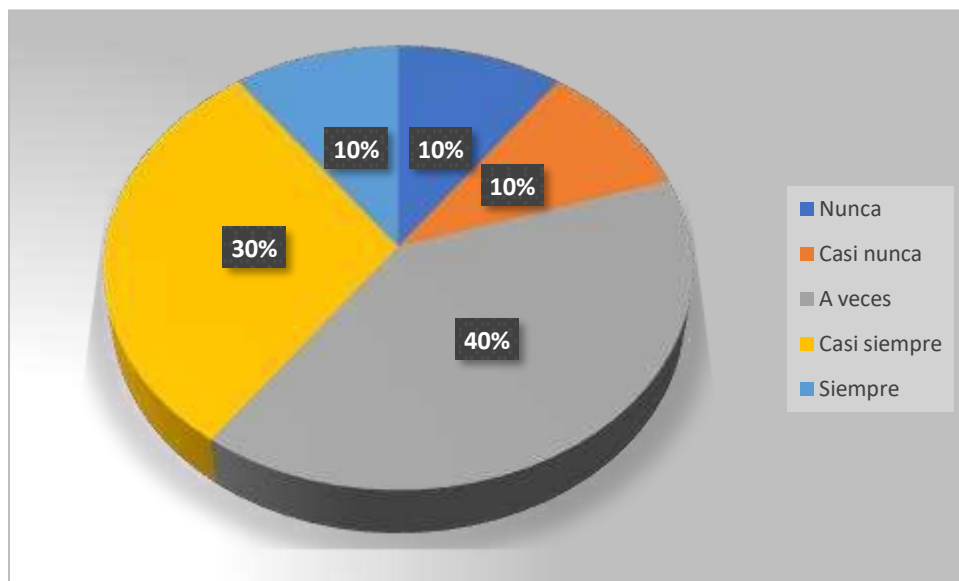


Figura 5: Seguridad en sus condiciones de trabajo

Fuente: Tabla 2

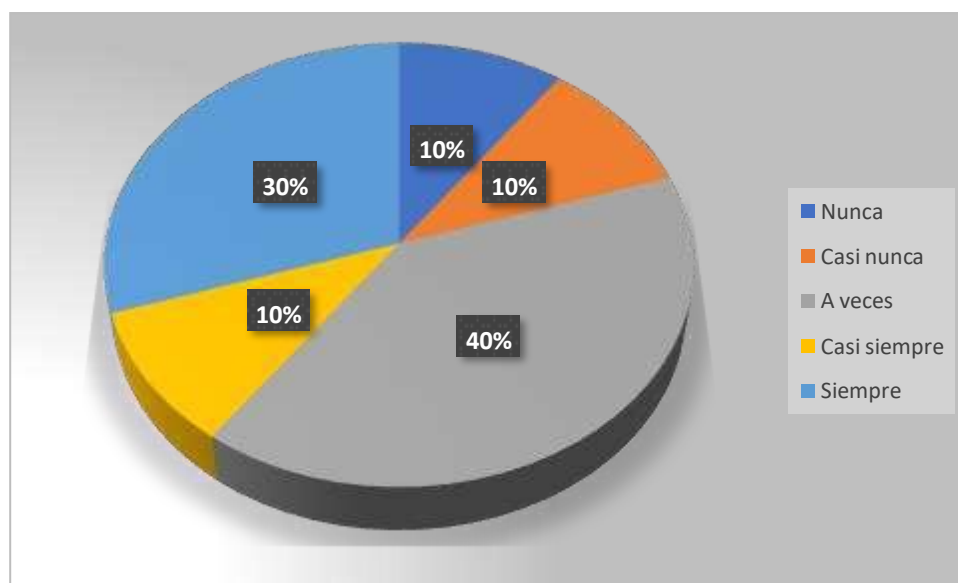


Figura 6: Temor de ser despedido de su centro laboral

Fuente: Tabla 2

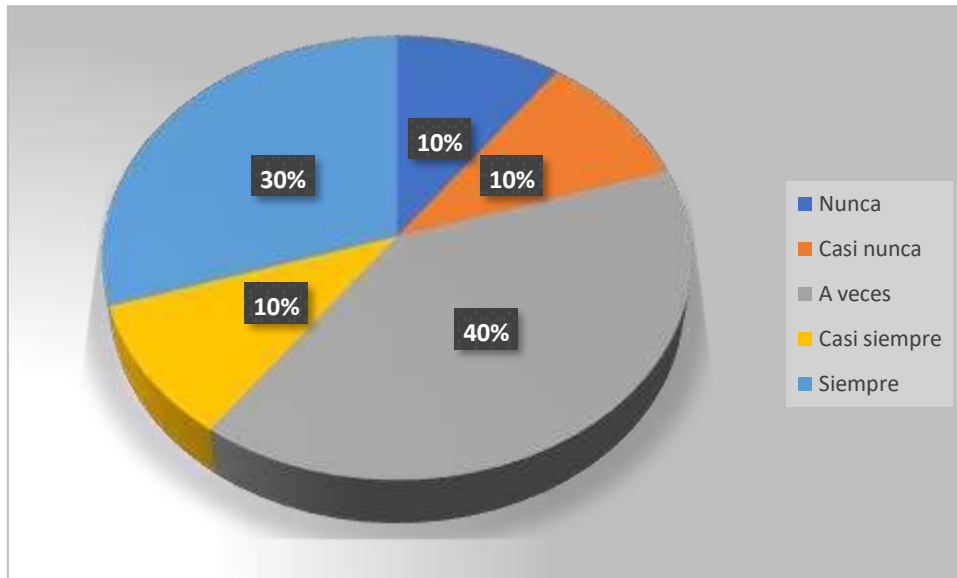


Figura 7: Satisfacción con las remuneraciones percibidas

Fuente: Tabla 2

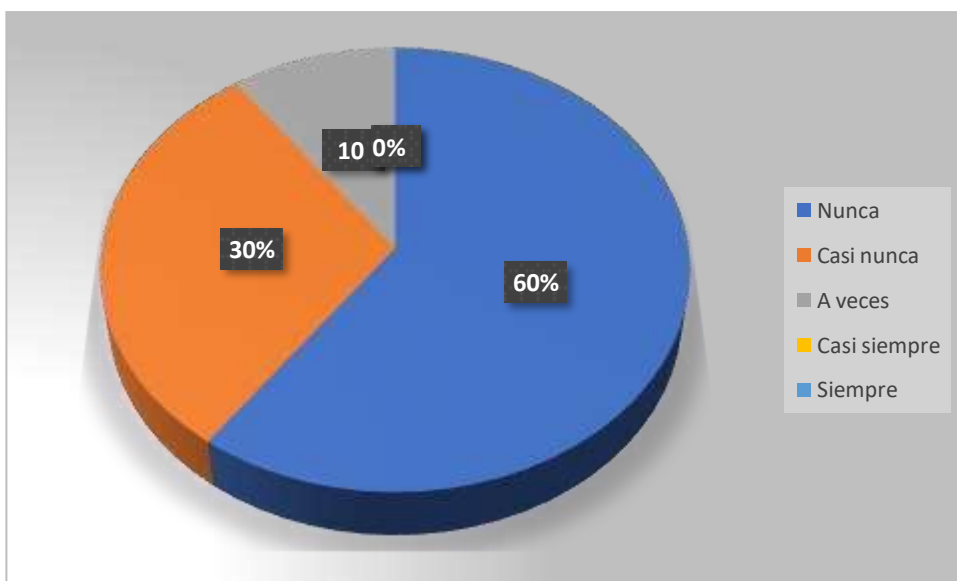


Figura 8: La empresa brinda bonos por productividad

Fuente: Tabla 2

Características de la rotación interna en la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022

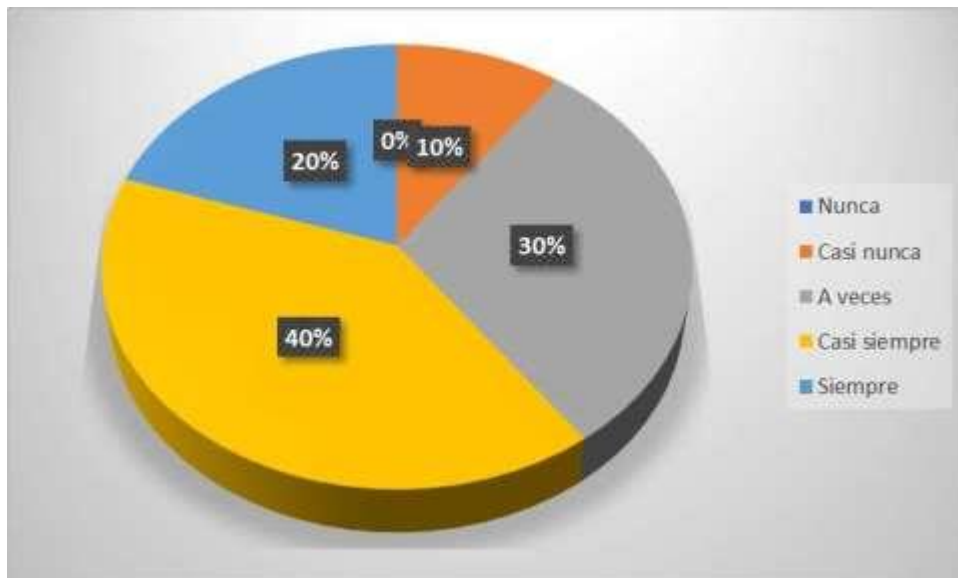


Figura 9: Los trabajadores se orientan a cumplir con la visión

Fuente: Tabla 3

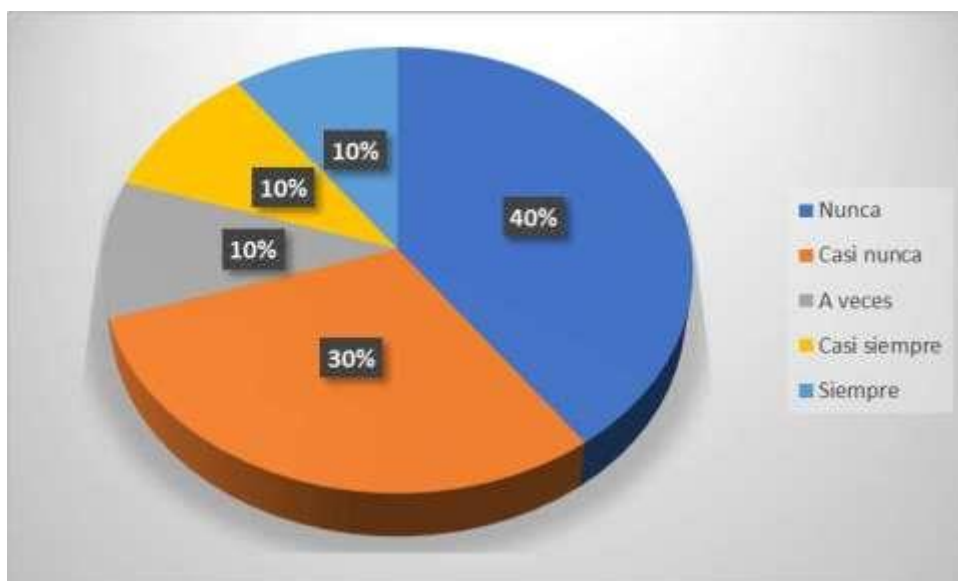


Figura 10: Mayor participación en la elaboración de procedimientos

Fuente: Tabla 3

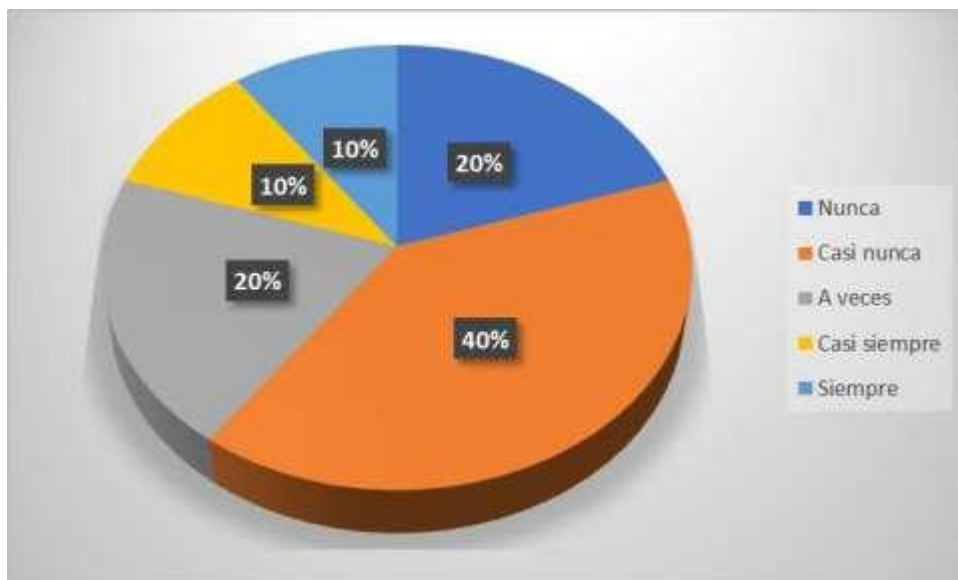


Figura 11: Mejora comunicativa con los compañeros de trabajo

Fuente: Tabla 3

Características del desempeño en la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

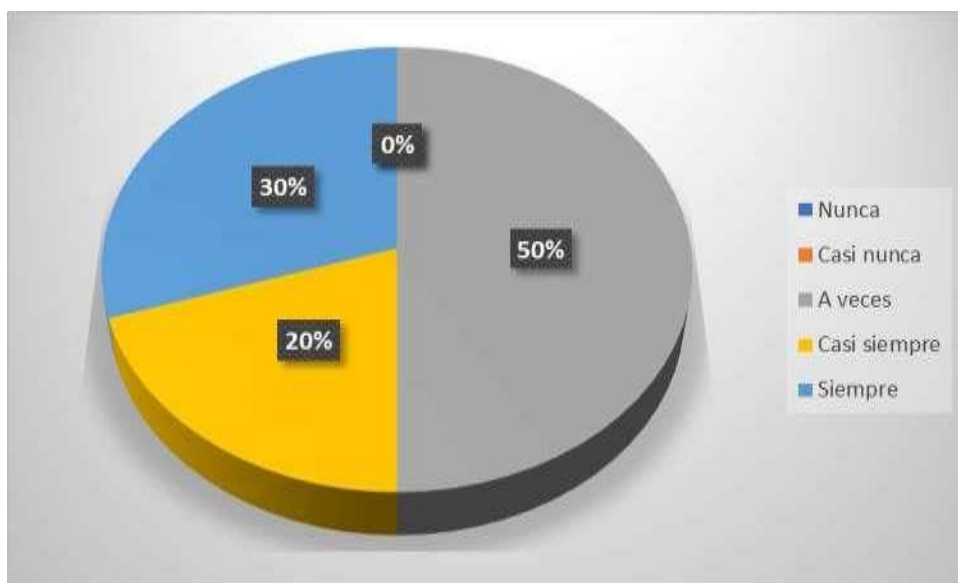


Figura 12: Trabajo de calidad en la empresa donde labora

Fuente: Tabla 4

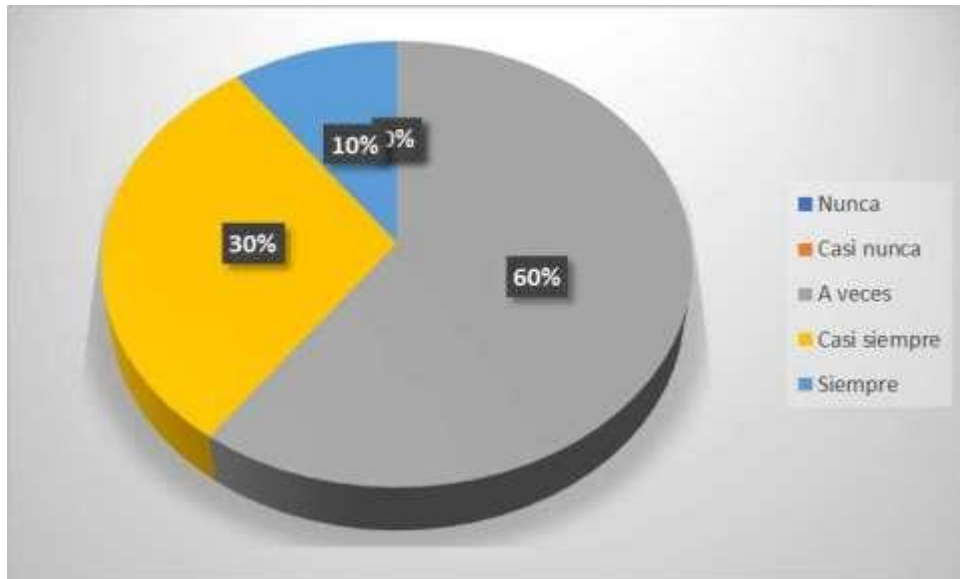


Figura 13: Objetivos de su área en la empresa donde labora

Fuente: Tabla 4

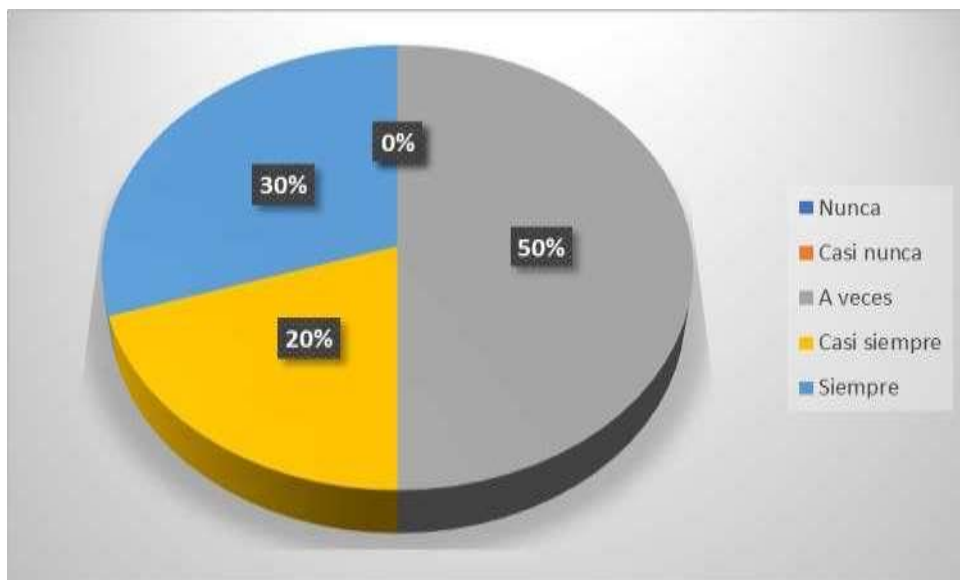


Figura 14: Menor cantidad de recursos para lograr los objetivos

Fuente: Tabla 4

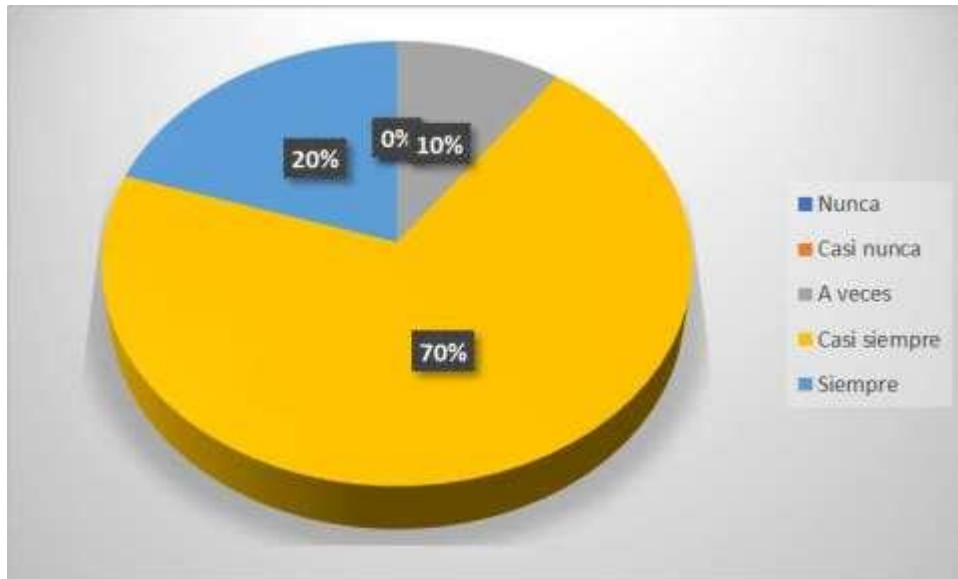


Figura 15: Trabajador productivo

Fuente: Tabla 4

Características del clima laboral en la pequeña empresa Carpintería, Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

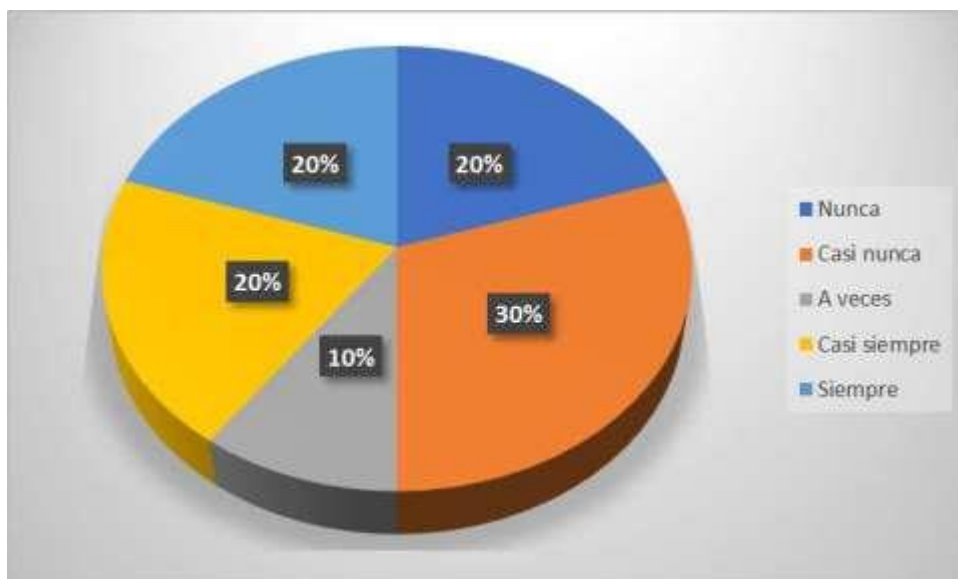


Figura 16: Satisfacción con el nivel de delegación existente

Fuente: Tabla 5

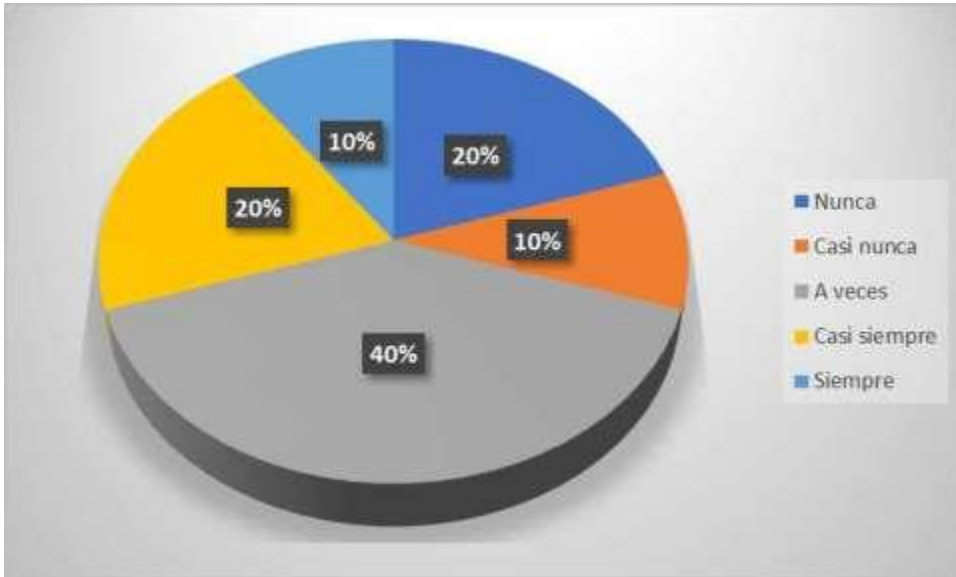


Figura 17: Liderazgo al interior de la empresa

Fuente: Tabla 5

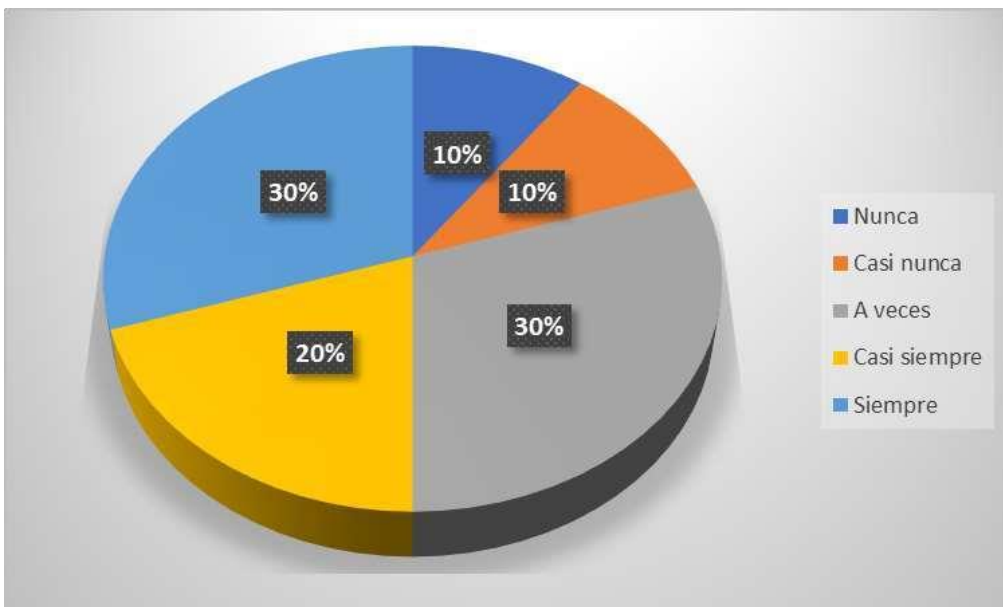


Figura 18: Vínculo entre trabajador y los objetivos empresariales

Fuente: Tabla 5

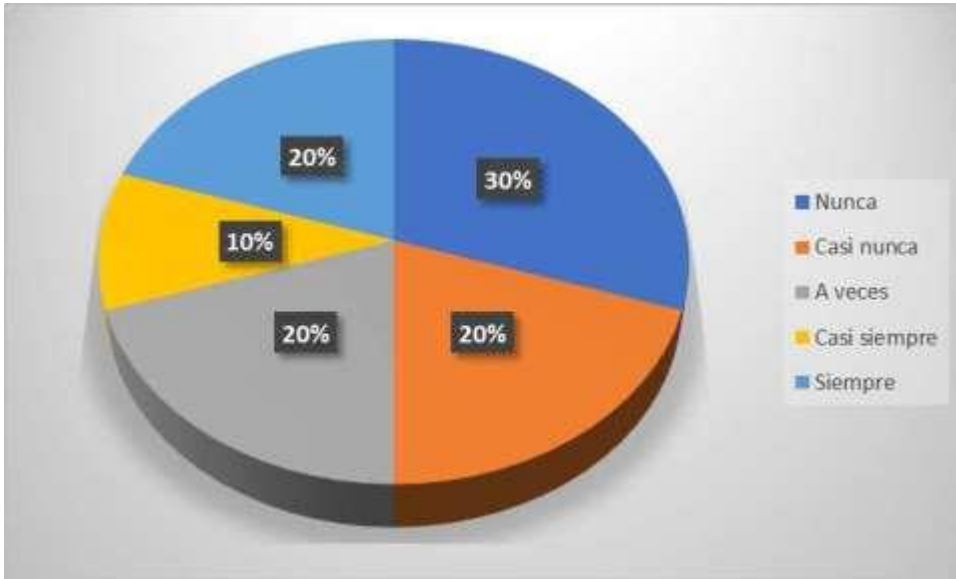


Figura 19: Práctica del trabajo en equipo en la empresa

Fuente: Tabla 5

TURNITIN EMPASTADO

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

4%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo