



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL  
DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA  
CAFÉ SAN LUIS DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO  
2019**

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

**AUTOR**

Br. CARINA CAROLA ESPINOZA VILLAR  
COD ORCID. 0000-0003-1135-7825

**ASESOR**

Dr. EDUARDO ANATOLIO MELGAREJO LEANDRO  
COD. ORCID. 0000-0001-5453-9234

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Br. Carina Carola Espinoza Villar

COD ORCID. 0000-0003-1135-7825

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Huánuco, Perú

### **ASESOR**

Dr. Eduardo Anatolio Melgarejo Leandro

COD. ORCID. 0000-0001-5453-9234

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de  
Administración, Perú

### **JURADO**

Barrueta Salazar, Luis Henry

COD. ORCID. 0000-0002-9540-263X

Dávila Sánchez, Eddie Jerry

COD. ORCID. 0000-0003-4893-3283

Miraval Rojas, Yesica

COD. ORCID. 0000-0001-5126-9868

## FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

.....  
Dr. Berrueta Salazar, Luis Henry  
Presidente

.....  
Dr. Dávila Sánchez, Eddie Jerry  
Miembro

.....  
Mg. Miraval Rojas, Yesica  
Miembro

.....  
Dr. Melgarejo Leandro, Eduardo Anatolio  
Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

Al finalizar este trabajo quiero utilizar este espacio para agradecer a Dios por todas sus bendiciones, a mis Padres que han sabido darme su ejemplo de trabajo y honradez y a mis docentes por su apoyo y paciencia en este proyecto de estudio, especialmente al Mg. José I. Claudio Pérez.

## **DEDICATORIA**

A mis padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA “CAFÉ SAN LUIS” DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO 2019, es un trabajo de investigación planteada para ayudar a resolver las inquietudes en la empresa “Café San Luis”, es conocida mayormente por su expendio de café tradicional el cual ofrece servicio de consumo de alimentos y donde se puede adquirir diversos dulces, se realizó esta presente investigación para medir el grado de motivación y desempeño laboral entre las utilizando como herramienta el cuestionario.

Los resultados obtenidos permitieran concluir que la motivación y el desempeño laboral para que esto ayude a un buen desempeño laboral en algunos de los colaboradores, la tesis ha demostrado que existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral del colaborador de la empresa “Café san Luis”.

La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta de la persona hacia metas o fines determinados; es el impulso que mueve a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación. La motivación es lo que le da energía y dirección a la conducta, es la causa del comportamiento.

La motivación es un proceso que pasa por varias fases. Inicialmente la persona anticipa que se va a sentir bien (o va a dejar de sentirse mal) si consigue una meta. En un segundo tiempo, se activa y empieza a hacer cosas para conseguir dicha meta. Mientras vaya caminado hacia ella, irá evaluando si va por buen camino o no, es decir, hará una retroalimentación del rendimiento. Y, por último, disfrutará del resultado.

El desempeño laboral es la evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo. Es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, formando también parte de la gestión de recursos humanos.

Es una evaluación a nivel individual, una medida basada en el esfuerzo de una sola persona. Generalmente el departamento de recursos humanos administrará la evaluación, pero el desempeño laboral es un proceso sumamente importante para el éxito de toda compañía.

La definición de desempeño laboral puede parecer sencilla a primera vista: se trata de qué tan bien o mal hacen los empleados su trabajo. Pero cuando se considera el impacto que este concepto tiene en el negocio, es esencial tener una mirada más profunda.

Hay que tener en cuenta cómo un mal trabajador puede arruinar un grupo. Por otro lado, el desempeño ejemplar de los empleados puede aumentar la motivación y el resultado final.

El departamento de recursos humanos y los supervisores individualmente deben medir regularmente el desempeño laboral de los empleados.

**Palabra clave:** Motivación, Desempeño laboral, Colaboradores, Empresa, Café San Luis, Ciudad de Huánuco.

## **ABSTRACT**

The present research work, MOTIVATION AND LABOR PERFORMANCE OF THE COLLABORATORS OF THE COMPANY SAN LUIS CAFÉ SAN LUIS DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO 2019, is a research work presented to help resolve the company's concerns. Café San Luis, is known mostly for its traditional coffee dispense which offers food consumption service and where you can purchase various sweets, this research was carried out to measure the degree of motivation and work performance among them using the questionnaire as a tool.

The results obtained led to the conclusion that motivation and job performance in order for this to help a good job performance in some of the employees, the thesis has shown that there is a relationship between the motivation and the work performance of the employee of the company Café san Luis. Motivation is an internal state that activates, directs and maintains the behavior of the person towards certain goals or ends; it is the impulse that moves the person to perform certain actions and to persist in them for their culmination. Motivation is what gives energy and direction to behavior, is the cause of behavior.

Motivation is a process that goes through several phases. Initially the person anticipates that they will feel good (or will stop feeling bad) if they achieve a goal. In a second time, it activates and starts doing things to achieve that goal. As you walk towards it, you will evaluate whether you are on the right track or not, that is, you will make a performance feedback. And finally, you will enjoy the result. Job performance is the assessment that determines whether a person does his or her job well. It is studied academically as part of industrial and organizational psychology, and is also part of human resources management.

It is an individual assessment, a measure based on the effort of a single person. Evaluation will generally be administered by the human resources department, but job performance is an extremely important process for the success of any company. The definition of job performance may seem simple at first glance: it is about how well or badly employees do their job. But when considering the impact this concept has on the business, it is essential to take a deeper look.

You have to consider how a bad worker can ruin a group. On the other hand, exemplary employee performance can increase motivation and end result. The human resources department and individual supervisors are required to regularly measure employees' work performance.

**Key word:** Motivation, Job performance, Collaborators, Company, Café San Luis, Ciudad de Huánuco.

## CONTENIDO

|  |             |
|--|-------------|
| <b>EQUIPO DE TRABAJO</b>   | <b>ii</b>   |
| <b>FIRMA DEL JURADO Y ASESOR</b>                                   | <b>iii</b>  |
| <b>AGRADECIMIENTO</b>  | <b>iv</b>   |
| <b>DEDICATORIA</b>   | <b>v</b>    |
| <b>RESUMEN</b>   | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRACT</b>  | <b>viii</b> |
| <b>CONTENIDO</b>   | <b>x</b>    |
| <b>I. INTRODUCCIÓN</b>   | <b>13</b>   |
| <b>1.1. Planteamiento del problema</b>                             | <b>16</b>   |
| <b>1.2. Problema general</b>                                       | <b>18</b>   |
| <b>1.3. Objetivo general</b>                                       | <b>18</b>   |
| <b>1.4. Justificación de la investigación</b>                      | <b>19</b>   |
| <b>II. REVISIÓN DE LA LITERATURA</b>                               | <b>21</b>   |
| <b>2.1. Antecedentes</b>   | <b>21</b>   |
| <b>2.2. Bases teóricas de la investigación</b>                     | <b>25</b>   |
| <b>2.2.1. La motivación</b>  | <b>25</b>   |
| <b>2.2.2. El posicionamiento de la motivación</b>                  | <b>27</b>   |
| <b>2.2.3. Necesidades del ser humano</b>                           | <b>33</b>   |
| <b>2.2.4. El hombre y el trabajo</b>                               | <b>35</b>   |
| <b>2.2.5. Algunas formas de automotivación</b>                     | <b>38</b>   |
| <b>2.2.6. Tendencias actuales de la gestión del talento humano</b> | <b>43</b>   |
| <b>2.2.7. La gestión por competencias</b>                          | <b>45</b>   |
| <b>2.2.8. La dirección por valores</b>                             | <b>46</b>   |
| <b>2.2.9. Modelo de gestión y desempeño laboral</b>                | <b>47</b>   |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>2.2.10. Evaluación del desempeño</b>                                     | <b>51</b> |
| <b>2.2.11. Importancia de la evaluación del desempeño</b>                   | <b>54</b> |
| <b>2.2.12. Competencias laborales</b>                                       | <b>56</b> |
| <b>2.2.13. Definición de la calidad</b>                                     | <b>57</b> |
| <b>2.2.14. Satisfacción del cliente</b>                                     | <b>58</b> |
| <b>2.2.15. Mypes y unidad económica</b>                                     | <b>59</b> |
| <b>III. HIPÓTESIS</b>   | <b>64</b> |
| <b>3.1. Hipótesis general</b>   | <b>64</b> |
| <b>IV. METODOLOGÍA</b>  | <b>65</b> |
| <b>4.1. Diseño de la Investigación</b>                                      | <b>65</b> |
| <b>4.2. Población y muestra</b>   | <b>65</b> |
| <b>4.3. Definición y Operacionalización de las variables e indicadores.</b> | <b>67</b> |
| <b>4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>                 | <b>67</b> |
| <b>4.5. Plan de análisis</b>  | <b>68</b> |
| <b>4.6. Matriz de consistencia</b>  | <b>69</b> |
| <b>4.7. Principios Éticos</b>   | <b>70</b> |
| <b>V. RESULTADOS</b>  | <b>74</b> |
| <b>5.1. Resultados</b>  | <b>74</b> |
| <b>5.2. Análisis del Resultado</b>  | <b>81</b> |
| <b>VI. CONCLUSIONES</b>   | <b>86</b> |
| <b>ASPECTOS COMPLEMENTARIOS</b>   | <b>88</b> |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>   | <b>90</b> |
| <b>ANEXOS</b>   |           |

## **INDICE DE TABLAS**

|                         |    |
|-------------------------|----|
| Tabla N <sup>a</sup> 01 | 74 |
| Tabla N <sup>a</sup> 02 | 75 |
| Tabla N <sup>a</sup> 03 | 76 |
| Tabla N <sup>a</sup> 04 | 77 |
| Tabla N <sup>a</sup> 05 | 78 |
| Tabla N <sup>a</sup> 06 | 79 |
| Tabla N <sup>a</sup> 07 | 80 |

## **INDICE DE GRÁFICO**

|                           |    |
|---------------------------|----|
| Gráfico N <sup>o</sup> 01 | 74 |
| Gráfico N <sup>o</sup> 02 | 75 |
| Gráfico N <sup>o</sup> 03 | 76 |
| Gráfico N <sup>o</sup> 04 | 77 |
| Gráfico N <sup>o</sup> 05 | 78 |
| Gráfico N <sup>o</sup> 06 | 79 |
| Gráfico N <sup>o</sup> 07 | 80 |

## I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CAFÉ SAN LUIS DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO 2019”, fue realizado debido a que se pudo percibir que los colaboradores no se encontraban motivados y esto genera a que ellos no tengan un buen desempeño laboral en el cual es muy pobre para poder llegar o cumplir con sus metas planteadas como empresa.

Toda acción que lleva a cabo el ser humano se deriva de un objetivo que se proponga, dicho objetivo a su vez se deriva de la motivación personal. Pero ¿qué es la motivación?

Un motivo se puede comprender como un impulso que lleva a una persona a actuar de una manera determinada, es decir, que origina un comportamiento específico. Este puede ser provocado por un estímulo externo que proviene del ambiente o generado por procesos mentales. Por lo tanto, el medio en el que se desenvuelve el individuo condicionará en cierta manera las metas que este se plantee (Palmero, Martínez, Sánchez y Fernández-Abascal 2002).

Si bien existen una gran variedad de fuentes de motivación, varios teóricos han definido tres fuentes principales las cuales consideran como las principales:

- **Los motivos fisiológicos:** se originan en las necesidades fisiológicas y los procesos de autorregulación del organismo. Estos son innatos, o sea que se presentan naturalmente, generalmente desde el nacimiento.
- **Los motivos sociales:** son adquiridos en el curso de la socialización dentro de una cultura en la que se desenvuelve la persona.

Estos se derivan de las relaciones interpersonales, las reglas y valores sociales.

- **Los motivos psicológicos:** se desarrollan mediante procesos de aprendizaje, solamente aparecen cuando se han satisfecho las necesidades fisiológicas. Este tipo de motivación varía de un individuo a otro, esto en función de las experiencias previas.

Acorde estas fuentes, el trabajo como requisito para la adquisición de bienes y acomodación social puede ser considerado como una acción tomada por una motivación social. El grado en que el trabajo sea realizado de manera exitosa, tendrá implicaciones en la satisfacción de las necesidades de la persona.

Autores como Supo y Brigida (2005) afirman que existe una correlación entre motivación y desempeño laboral, y es en la relación laboral en donde las motivaciones organizacionales y las motivaciones personales de los colaboradores encuentran un espacio en común en el cual se realiza un intercambio de bienes y servicios, con el fin de cubrir las motivaciones de ambas partes.

Sumado a las motivaciones externas al trabajo, que llevan a los colaboradores a realizar sus labores de manera efectiva y a buscar ascender en sus puestos, existen motivaciones internas en la organización, las cuales pueden ser reforzadas y monitoreadas constantemente para mantener un alto nivel de desempeño en los colaboradores. Algunos de estos factores internos son:

- **Cultura organizacional:** comprende la serie de lineamientos de desempeño, interacción y conductas, así como la visión y misión compartidas de la organización y sus miembros. Una cultura

organizacional que promueva el respeto, trabajo en equipo y que sea clara para todos los actores de la organización, resulta motivante para los mismos.

- **Ambiente laboral:** este contempla las instalaciones físicas de la institución, las condiciones de seguridad, salubridad y aptitud estructural para la realización de las tareas de los colaboradores. Un ambiente laboral óptimo motiva a los colaboradores al darles seguridad y comodidad.
- **Oportunidades de crecimiento:** una institución que ofrezca posibilidades de crecimiento a lo interno de su estructura organizacional, que brinde capacitaciones o actualizaciones técnicas, resulta motivante en tanto le proporciona un sentido de logro al colaborador.
- **Incentivos:** los refuerzos positivos otorgados por un buen desempeño o contribuciones distinguidas a la institución, motivan al colaborador a continuar o mejorar dicho nivel de desempeño. Este se siente premiado y valorado.
- **Metas claras:** una organización que no posea metas claras a nivel sistémico y nivel personal para sus colaboradores, puede provocar frustración y sentido de estancamiento. Por otro lado, si las metas son claras esto insta a realizar esfuerzos para su realización.

Existen una gran variedad de postulados teóricos en lo referente a la motivación tanto intrínseca como extrínseca de los individuos y en cómo esta impacta distintas áreas de su quehacer.

## **1. PLANTEAMIENTO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.**

### **1.1. Planteamiento del problema**

#### **a. Caracterización del Problema**

Hoy en día, el fenómeno de la globalización está más evidente que nunca, la motivación tiene una importancia aún más grande. Las empresas multinacionales que operan a nivel internacional, pretenden a tener una estrategia de Recursos Humanos muy activa, a través de nuevas tecnologías.

De esta manera, surge la oportunidad de motivar a los empleados por medio de comunicación, permitiéndoles sentirse como parte del equipo.

El tema de motivación en sí misma es muy complicado y no existe una fórmula universal que permite obtener los mismos resultados en cada caso. Cada empresa con sus empleados es un caso especial, ya que en cada una existe una cultura interna y cada una de los directivos tiene que encontrar una receta óptima de como motivar a sus empleados. Tener una estrategia de motivación efectiva es de importancia enorme, ya que: el éxito de una empresa está en el compromiso de sus miembros.

Todas las personas deben ser tratadas con respeto y dignidad si se quiere lograr su compromiso. Dentro de la empresa existen muchos potenciales que deben ser aprovechados. Lo que diferencia una empresa de éxito de otra que no lo posee, son fundamentalmente sus personas. Savic, G. (6 de marzo de 2006).

En algunas empresas los colaboradores tienen poca motivación, en relación con su trabajo y con el desempeño de sus actividades, por lo cual se les puede presentar dificultades tanto personales como laborales y esto puede perjudicar tanto al empleado como para la institución, el resultado de esto sería que el colaborador pueda perder su empleo y pueda crear una mala relación tanto con

su jefe como con el resto de sus compañeros. Se han generado diferentes programas para motivar al personal, esto con el fin de que ellos sientan que los encargados de las organizaciones se preocupan por sus actividades para alcanzar los objetivos establecidos de su puesto de trabajo, considerando el desempeño que ellos realizan con motivación y esfuerzo para alcanzar resultados positivos. Un buen trabajador animado con ganas de realizar sus actividades genera un beneficio bueno para él, como para la organización y esto ayuda a que se desenvuelva con sus compañeros.

Pérez (2012) en el artículo sobre Motivación, disponible en el Periódico imparte taller a ministros. El presidente Otto Pérez Molina se reunió con la mayoría de los funcionarios del gabinete de gobierno, en donde recibieron un taller sobre motivación. Cada uno de ellos recibió un ejemplar en donde describe consejos sobre cómo motivarse, el señor presidente Otto Pérez explico que el taller surgió con base a que varios ministros y secretarios deben estar motivados para que puedan desenvolverse en su área de trabajo, y asimismo conocer mejor sus habilidades personales de cada uno, se refirió también a los resultados próximos de cada ministerio que se efectúa de forma individual.

El desempeño laboral (eficacia, eficiencia, calidad) de un colaborador está determinado por las motivaciones que pueda percibir en la entidad donde labora y a todo ello se podrá mejorar la relación entre el empleador y el colaborador, facilidad de comunicación y el esmero por voluntad propia entre los trabajadores dentro de la empresa que se desarrollara el proyecto empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco, donde se evaluara la motivación para que los colaboradores tengan un buen desempeño laboral dentro de la

organización para poder lograr a grandes rasgos los objetivos, como organización. Y lo más relevante para la entidad hacia donde pretender llegar siendo de mayor apoyo a cumplir con el objetivo de ser una de las empresas de café que se diferencia por un buen nivel de servicio (Chiavenato, 2002).

Es por ello que nos planteamos el siguiente enunciado del problema:

## **1.2. Problema general.**

- **PG:** ¿Cómo la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Café San Luis” de la ciudad de Huánuco 2019?

### **Problemas específicos**

- **PE1:** ¿De qué manera la retribución económica influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Café San Luis” de la ciudad de Huánuco 2019?
- **PE2:** ¿De qué manera la satisfacción por el trabajo influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Café San Luis” de la ciudad de Huánuco 2019?
- **PE3:** ¿De qué manera el reconocimiento por el trabajo influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Café San Luis” de la ciudad de Huánuco 2019?

Y para dar respuesta a estos enunciados del problema se plantearon los siguientes objetivos:

## **1.3. Objetivo General**

- **OG:** Determinar como la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Café San Luis” de la ciudad de Huánuco 2019

### **Objetivos específicos.**

- **OE<sub>1</sub>:** Establecer de qué manera la retribución económica influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Café San Luis” de la ciudad de Huánuco 2019.
- **OE<sub>2</sub>:** Determinar de qué modo la satisfacción por el trabajo influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Café San Luis” de la ciudad de Huánuco 2019.
- **OE<sub>3</sub>:** Determinar de qué manera el reconocimiento por el trabajo influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Café San Luis” de la ciudad de Huánuco 2019.

#### **1.4. Justificación de la investigación**

Justificar es exponer las razones por las cuales se quiere realizar. Toda investigación debe realizarse con un propósito definido. Debe explicar porque es conveniente la investigación y qué o cuáles, son los beneficios que se esperan con el conocimiento obtenido.

- **Justificación Teórica,**

Los resultados que se desprendan de la presente investigación permitirán una contrastación de la teoría, validando sus postulados, y/o incluyendo aspectos que puedan potenciar su análisis en el campo que se detalla referido a la motivación y el desempeño laboral.

- **Justificación Practica**

Los resultados obtenidos, permite constatar que las PYMES del sector comercio de negocios puedan implementar una estrategia referido al

marketing de servicio; y si las tienen no son aplicados de la mejor manera con relación a la motivación y el desempeño laboral.

- **Justificación Metodológica**

Para el logro de los objetivos se desarrolló en la investigación uso los instrumentos que hicieron posible recopilar datos para luego procesarlo en un sistema informático, se darán los resultados necesarios para solucionar los problemas y lograr aportar a estudios parecidos o iguales de la investigación futura.

## II REVISIÓN DE LA LITERATURA.

### 2.1 Antecedentes

Luego de haber realizado la revisión de antecedentes las diferentes bibliotecas de las Universidades de la región y páginas de internet se encontraron las siguientes investigaciones prácticas relacionadas al tema:

#### 2.1.1 Antecedente local.

Según el autor: Falera Vásquez, Ibet Daysi, en su título de investigación: “La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la pollería san Felipe de la ciudad de Huánuco” en la Universidad: Universidad Nacional Hermilio Valdizan, del año: 2013, donde concluye:

- Está comprobado teórica y estadísticamente que la motivación del personal de la pollería San Felipe, es buena y por ende incide en el desempeño laboral, la razón por el cual sienten interés por mejorar su trabajo en un 81.9%.
- Que el gerente al no comprender inicialmente la importancia de la motivación hacia los empleados, porque existe en un 9.1% de los trabajadores se sienten poco motivados por el gerente, y no generaba un ambiente de estímulo para motivar a los empleados.
- El rendimiento del personal de la pollería san Felipe es eficiente, porque existen motivación de acuerdo a las expectativas, se cumplen con los condicionamientos necesarias para un buen desempeño.
- El compromiso que se percibe del personal de la pollería san Felipe, es que comprenden que mientras sea mejor el servicio que brindan a sus comensales mejores resultados tendrá la organización y al mismo

tiempo tendrán un estímulo que les motive a seguir desempeñándose favorablemente.

Según el autor: Chavez Pozo, Chukitha Pilar, en su tesis de investigación titulado: “Los Factores Motivacionales y su influencia en el desempeño laboral de los empleados de la Empresa Antamina” en la Universidad Universidad Nacional Hermilio Valdizan, del año: 2013, donde concluye:

- Llego a la conclusión que está demostrado que los factores motivacionales influyen en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Antamina, por lo tanto, la remuneración, las condiciones del ambiente, relaciones laborales, estímulos van a determinar la productividad de los empleados y por ende el de la organización.
- Queda confirmado que el factor motivacional conduce a un alto desempeño laboral de los empleados de la empresa Antamina.
- La evaluación del desempeño laboral nos permite conocer eficiente y eficacia de los empleados de la empresa Antamina; siendo así que un empleado motivado permita su mejor y mayor desenvolvimiento en el logro de objetivo de la organización.

### **2.1.2 Antecedentes a nivel nacional:**

Según el autor Sánchez, R. (2016) en su tesis titulada “Motivación y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de Chimbote”. de la Universidad: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Chimbote Año: 2012, Concluye en lo siguiente:

- El tipo de estudio empleado en la investigación fue de un diseño descriptivo correlacional, no experimental de corte transversal. Asimismo, el estudio tuvo como muestra a 120 colaboradores administrativos pertenecientes a la red de salud de la ciudad de Chimbote.
- El estudio llega a la conclusión, que existe relación entre la motivación y satisfacción laboral, donde muestra una correlación de 0.901; además un p valor 0.01, menor a 0.05, indicando que esta relación es altamente significativa. Por tanto, existe una relación cercana entre motivación y rendimiento laboral de los trabajadores.

Según el autor Vásquez, Sh. (2012) en su tesis titulado “Nivel de motivación y su relación con las satisfacciones laborales del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza”. de la Universidad: Universidad Señor de Sapan – Lima Año: 2012, Concluye en lo siguiente:

- El estudio tuvo como objetivo conocer la relación de la motivación con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.
- El tipo de estudio empleado fue cuantitativo, descriptivo de corte transversal. Para ello empleo una muestra de 80 profesionales de Enfermería de los servicios de Medicina y Cirugía.
- El estudio llega a la conclusión, que la satisfacción laboral es de (54%) de las/os profesionales de enfermería. Asimismo, presentan un nivel medio, siendo los factores que alcanzaron mayor valor porcentual

como el Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Beneficios laborales y remunerativos.

- Finalmente, el estudio concluye que existe relación entre las variables, además menciona que los beneficios laborales y remunerativos son agentes de la desmotivación laboral en el personal de enfermería.

### **2.1.3 Antecedentes a nivel internacional.**

Según el autor Sum, M. (2015) en su tesis titulado "Motivación y desempeño Laboral el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango". de la Universidad: Escuela Politécnica Nacional – Ecuador Año: 2008, Concluye en lo siguiente:

- El Tipo de estudio de la investigación fue de tipo descriptivo correlacional de acuerdo a su contenido y el tamaño rendimiento laboral. Asimismo, el estudio tuvo una muestra de 34 colaboradores del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, los mismos que fueron distribuidos con 12 mujeres y 22 hombres.
- El estudio muestra como hipótesis que si existe influencia de la motivación en el desempeño laboral.
- El estudio concluye, que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de la zona.

Según el autor García, V. (2013), en su tesis titulado “motivación laboral que lleva a los trabajadores a realizar su trabajo motivados”. de la Universidad: Escuela Politécnica Nacional – Colombia Año: 2012, Concluye en lo siguiente:

- El tipo de estudio fue no experimental, empleando un diseño descriptivo simple, donde buscó las características que describen a una determinada población laboral, donde además buscó elementos motivadores en los grupos de trabajadores con una situación laboral estable.
- El estudio tuvo un tamaño muestral de 30 trabajadores, entre las edades de 25 a 45 años. El estudio concluye que la retribución económica es una parte importante, ya que se pudo observar como fuente de motivación; no obstante, existe un abandono de un 45 % de los entrevistados, pero el salario emocional o motivador es fundamental.
- De la misma manera un 55% de los entrevistados abandonarían su trabajo por un mal ambiente laboral. Por lo tanto, la retribución económica es de suma importancia para que un trabajador se encuentre motivado y así obtenga un buen rendimiento laboral.

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

### **2.2.1 La motivación**

Herbert y Govern (2006), La motivación es el concepto que usamos al describir las fuerzas que actúan sobre un organismo o en su interior para que inicie y dirija la conducta. Nos valemos del concepto para explicar las diferencias de intensidad de la conducta. Las conductas más intensas se consideran resultado de una motivación mayor. También nos sirve para explicar su persistencia. En efecto, una conducta muy motivada persistirá, aunque tenga poca intensidad.

Henry (1987), señala que la motivación es la habilidad para hacer efectiva las decisiones de motivación requiere el conocimiento acerca de los motivos que causan el comportamiento para un fin determinado. La persona que decide tiene que entender la manera como las personas reacciona a determinadas condiciones. El comportamiento humano debe ser susceptible al concepto de la casualidad si es que se quiere que el control sea posible.

Robbins y Judge (2009), 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.

Chiavenato (1994), indica que es uno de los factores internos que requiere una mayor atención sin un mínimo conocimiento de la motivación de un comportamiento, es imposible comprender el comportamiento de las personas. Existen tres premisas que hacen dinámico el comportamiento humano.

1. El comportamiento es causado. Existe una causalidad del comportamiento tanto la herencia como el ambiente influyen de manera decisiva en el comportamiento de las personas, el cual se origina en estímulos internos o externos.
2. El comportamiento es motivado. En todo comportamiento humano existe una finalidad. El comportamiento no es casual ni aleatorio, siempre está dirigido u orientado hacia algún objetivo.

3. El comportamiento está orientado hacia objetivos. En todo comportamiento existe un impulso, un deseo, una necesidad, una tendencia, expresiones que sirven para indicar los motivos del comportamiento.

## **2.2.2 El Posicionamiento de la motivación**

### **1) Estudio de la motivación**

Feldman (1998, p.292) dice que “el estudio de la motivación consiste en determinar por qué las personas buscan hacer determinadas cosas”. Esto es, estudia los motivos que rigen las acciones de los individuos. Es interesante conocer el porqué de muchas de las acciones que rigen la vida de las personas y la respuesta es revelada a través de los motivos. “Si se conocen los motivos que originan una determinada conducta, entonces, al ejercer cierta influencia para provocar o inhibir estos motivos, se podrá reforzar o quitar la conducta que dichos motivos originan”.

Por tanto, se puede llegar a la siguiente conclusión, el conocimiento y sometimiento a motivaciones correctas, basadas en principios y valores éticos, morales, espirituales, etc. orientará al individuo hacia el “bien hacer”.

### **2) Definición de la motivación**

Para iniciar el tema es importante definir el término “motivación”: Lahey (1999, p. 411) señala que “el término motivación se refiere a un estado interno que activa y dirige nuestros pensamientos”. En una forma más completa Lahey (1999, p. 409)

dice que “los motivos son los que nos hacen activos, más que dejarnos pasivos, que nos llevan a hacer una cosa en lugar de otra”.

Es por tanto que las acciones de los individuos están influenciadas por sus motivaciones.

Por ejemplo; ¿por qué los estudiantes universitarios, (en la UES) que son originarios del interior del país, dejan la comodidad de sus casas para vivir en habitaciones pequeñas, cambian su dieta y dedican muchas horas de su tiempo para estudiar, desarrollar tareas, preparar reportes y pruebas de laboratorio?

¿Cuál es la fuerza impulsora para hacer estos sacrificios?, si se hiciera una encuesta de seguro se encontrarían diversas opiniones como: deseo de superación, optar a un buen empleo, tener un buen salario, prestigio, etc.

Estos son entonces sus motivos, pero de la definición antes mencionada se debe tener en cuenta que, estos serán motivaciones, si provocan un estado interno para dirigir sus acciones.

### **3) Motivos primarios y psicológicos.**

Lo anterior lleva a hacer diferencia entre tipos de motivación, entre los “motivos primarios” y los “motivos psicológicos”:

**a) “Motivos primarios:** motivación humana por cosas que son necesarias para sobrevivir, como alimento, agua y calor” (Lahey, 1999, p. 411).

Este tipo de motivación es la que el organismo genera, con el fin de mantener la vida; pues que sería de una persona si, por

alguna razón, perdiera la motivación por alimentarse, ingerir líquidos o dormir, el organismo de tal persona se deterioraría con rapidez.

Con respecto de los motivos primarios Lahey (1999) dice lo siguiente:

La mayoría de los impulsos primarios se basan en la necesidad del organismo de mantener un nivel determinado de elementos esenciales para la vida: un nivel adecuado de azúcar en la sangre para alimentar las células, el agua suficiente en el cuerpo, y así sucesivamente. Estos niveles críticos están regulados a través de mecanismos “homeostáticos”.  
(p.412)

Estos motivos están relacionados con la supervivencia del individuo, en el sentido que le impulsan a tomar acciones para satisfacer necesidades que son de carácter vital. Están dirigidos por factores biológicos.

**b) “Motivos psicológicos:** motivos relacionados con la felicidad y el bienestar del individuo, pero no con su supervivencia” (Lahey, 1999, p. 420).

Estos encierran aquellas necesidades del hombre, que no son esenciales para su supervivencia, tales como la necesidad de un nivel de autoestima, logros, éxito, recreación, etc.

En forma más amplia Lahey (1999) dice lo siguiente:

Los motivos Psicológicos son motivos que no están relacionados directamente con la supervivencia del individuo o de la especie. Son necesidades en el sentido de que la felicidad del individuo y su bienestar dependen de esos motivos. Incluso más que los motivos primarios, los motivos psicológicos varían considerablemente en el grado en que están influidos por la experiencia. (p. 420)

En este sentido los motivos psicológicos están influenciados por el aprendizaje y la cultura, mientras que los motivos primarios (básicos) corresponden a necesidades biológicas relacionadas con la supervivencia del individuo y la especie.

Por ejemplo, una persona, cuyos orígenes familiares son de padres profesionales desarrollará una necesidad psicológica de logro, orientada a seguir el ejemplo de sus padres y este tipo de logro puede no tener sentido para personas originarias de tribus en el África.

#### **4) Explicaciones de la motivación.**

Lahey (1998, p. 293) hace referencia a cuatro enfoques para explicar la motivación, estos son:

##### **a) “Enfoque de la motivación relativa a los instintos.”**

Describe a la motivación como debida a instintos del ser humano, pre programados, para que, por medio de estos, sea motivado a conservar la vida, la reproducción y otros; pero no ofrece una explicación adecuada a otros tipos de motivaciones,

sobre todo a las de carácter psicológico, que son influenciadas por el aprendizaje.

**b) “Enfoque relativo a la reducción de pulsiones.”**

Explica la motivación como producto de las desviaciones de los niveles normales que el organismo debe tener, como, por ejemplo, los niveles de azúcar en la sangre, que son regulados por medio de la ingesta de alimentos, provocada por la motivación (pulsión) del hambre. Señala que mientras sea mayor la desviación del estado de equilibrio, tanto mayor será la pulsión.

**c) “Enfoques relativos a excitación.”**

De acuerdo con este enfoque cada persona trata de conservar un determinado nivel de estimulación y de actividad, en donde las desviaciones pueden ser positivas o negativas, o sea las personas que están con niveles bajos de estimulación buscarán aumentarlos, mientras que las personas que tienen niveles altos de estimulación buscarán reducirlos.

**d) “Enfoques relativos a incentivos.”**

Explica el por qué las personas son motivadas a ingerir alimentos, por ejemplo, en ausencia de la motivación (pulsión) del hambre, esto es, las personas pueden ser motivadas por incentivos, en este caso algún postre o platillo predilecto.

“Los incentivos son claves externas que activan la motivación” (Lahey, 1999, p. 416). Por tanto, si el individuo es

sometido a los incentivos apropiados, su motivación puede ser activada o desactivada hacia algo en particular.

Por ejemplo, si a una persona se les somete continuamente a incentivos que provocan el hambre, postres, platos suculentos, comida internacional; podría tener luego serios problemas de sobrepeso, además se acostumbraría a ese tipo de dieta y hasta podría caer en glotonería. Esto es, las acciones repetidas pueden convertirse en hábitos, de ahí la importancia de los incentivos para desarrollar hábitos.

**e) “Enfoques cognitivos”**

Se centra en el papel que desempeñan los pensamientos, las expectativas y la comprensión del mundo para activar la motivación, por ejemplo, las expectativas que se tienen al desarrollar cierto tipo de actividades de forma correcta, el conocimiento de alcanzar una meta deseada, activan la motivación hacia las actividades que nos llevarán a alcanzar dicha meta.

**5) Las emociones**

Por último, definiremos un término que está ligado al estudio de la motivación, esto es las “emociones”:

Las emociones son sensaciones positivas o negativas - generalmente reacciones ante estímulos- que se acompañan de activación fisiológica y de una conducta característica” (Lahey, 1999, p.411).

Esto explica el por qué un estado de ánimo afecta tanto la forma de actuar, y es de vital importancia en todas las áreas de acción de las personas, debido a que; dejarse llevar por las emociones podía cerrar oportunidades valiosas, por ejemplo, en el área laboral. Es importante que se desarrollen maneras de “controlar” las emociones, de acuerdo a la situación en la que se esté, para que estas ayuden tener un mejor desempeño.

Lahey (1999) señala que: la motivación y la emoción son dos conceptos estrechamente relacionados entre sí por tres razones: a) la activación de las emociones activa la conducta, al igual que los motivos, b) los motivos a menudo se acompañan de emociones (...); y c) las emociones tienen normalmente propiedades motivacionales en sí mismas. (p.411)

Es claro que causa emociones aquello por lo que se está motivado, pero no todas las emociones son beneficiosas para el desempeño, hay que tener cuidado de que las convicciones y actitudes proporcionen estímulos adecuados.

### **2.2.3 Necesidades del ser humano**

#### **a) Clasificación.**

Es claro que las necesidades de los seres humanos son diversas y en alguna medida difieren de acuerdo a la cultura y con el aprendizaje, es por eso que se hace necesario clasificarlas, Santos, señala que las necesidades del hombre pueden agruparse en Básicas, Sociales, Psicológicas y Existenciales.

Más concretamente Santos A. (1993) señala acerca de las necesidades:

- “**Básicas:** relacionadas con la preservación de la vida, como: alimentos, agua, protección, salud, etc.
- **Sociales:** relacionadas con la interacción con otros seres humanos, como: aceptación, amistad, formar grupos, etc.
- **Psicológicas:** asociadas con el desarrollo de nuestra individualidad como: prestigio, respeto, destacarse, logro, competencia, etc.
- **Existenciales:** relacionadas con la búsqueda de valores supremos como: la excelencia, felicidad, autorrealización.”

Cada una de estos grupos de necesidades constituye motivaciones, o sea conducen a buscar medios por los cuales satisfacerlas.

Según el desarrollo de la sociedad en que el individuo interactúe, así serán de complejas sus necesidades. Pero muchas de estas necesidades son comunes a todas las personas, como las necesidades básicas del hambre, la sed, el sueño, etc.

1) **La jerarquía de Maslow:** la ordenación de las necesidades motivacionales

“El modelo de Maslow considera que las diversas necesidades motivacionales están ordenadas en una jerarquía”, y considera que, para llegar a tener interés en satisfacer las necesidades superiores en la escala de la pirámide, es necesario que se satisfagan las inferiores.

Esto lleva a pensar en el hecho de que; en el momento en que se tiene mucha hambre, la conducta se ve orientada hacia la satisfacción del hambre y esto bloquea o dificulta que el interés de la persona se oriente a otras necesidades como estudiar para un examen.

De esta forma la no satisfacción de unas conlleva a la no aparición de las superiores. Esta teoría no ha sido probada aún, pero explica en gran medida algunos comportamientos en materia de motivación.



La jerarquía de Maslow muestra cómo progresa nuestra motivación hacia la cima de la pirámide (Maslow, 1970 citado en Feldman, 1998).

#### **2.2.4 El hombre y el trabajo**

Desde el principio de la humanidad el hombre ha buscado formas de satisfacer sus necesidades físicas individuales como el hambre, la sed,

sueño, etc., y este al formar parte de un grupo o sociedad busca la satisfacción de las necesidades del grupo. A las diversas actividades para satisfacer sus necesidades se les denomina trabajo.

Según Santos (1993, p. 31) “El trabajo es una actividad manual, mental o mixta, orientada hacia la satisfacción de necesidades, transformar el medio y mantener una adecuada salud mental”. Debido a esto podemos concluir que: si el trabajo es un medio para satisfacer necesidades, estas se constituyen en motivos para trabajar, lo que podemos ampliar con el siguiente cuestionamiento que hace Santos (1993):

“¿Por qué el hombre tiene que elegir una ocupación o carrera?”, [a lo que responde de la siguiente manera:] “para el hombre estar ocupado es una necesidad (...) que le permite desarrollar habilidades, expresar sus intereses, alcanzar la competencia y el éxito”.

Entonces el hombre trabaja por que necesita hacerlo, no necesariamente como una actividad penosa o mala, sino que esta le permite desarrollar su potencial como individuo; además de alcanzar por medio de ella la satisfacción de sus necesidades básicas. Es entonces el trabajo un medio para satisfacer necesidades, de ahí que las personas “trabajan para vivir” y no deben “vivir para trabajar”.

Hablar de trabajo es hablar de un medio para satisfacer necesidades, de esta forma el hombre busca la manera más eficiente de lograr esa satisfacción, que de acuerdo a la definición dada por Santos no se limita a necesidades primarias o biológicas, sino que también cumple el papel

de traer satisfacción psicológica y hasta, puede convertirse en un medio para alcanzar trascendencia y perpetuarse a través del trabajo, o los frutos de este.

Otro aspecto importante respecto del trabajo es que a menudo las personas eligen aquellos tipos de trabajos para los cuales son más aptos, por ejemplo, en la historia bíblica se habla de dos hermanos, Esaú y Jacob quienes eligieron ser, el primero cazador y el segundo mencionado ayudaba en los quehaceres de la casa. Un aspecto importante del trabajo en la vocación, la que Santos (1993, p. 46) define de la siguiente manera: “una ocupación es lo que uno hace, una vocación lo que se cree está llamado a hacer y una carrera es la secuencia de cosas que realiza para ganarse la vida”, realizar trabajos que se relacionen con la orientación vocacional resultará más motivante que la realización de otro tipo de trabajo, esto corresponde a que si el individuo cree haber sido llamado a hacer su trabajo, tendrá para él un significado de trascendencia en sí mismo.

Al respecto Santos (1993, p. 45) dice: “hay que elegir actividades que se identifiquen con lo que podemos hacer bien y nos agrada, ya que esto estimula una adecuada motivación”.

Un quiebre en este sentido es que muchas personas en la actualidad se encuentran en empleos para los cuales no se sienten llamados, pero las circunstancias les han obligado a aceptarlos, en este sentido una mente abierta encontrará formas de hacer que ese trabajo cobre un mejor significado para sí, ya sea por el producto que este genera para la

satisfacción de necesidades o por la adquisición de nuevas competencias hábitos y pensamientos que le den valor intrínseco al trabajo que se realiza. Para todo ser humano es importante que se le valore por lo que él es, pero también es apreciable que se valore el trabajo que este desempeña.

“Todo trabajo es importante, así como cada pieza en el engranaje de un reloj, las grandes y las pequeñas, las visibles e invisibles”.

El trabajo nos permite satisfacer necesidades, las necesidades son motivos que nos mueven a actuar. Esta relación es directa en el sentido de las necesidades como motivos del trabajo.

#### **2.2.5 Algunas formas de Automotivación**

Según Feldman (2005, p. 292) “los psicólogos que estudian la motivación formulan preguntas similares a las siguientes: (...) ¿cómo podemos motivar a las personas a adquirir formas particulares de comportamiento?, (...)”.

Aplicado al tema, este cuestionamiento es importante: ¿Cómo podemos motivarnos a nosotros mismos a desempeñar mejor nuestro trabajo?

No se pone en duda la importancia que tiene el trabajo para los seres humanos, pero entonces, ¿por qué para muchas personas el trabajo es un castigo?, esto es, muchas personas con trabajos bien remunerados, no encuentran la forma de hacer mejor lo que hacen, no tienen motivos para progresar.

Schwartz D. (1994, p. 130) al respecto de la automotivación en el trabajo dice lo siguiente: “piense que su trabajo es importante (...) y

recibirá señales mentales sobre cómo hacer mejor su trabajo”. Esto corresponde a un estado mental de automotivación, cuando creemos que algo es importante, no podemos hacer menos que nuestro mejor esfuerzo.

Al contrario, si se piensa que el trabajo que se desempeña no vale la pena, no se encontrarán, interiormente, motivos para hacerlo mejor.

Esto se relaciona con un estado de motivación intrínseca que según Lahey (1999, p. 427) se refiere a: “cuando la persona está motivada por la naturaleza inherente de la actividad, del placer de dominar algo nuevo o de las consecuencias naturales de la actividad.”

Para las personas que no disfrutan de su trabajo, este tipo de motivación está bloqueado, y probablemente este sea la causa de un bajo desempeño, pero no necesariamente, el disfrute del trabajo oriente a un mejor resultado; más que eso debe ser, el disfrute de lograr las metas propuestas, y asegurarse que estas generan un producto útil para la sociedad.

Lo que Schwartz D. (1994, p. 116), reafirma con la siguiente declaración: “La manera en que usted piensa determina su forma de actuar...” lo que puede interpretarse como: si el individuo encuentra los motivos correctos, dentro de sí mismo, puede encaminarse hacia un mejor desempeño en sus labores.

La cuestión es entonces, ¿qué motivos debe encontrar dentro de sí, para desempeñar mejor sus labores? Y si no los hay, debe adquirirlos.

En el mismo párrafo Lahey (1999) señala otro tipo de motivación, la motivación extrínseca que es la motivación externa a la actividad o sea un resultado de esta. En este caso la motivación extrínseca para desempeñar mejor un trabajo es la apertura de nuevas posibilidades, que permitan la satisfacción de necesidades, a través de mejores salarios, ascensos, capacitación, viajes, etc.

Schwartz D. (1994, p. 130) “luzca importante, ello contribuye a que usted tenga la actitud de ser importante”. Esta solo es una de las formas de proporcionarse incentivos que permiten cambiar la actitud.

El desempeño es proporcional a la buena actitud hacia lo que se hace, esto lleva al tema de las emociones, se puede cambiar ciertos factores externos como la vestimenta, la corporalidad, la forma de hablar con el fin de proporcionar las emociones o estados de ánimo adecuados que activan la conducta para un mejor desempeño.

Schwartz D. (1994, p. 199) respecto de adquirir el “habito de la acción” dice: “Sea un activista. Sea alguien que hace cosas. Sea un hacedor no un no hacedor”. Una forma de vencer el miedo de hacer algo, es haciéndolo; por lo tanto, una persona que quiere mejorar su desempeño laboral, estudiantil, etc. debe tomar acciones concretas y no postergarlas. Así conquistará logros que le servirán de base para futuros retos.

Schwartz D. (1994, p. 166) recomienda adquirir el habito de “estar dispuesto”, esto se logra, según él, profundizando en el asunto, viviendo cada papel desempeñado, difundiendo buenas noticias. De aquí que una

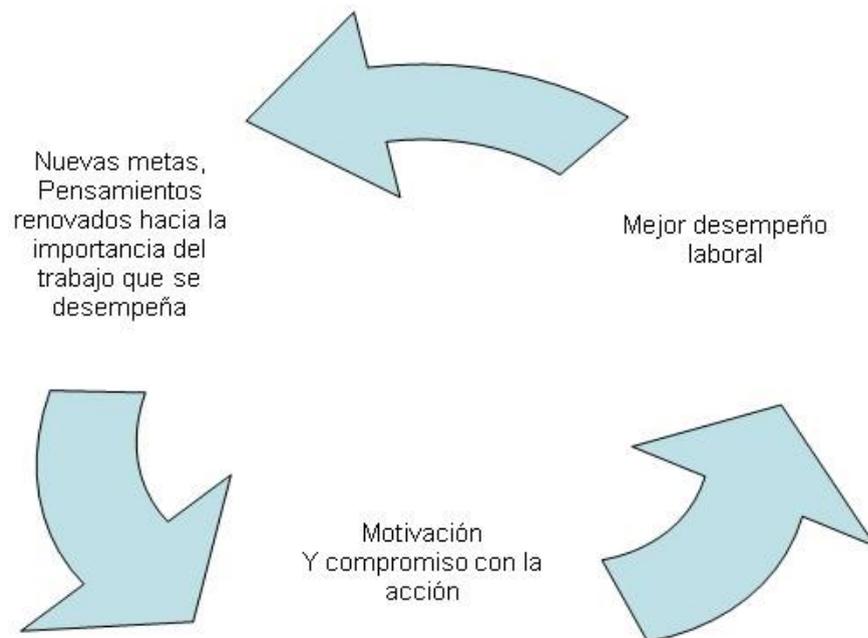
de las formas de sentirse dispuesto y motivado por realizar una actividad, trabajo o estudio es profundizar en el. Mientras el individuo se somete a experiencias en un determinado campo de la vida la mayoría de las veces resulta en un mayor entusiasmo hacia aquello. De igual forma, mientras menos conoce de algo menos motivado estará hacia eso. La importancia de tomar en cuenta estas acciones es que posibilitan la estimulación de la motivación intrínseca hacia la actividad, no son las únicas, pero ofrecen una base para iniciar. El procurar estar motivado hacia una actividad en particular nos posibilitará movernos con mayor facilidad y a no escatimar esfuerzos para lograr el fin que dicha actividad conlleva. ¿Es entonces la motivación una variable del desempeño laboral?

En definitiva, sí, cuanto más motivada se encuentre una persona hacia algo, mayores esfuerzos hará para conseguirlo; mientras más motivos se encuentren para desempeñar mejor un trabajo, se harán mayores esfuerzos para hacerlo. Además de la satisfacción de las necesidades básicas, las metas, el deseo de logro y superación, así como la necesidad de autorrealización pueden constituirse en motivos poderosos para buscar un óptimo desempeño. En el camino a la realización de sus objetivos, los individuos crecen, las metas se constituyen en herramientas para el desarrollo de las personas; solo alguien que no tenga metas no llegará a ninguna parte.

El desempeño óptimo laboral como función de la motivación Variables del desempeño laboral:

- las condiciones de trabajo
- grado de capacitación
- experiencia y tecnificación
- salud física y emocional
- grado de colaboración entre compañeros, directivos, supervisores, etc.
- grado de motivación hacia la actividad y/o los frutos que esta produce.

Del listado anterior, lo que compete al presente es la motivación. Sin descartar ni disminuir la importancia de los otros factores, es la motivación hacia el trabajo una variable de suma importancia y esta puede ser intrínseca y/o extrínseca hacia este; la relación funcional puede describirse como directamente proporcional y pueden tomarse como constantes, las metas que se traza el individuo, así como el disfrute que este tenga por la labor que desempeña.



Las metas, la satisfacción de necesidades y una mente positiva hacia la actividad laboral, se convierten en el combustible que activa la motivación y esta proporciona la disposición necesaria para un mejor desarrollo de las actividades laborales.

### **2.2.6 Tendencias actuales de la gestión del talento humano**

Entre las tendencias más utilizadas en la actualidad se pueden mencionar:

**a) La Gestión por procesos.** La misma consiste en la planeación y administración de las actividades necesarias para lograr un elevado nivel de desempeño del proceso y satisfacer a los clientes. (Bigne.E., 2000) Es un sistema de trabajo enfocado a perseguir la mejora continua del funcionamiento de las actividades de una organización, mediante: la identificación, la selección, la descripción, la documentación y la mejora de los procesos.

La gestión por proceso nace y se desarrolla dentro de la calidad total, estos son inseparables, ni puede subsistir el uno sin el otro.

**b) Gestión de la Calidad.** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. (9000: 2015).

Se caracteriza por:

- Mayor énfasis en el papel de la alta dirección.
- Medir la satisfacción del cliente.
- La mejora continua

- Enfoque de proceso
- Planificación de la calidad
- Considera los beneficios y necesidades de todas las partes interesadas.

Se desarrolla a partir de 4 procesos básicos: la planificación, el aseguramiento, el control y la mejora de la calidad y en función de 8 principios que deben ser adaptados para su implementación en cada empresa. Estos principios son:

- Enfoque hacia el cliente
- Enfoque de proceso
- Enfoque sistémico para la gestión
- Mejora continua
- Liderazgo
- Participación del personal
- Gestión basada en hechos
- Relaciones mutuamente beneficiarias con los proveedores

c) **Calidad Total.** Conjunto de principios y métodos organizados, de estrategia global, creados para la movilización de toda la empresa con el objetivo de lograr una máxima satisfacción del cliente al mínimo costo. (Prida; García, 2000; Clavet et al., 2003). Citados por Vigil E y Valls W, (2007)

Este concepto, junto con otros dos conceptos modernos de la administración el justo a tiempo y el mantenimiento productivo total, introducidos por los japoneses en el mundo occidental,

pero de padres occidentales: W. Edwards Deming y Joseph Juran, son estrategias decisivas en la gestión moderna gerencial para ser frente a la incertidumbre, al riesgo del entorno, y a la cada vez más madura competencia.

Se mezclan conceptos que se complementan adecuadamente: Calidad (TQC), Logística (JIT) y Mantenimiento (TPM), todas ellas orientadas a la reducción de costos objetivos altamente deseado por toda gerencia, pero con calidad en el producto que, al mercado, característica decisiva especialmente en mercados competitivos. (Montgomery, 2013)

#### **2.2.7 La gestión por competencias**

Es una herramienta estratégica indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales, de acuerdo a las necesidades operativas. Garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas, "de lo que saben hacer" o podrían hacer (Cruz R. V., 2008)

La gestión por competencias busca a partir de la definición de un perfil de competencias y de posiciones dentro del perfil, que los momentos de verdad entre una empresa y sus empleados sean conscientes y apunten, en definitiva, a aumentar la contribución de cada empleado a la generación de valor de la empresa.

La gestión es efectuar acciones para el logro de objetivos.

La competencia es aptitud; cualidad que hace que la persona sea apta para un fin. Suficiencia o idoneidad para obtener y ejercer un empleo.

Idóneo, capaz, hábil o propósito para una cosa. Capacidad y disposición para el buen desempeño.

### **2.2.8 La dirección por valores**

Es una nueva propuesta de dirección de empresas de carácter humanista e integrador, que se sustenta en diferentes enfoques y teorías y que, de hecho, está en sus primeras fases de coherencia de aplicación. En todo caso, no se trata ni mucho menos de una “moda de gestión” más o menos efímera y alternativa a otras.

El término “Dirección por Valores” (DpV) aplicado a la dirección de empresas fue acuñado a finales del siglo pasado, en 1997, por los profesores Salvador García y Shimon Dolan en Barcelona, el mismo año que lo hicieron sus colegas norteamericanos Ken Blanchard y Michael O’Connor en San Francisco, varios años antes de que se empezara a hablar en el mundo de Responsabilidad Social de la Empresa (RSE). Otros autores que han propuesto el mismo concepto son Hall y Tonna en 2001 y Fernández Aguado.

Estas tendencias, aunque hacen énfasis en la gestión específica de algún elemento o actividad de la organización tratan de armonizar los enfoques interno y externo de la gestión empresarial, con el enfoque dinámico o sistemático que reconoce el mejoramiento continuo y el uso de indicadores para la evaluación y el análisis del desempeño laboral; siempre con una perspectiva estratégica y preventiva. Además, deben implementarse sobre la base de la gestión del conocimiento.

### **2.2.9 Modelo de gestión y desempeño laboral**

(Castillo, 2006) Indica en su obra que para efectos de análisis se presentan tres grados o niveles de funcionamiento del sistema de administración de personal a saber: instrumental, programático y estratégico. El nivel adoptado por las organizaciones depender de su misión, tamaño, recursos, ambiente y filosofía, alcanzando grados superiores de funcionamiento de la administración de personal en la medida en que la organización empresarial se moderniza.

El primer nivel de implementación de la gestión personal es eminentemente instrumental y está centrado en operaciones de registro, liquidación de las remuneraciones, contratación, afiliaciones de ley, mantenimiento de la disciplina laboral y manejo de servicios generales como casino, transporte y vigilancia. En esta fase primaria, la Administración de Personal está orientada a mantener condiciones normales a corto plazo y enmarcados dentro del Código Laboral.

El segundo nivel de funcionamiento de la gestión de personal está orientado hacia la solución, a mediano plazo y mediante el diseño de programas de personal, de los problemas originados por el desempeño de la gente. En esta fase la gestión del personal es “descodificada” al trasladar el énfasis de los códigos de programas compuestos de objetivos, políticas, normas, procedimientos y presupuestos para todas las funciones del sistema de personal.

El tercer nivel está caracterizado por el enfoque sistemático de la gestión de personal y la misión estratégica del especialista responsable

de esta área, cuya principal función es crear nuevas condiciones organizacionales que propicien el desarrollo de la empresa y la mejora de la calidad de vida de sus integrantes.

El autor (Jiménez, 2003, pág. 92) menciona que los modelos administrativos se utilizan con fines tanto analíticos, como reorganizativos. En el primer caso se trata de detectar defectos y explicar las discrepancias entre un modelo determinado y el funcionamiento real de un sistema educativo o de los órganos que lo componen.

En el segundo caso, reorganización, se trata de dar respuesta a problemas y necesidades particulares de un sistema educativo por medio de un modelo determinado.

#### **a) Desempeño laboral**

(Perlines, 1996) Cita en su obra a Arias Galicia; 1986 quien comenta que “El esfuerzo, tiene por objetivo alcanzar dos tipos de objetivos: los del individuo y los de la organización”.

Según (EcuRed, 2016)“Desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.”

A criterio de (Jiménez, 2007, pág. 90) Menciona a “Goleman 79 el cual cita estudios científicos que demuestran que dos de cada

tres aptitudes consideradas esenciales para el desempeño laboral exitoso en varias empresas son de tipo emocional.”

(Anne Anastasi, 1998, pág. 497) El modelo Campbell tiene en consideración la naturaleza multifacética del desempeño laboral y separa los diversos elementos incluidos bajo el rubro. En lo que respecta al propio desempeño laboral, la teoría postula que cualquier empleo se vincula a múltiples componentes del desempeño (tareas) y que los determinantes de cada componente consisten en diversas combinaciones de elementos de conocimiento, habilidad y motivación del trabajador.

Según (Robbins, 2005, pág. 296) “Los gerentes deben saber si sus empleados desempeñan sus trabajos con eficiencia y eficacia o si hay necesidad de mejorar el desempeño.” (Stephen P. Robbins, 14 sep. 2009, pág. 328) “Motivar a una fuerza laboral diversa también significa que los gerentes deben ser lo bastante flexibles como para dar cabida a las diferencias culturales.”

(Perea, 2012) El ser humano constituye el nervio motor de toda organización. Por ello en el concepto actual de recurso humano, no solamente queda comprendida la actividad humana, sino también los factores que la modelan: conocimientos, habilidades, experiencias, motivaciones, intereses, vocación, valores, actitudes, potencialidades y su estado de salud, entre otros.

La calificación profesional ya no es concebida únicamente como la acumulación de saberes o habilidades, sino como la capacidad de actuar, intervenir y decidir en situaciones no siempre previstas; así, el foco de atención se ha desplazado de las calificaciones a las competencias profesionales.

El desempeño laboral es el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso salud / enfermedad de la población, el cual influye a su vez, de manera importante el componente ambiental.

#### **b) Gestión del desempeño**

Según (Essentials, 2007) “La gestión del desempeño empieza con el establecimiento de unas metas”. (Sabín, 2005) Hace referencia a un proceso general cuyo objetivo fundamental radica en la maximización del rendimiento de las personas en una organización, para con ello, mejorar los resultados empresariales.

A criterio de (Mondy. R. Wayne y Noe, 2005, pág. 252) “La gestión del desempeño consiste en todos los procesos organizacionales que determinan que tan bien se desempeñan los empleados, los equipos y, finalmente la organización. Cada función de Recursos Humanos contribuye a este desempeño.”

### **2.2.10 Evaluación del desempeño**

(Chiavenato, 1999) Define a la evaluación del desempeño como “un proceso de revisar la actividad productiva del pasado para evaluar la contribución que el trabajador hace para que se logren objetivos del sistema administrativo”. Comprendida como una fase integrante del proceso general de gestión del desempeño, que incluiría, además de esta valoración, toda una serie de procedimientos enfocados a la mejora de la capacitación del individuo (formación, por ejemplo). (Mondy. R. Wayne y Noe, 2005, pág. 252) “La evaluación del desempeño es un sistema formal de revisión y evaluación del desempeño individual o de equipos.” Una organización debe tener algún medio para evaluar el nivel de desempeño individual y de equipos con el propósito de elaborar acciones adecuadas de desarrollo. Aunque la evaluación es solo un elemento de la evaluación del desempeño, es vital en tanto que refleja directamente el plan estratégico de la organización.

(Whetten, 1 ene. 2004, pág. 300) El desempeño es el producto de la habilidad multiplicada por la motivación, la habilidad es el producto de la aptitud multiplicada por el entrenamiento y recursos, la motivación es el producto del deseo y del compromiso. La función multiplicadora en estas fórmulas sugiere que todos los elementos son esenciales.

Evaluar el desempeño de los empleados forma parte de un sistema de administración del desempeño, que es un proceso que establece las normas de este y evalúa el de los empleados para tomar decisiones de recursos humanos objetivas, así como proporcionar documentación que

apoye esas decisiones. La evaluación del desempeño es una parte fundamental de un sistema de administración.

(Perea, 2012) Nos menciona que para realizar una evaluación del desempeño laboral se requiere abandonar todo enfoque punitivo de la evaluación laboral y dirigirla hacia la garantía del desarrollo profesional y el incremento de la calidad del servicio que se brinda. Tiene dos vertientes: la evaluación interna o autoevaluación que desarrolla la propia institución y es su principal motor impulsor, y la evaluación externa. El autor comparte los criterios de Werther WB y Davis H, 59 que consideran que la evaluación del desempeño:

- a) Constituye un proceso por el cual se estima el rendimiento global del trabajador.
- b) Se organiza con un fin diagnóstico o certificativo.
- c) Debe ser válida, confiable, efectiva, flexible y aceptada por todos.
- d) Sirve de base para organizar diferentes procesos de intervención y adoptar decisiones.
- e) Posibilita perfeccionar el puesto de trabajo.
- f) Permite la aplicación de políticas de estímulos.
- g) Posibilita mejorar la calidad del trabajo que realiza.

La evaluación de competencias es un proceso de verificación de evidencias del desempeño laboral, contra un patrón (estándar) definido como norma, para determinar si es competente o aún no, para realizar una función laboral determinada. Es necesario contemplar la totalidad

de las funciones que este profesional tiene en el ejercicio de su cargo: atencionales, educacionales, investigativas y de gestión. Toda evaluación tiene que ser muestral; su éxito dependerá de la calidad de la muestra de las tareas y actividades seleccionadas.

Las principales fuentes de evidencias de la competencia laboral son:

- a) La observación del desempeño del individuo en el lugar de trabajo o en condiciones lo más parecido posible.
- b) Los conocimientos que posee.
- c) Los productos por él creados.
- d) El aprendizaje previo que tiene.
- e) Los informes de terceros.

Toda evaluación de competencia debe ser cualitativa.

El proceso evaluativo se estructura por etapas:

- a) Establecer los objetivos de la evaluación.
- b) Observar su actuación.
- c) Verificar los conocimientos y habilidades requeridos.
- d) Valorar los productos de su trabajo.
- e) Obtener criterios de terceros.
- f) Determinar el resultado final.
- g) Registrar los resultados.
- h) Realizar recomendaciones.

Las técnicas más utilizadas hoy día son: observación directa, simulaciones, entrevistas al trabajador y a terceros, autoevaluación,

auditoría médica, incidentes críticos probables, juego de roles, y exámenes escritos, entre otros.

### **2.2.11 Importancia de la evaluación del desempeño**

(Chiavenato, 1999) Menciona que toda persona debe recibir retroalimentación respecto de su desempeño, para saber cómo marcha en el trabajo. Sin esta retroalimentación, las personas caminan a ciegas. Principales razones para que las organizaciones se preocupen por evaluar el desempeño de sus empleados son:

1. proporciona un juicio sistemático para fundamentar aumentos salariales, promociones, transferencias y, en muchas ocasiones, despido de empleados.
2. permite comunicar a los empleados como marchan en el trabajo, que deben cambiar en el comportamiento, en las actitudes, las habilidades o los conocimientos.
3. posibilita que los subordinados conozcan lo que el jefe piensa de ellos. La evaluación es utilizada por los gerentes como base para guiar y aconsejar a los subordinados respecto de su desempeño.

La evaluación de desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas; en consecuencia, se debe tener en cuenta las siguientes líneas básicas.

1. la evaluación debe abarcar no solo el desempeño en el cargo ocupado, sino también el alcance de metas y objetivos.
2. la evaluación debe hacer énfasis en el individuo que ocupa el cargo y no en la impresión respecto de los hábitos personales

observados en el trabajo. La evaluación se debe concentrar en un análisis objetivo del desempeño y no en la apreciación subjetiva de hábitos personales. Empeño y desempeño son cosas distintas.

- 3.** la evaluación debe ser aceptada por ambas partes: evaluador y evaluado. Ambos deben estar de acuerdo en que la evaluación debe traer algún beneficio para la organización y para el empleado.
- 4.** la evaluación de desempeño se debe utilizar para mejorar la productividad del individuo en la organización, equipándolo mejor para producir con eficacia y eficiencia.

Generalmente, los puntos débiles de la evaluación del desempeño son:

- a)** cuando las personas involucradas en la evaluación la perciben como una situación de recompensa castigo por el desempeño anterior.
- b)** cuando se hace más énfasis en el diligenciamiento de formularios que en la evaluación crítica y objetiva del desempeño.
- c)** cuando las personas evaluadas perciben el proceso como injusto o tendenciosos. La falta de equidad perjudica profundamente el proceso de evaluación.
- d)** cuando la evaluación es inocua, es decir, cuando está basada en factores de evaluación que no conducen a nada y no agregan valor a nadie.

### 2.2.12 Competencias laborales

(Nieto, 2009) Cita a Levy-Leboyer (1997) en donde menciona que “El concepto de competencia se deriva del verbo “competeter” que a partir del siglo XV vino a significar “pertenece a”, “incumbir”, dando lugar al sustantivo “competencia” y al adjetivo “competente” para indicar “apto”, “adecuado”; de forma que competencia hace referencia a capacitación.” (Perea, 2012) Las competencias identifican, ante todo, resultados laborales concretos que comprenden las diferentes funciones que desarrolla el trabajador, tales como: asistenciales, educacionales, investigativas y de gestión, en un área de trabajo específica.

Competencias laborales. Tipos de competencias

Las competencias se clasifican en distintos tipos, siguiendo el enfoque Funcional, al aplicarlas al mundo de las organizaciones, INTECAP (2001, en Barrios y Fong, 2002) las agrupa fundamentalmente en:

- **Competencias Básicas (Fundamentales o Esenciales):** se refieren a los comportamientos elementales que posee y deberá demostrar un individuo; están asociadas a conocimientos relacionados con la educación formal y permiten el ingreso al mundo laboral, pues habilitan para el desempeño en un puesto de trabajo. Usualmente se relacionan con la comunicación como son las destrezas, habilidades y capacidades de lectura, expresión, comunicación, análisis, síntesis, evaluación y transformación de situaciones o hechos enmarcados dentro de

principios, valores y códigos éticos y morales y las relacionadas con el ámbito numérico.

- **Competencias Genéricas (Transversales):** se refieren a los comportamientos comunes a un mismo campo ocupacional, sectores o subsectores. Las competencias genéricas están relacionadas con la capacidad de trabajar en equipo, de planear, programar, negociar y entrenar, que son comunes a una gran cantidad de ocupaciones.
- **Competencias Específicas (Técnicas):** son los comportamientos laborales vinculados a un área ocupacional determinada o específica; se relaciona con el uso de instrumentos y lenguaje técnico de una determinada función o área funcional. Estas competencias no son fácilmente transferibles a otros contextos laborales.

### **2.2.13 Definición de calidad**

Robbins (2009), señala que tiene muchos significados. Puede significar capacidad para satisfacer siempre las necesidades del cliente, sea interno o externo; puede significar la adecuación a cierta finalidad o uso, el grado en que algo cumple las exigencias o la medida en que se ciñe a una norma que se ha tomado como referencia.

Juran (1990), define la calidad "idoneidad o aptitud para el uso". Un producto o servicio será de calidad si sirve para lo que está previsto que sirva. La aplicación de este concepto a un servicio o producto concreto exige una definición previa de qué necesidades y expectativas está

previsto que sean satisfechas con el servicio o producto a evaluar; las cuales serían diferentes para según qué producto o servicio y determinarán las características que éste debe tener para que sea de calidad.

#### **2.2.14 Satisfacción del cliente**

Kotler, F. (2003), define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

Satisfacción del cliente es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente de los clientes y, por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener satisfecho a cada cliente ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc.) de las empresas exitosas.

La satisfacción del cliente: un indicador clave en el análisis de los resultados de la empresa. Si bien las empresas orientadas al mercado utilizan varios indicadores externos para valorar sus resultados, un indicador esencial es el valor de la satisfacción de los clientes. Para atraer a los clientes se pueden desarrollar distintas estrategias, pero aquel negocio que consiga tener a los clientes plenamente satisfechos será quien consiga su lealtad.

Este punto de vista puede parecer filantrópico a aquellos que no comprendan de forma íntegra el concepto de orientación mercado y de dirección empresarial dirigida por el valor de los mercados/clientes.

La satisfacción de los clientes es un indicador fundamental de los futuros resultados de la compañía. Una empresa puede haber conseguido unos excelentes resultados financieros, habiendo dejado insatisfechos a un número creciente de usuarios. Si bien éstos no pueden siempre cambiarse, inmediatamente, a soluciones alternativas, los resultados de insatisfacción preceden, con frecuencia, al abandono de los clientes y a reducciones en las cifras de ventas y rentabilidad empresarial

### **2.2.15 Mypes y unidad económica**

La Micro y Pequeña Empresa es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene por objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (Bohlander, George W. 2011). No hay unidad de criterio con respecto a la definición de la micro y pequeña empresa pues las definiciones que se adoptan varían según sea el tipo de enfoque.

Algunos especialistas destacan la importancia del volumen de ventas, el capital social, el número de personas ocupadas, el valor de la producción o el de los activos para definirla. Otros toman como referencia el criterio económico tecnológico (pequeña empresa precaria de subsistencia, pequeña empresa productiva más consolidada y orientada hacia el mercado formal o la pequeña unidad productiva con alta tecnología).

Por otro lado, también existe el criterio de utilizar la densidad de capital para definir los diferentes tamaños de la micro y pequeña empresa. La densidad de capital relaciona el valor de los activos fijos con el número de trabajadores del establecimiento. Mucho se recurre a este indicador para calcular la inversión necesaria para crear puestos de trabajo en la pequeña empresa. Un estudio realizado por la organización internacional del trabajo (OIT) en setenta y cinco países encontró más de cincuenta definiciones distintas sobre pequeña empresa. Los criterios utilizados son muy variados, desde considerar la cantidad de trabajadores o el tipo de gestión el volumen de ventas o los índices de consumo de energía, hasta incluso el nivel tecnológico, por citar los más usuales.

La OIT en su informe sobre fomento de las pequeñas y medianas empresas, presentado en la 72 reunión de la conferencia internacional del trabajo realizada en Ginebra en 1986, define de manera amplia a las pequeñas y medianas empresas pues considera como tales, tanto a empresas modernas, con no más de 50 trabajadores como a empresas familiares en la cual laboran tres o cuatro de sus miembros inclusive a los trabajadores autónomos del sector no estructurado de la economía (informales). La CEPAL define a la micro empresa como unidad productora con menos de diez personas ocupadas incluyendo al propietario familiares y trabajadores tanto permanentes como eventuales. El especialista de la pequeña empresa Fernando Villarán en su trabajo para el seminario de micro empresas u medio ambiente realizado en Lima durante el mes de julio de 1993, señala, refiriéndose a la micro industria,

que está caracterizada por su reducido tamaño, tiene de 1 a 4 personas ocupadas y presenta una escasa densidad de capital equivalente a 600 dólares por puesto de trabajo. Utiliza poco equipo de capital y es intensiva en mano de obra. Además, presenta bajos niveles de capacitación y productividad. Con ingresos que se mantienen a niveles de subsistencia, inestabilidad económica y la casi nula generación de excedentes. Este sector es mayoritariamente informal.

Con respecto a la pequeña empresa industrial, la describe como empresa que tiene un tamaño de 5 a 19 personas ocupadas y una densidad de capital de aproximadamente 3000 dólares por puesto de trabajo. Su base tecnológica es moderna y la productividad es mayor que en la microempresa: Es capaz de generar excedentes, acumular y crecer teniendo entonces una mayor estabilidad económica que el sector micro empresarial. Clasificación de la Empresa:

- **Según la propiedad:**

**Empresa privada:** Organizada y controlada por propietarios particulares cuya finalidad es lucrativa y mercantil.

**Empresa pública:** Controlada por el estado u otra corporación de derecho público cuya finalidad es el bien público.

**Empresa mixta:** Interviene el estado y particulares.

- **Otras formas de empresa:**

**Empresas de propiedad social:** Cuyos propietarios son los trabajadores de las mismas, los fondos de estas van al fondo nacional

de propiedad social, reciben apoyo de la corporación financiera de desarrollo.

**Cooperativas:** Formada por aportaciones de los socios cooperativistas, su función es similar al de las sociedades anónimas.

- **Según el tamaño de la empresa:**

**La micro empresa:** Sus dueños laboran en la misma, el número de trabajadores no excede de 10 trabajadores y empleados, el valor total de las ventas no excede de las 12 UIT.

**La pequeña empresa:** El propietario no necesariamente trabaja en la empresa, el número de trabajadores no excede de 20 personas, el valor total anual de las ventas no excede las 25 UIT.

**La mediana empresa:** Número de trabajadores superior a 20 personas e inferior a 100. La gran empresa: Su número de trabajadores excede a 100 personas.

- **Según su naturaleza jurídica:**

**Empresa individual:** Pertenecen a una persona y esta la organiza (boticas, panaderías, ferreterías) legalmente toman el nombre de empresa individual de responsabilidad limitada (EIRL).

**Sociedades mercantiles:** Conjunto de personas jurídicas que aceptan poner en común sus valores, bienes o servicios, con fin lucrativo.

**Sociedad colectiva:** Sus propietarios son socios colectivos teniendo responsabilidad limitada y solidaria, el nombre de la empresa se

integra con el nombre de todos los socios agregándose la expresión sociedad colectiva o las siglas SC, ningún socio puede transmitir su participación en la sociedad sin el consentimiento de los demás.

Sociedad en comandita: Dos tipos de socios:

**Socio comanditario:** Aportan capital, tienen responsabilidad limitada, se llaman también capitalistas; el nombre de la empresa se integra con el nombre de todos los socios colectivos o de alguno de ellos agregándose la expresión sociedad en comandita o “S. en C.”.

**Sociedad comercial de responsabilidad limitada:** Los socios aportan el capital por igual, deciden y reciben utilidades de acuerdo al porcentaje del capital que poseen; el número de socios pueden ser de 2 hasta 20. Tienen responsabilidad limitada; el nombre de la empresa va acompañado de la sigla sociedad comercial de responsabilidad limitada o su abreviatura SRL.

**Sociedades civiles:** Se constituye para un fin común de carácter económico mediante el ejercicio personal de una profesión u oficio, pericia, práctica, etc. Los socios no exceden de 30, el nombre se integra con el nombre de 1 o más socios y con la indicación sociedad civil o su abreviatura “S. Civil”.

**Sociedad anónima:** Está representada por acciones (títulos valores que representan una parte alícuota), los socios pueden ser 2, no existen un número máximo de acciones ni de socios por lo cual puede alcanzar grandes dimensiones en su capital. Pueden ser: Sociedad anónima cerrada y Sociedad anónima abierta. (Guerrero, C., 2012).

### III HIPÓTESIS

#### 3.1 Hipótesis general:

**HI:** El posicionamiento mejorara la calidad de servicio en la tienda La motivación mejora el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco 2019

#### 3.2 Hipótesis específicas:

**Hi1:** La retribución económica mejora el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco 2019.

**Hi2:** La satisfacción por el trabajo mejora el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco 2019.

**Hi3:** El reconocimiento por el trabajo mejora el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco 2019.

## IV METODOLOGÍA

### 4.1 Diseño de la investigación:

#### Nivel de investigación

La presente investigación se enmarca dentro del nivel descriptivo, ya que el objetivo de la investigación es principalmente describir el comportamiento o relación que pudiese existir entre las variables y dimensiones, la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco.

#### Tipos de investigación

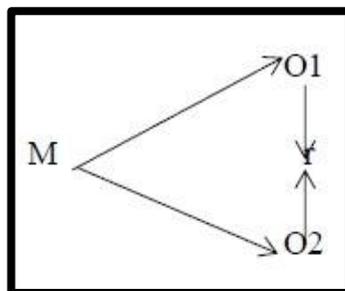
El estudio de investigación fue de tipo No Experimental, debido que para su desarrollo no se alteró las variables abordadas con el propósito lograr resultados fidedignos. Por otro lado, en base a la observación se determinó el comportamiento y sus características dentro de su ambiente natural (Hernández Sampieri, 2010).

#### Diseño de la investigación.

La investigación es de diseño correlacional, porque examina la influencia de una variable con otra variable de estudio, en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio. El esquema empleado es el siguiente:

#### Esquema

Se esquematiza del siguiente modo:



**Dónde:**

M. Muestra

O1. Observación de la Variable Independiente.

r. relación

O2. Observación de la Variable Dependiente.

**4.2 Población y muestra:**

**4.2.1 Población.**

Para llevar a cabo el trabajo de investigación se utiliza la población, a fin de ampliar la percepción desde el punto de vista interno y externo del sector objeto de nuestro estudio.

La población lo constituyen los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco.

**TABLA Nª 01**

**MUESTRA LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CAFÉ  
SAN LUIS DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO.**

| <b>Áreas</b> | <b>Nº de Colaboradores</b> |
|--------------|----------------------------|
| Gerente      | 1                          |
| Cajera       | 1                          |
| Cocineras    | 3                          |
| Meseras      | 4                          |
| <b>TOTAL</b> | <b>09</b>                  |

Fuente: Empresa Café San Luis de la Ciudad de Huánuco”

Elaboración: La investigadora

**4.2.2 Muestra:**

En el presente trabajo de investigación se empleó el tipo de muestreo no probabilístico del tipo criterial ya que se seleccionó a 09 colaboradores ya

que es elegido una sola área (Cafetería), siendo el volumen de colaboradores que tienen más contacto directo con los clientes. Según la evaluación del investigador:

Siendo el total de la muestra de 09 integrantes del grupo de investigación para resolver las inquietudes de la investigación planteada.

### 4.3 Definición y Operacionalización de las variables e indicadores.

| VARIABLE  | DEFINICION  | DIMENSIONES                                    | INDICADORES                     |
|---|---|--|---------------------------------|
| <b>Variable Independiente</b><br><b>Motivación</b>      | La motivación es la acción y efecto de motivar. Es el motivo o la razón que provoca la realización o la omisión de una acción. Se trata de un componente psicológico que orienta, mantiene y determina la conducta de una persona. Se forma con la palabra latina <i>motivus</i> ('movimiento') y el sufijo -ción ('acción', 'efecto'). | Retribución económica                          | - Pago de salario               |
|   |   | Satisfacción por el trabajo                    | - Experiencias laborales        |
|   |   | Reconocimiento por el trabajo                  | - Satisfacción personal         |
| <b>Variable Dependiente</b><br><b>Desempeño laboral</b> | Desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.   | Responsabilidad en el desempeño                | - Puntualidad en el trabajo     |
|   |   | Trabajo en equipo                              | - Armonía de grupo laboral      |
|   |   | Responsabilidad social en el desempeño laboral | - Ética y gestión participativa |

Fuente: Empresa Café San Luis de la Ciudad de Huánuco”  
Elaboración: La investigadora

### 4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

#### 4.4.1 Técnica:

La técnica elegida para recoger la información de primera mano, que va a servir a la presente investigación, se va a utilizar la técnica de la encuesta,

aplicada a los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco.

#### **4.4.2 Instrumento:**

El instrumento para recolectar la información de primera mano, que se va a utilizar, es el cuestionario de encuesta que consta para nuestro caso de 7 preguntas con opciones de respuestas cerradas para los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco.

#### **4.5 Plan de análisis.**

Para (Hernández, Fernández y Baptista, 2006), “El instrumento de medición es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente”.

En la presente investigación, se utilizará el programa IBM SPSS Statistics versión 22, donde se trabajará con las tabulaciones y se procesó estadísticamente las correlaciones entre las variables y dimensiones de la investigación para realizar la discusión de las hipótesis, también se trabajó con los datos obtenidos presentado mediante tablas y gráficos, también se realizará los análisis e interpretaciones de los resultados. También se utilizará la correlación de Pearson para determinar la correlación que tienen entre las dos variables.

#### 4.6 Matriz de consistencia

**TÍTULO: LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CAFÉ SAN LUIS DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO 2019**

**TESISTA:** Carina Carola Espinoza Villar

| PROBLEMA  | OBJETIVOS  | HIPÓTESIS  | VARIABLE                                 | DIMENSIONES                                    | INDICADORES                     |
|---|--|--|--|--|---------------------------------|
| <b>GENERAL:</b><br>¿Cómo la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco 2019?                         | <b>GENERAL:</b><br>Determinar como la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco 2019                         | <b>GENERAL:</b><br><b>H<sub>1</sub>:</b> La motivación mejora el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco 2019                 | <b>V. I.</b><br><b>Motivación</b>        | Retribución económica                          | - Pago de salario               |
|   |  |  |  | Satisfacción por el trabajo                    | - Experiencias laborales        |
|   |  |  |  | Reconocimiento por el trabajo                  | - Satisfacción personal         |
| <b>ESPECÍFICOS:</b><br>¿De qué manera la retribución económica influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco 2019? | <b>ESPECÍFICOS:</b><br>Establecer de qué manera la retribución económica influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco 2019 | <b>ESPECÍFICOS:</b><br><b>H<sub>11</sub>:</b> La retribución económica mejora el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco 2019 |  |  |                                 |
| ¿De qué manera la satisfacción por el trabajo influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco 2019?                  | Determinar de qué modo la satisfacción por el trabajo influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco 2019                    | <b>H<sub>12</sub>:</b> La satisfacción por el trabajo mejora el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco 2019                  | <b>V. D.</b><br><b>Desempeño Laboral</b> | Responsabilidad en el desempeño                | - Puntualidad en el trabajo     |
| ¿De qué manera el reconocimiento por el trabajo influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco 2019?                | Determinar de qué manera el reconocimiento por el trabajo influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco 2019                | <b>H<sub>13</sub>:</b> El reconocimiento por el trabajo mejora el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco 2019                |  | Trabajo en equipo                              | - Armonía de grupo laboral      |
|   |  |  |  | Responsabilidad social en el desempeño laboral | - Ética y gestión participativa |

## 4.7 Principios Éticos.

### 4.7.1 PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA

- **Protección a las personas.** - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

- **Beneficencia y no maleficencia.** - Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
- **Justicia.** - El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación

derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación

- **Integridad científica.** - La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.
- **Consentimiento informado y expreso.** - En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

#### **4.7.2 Buenas Prácticas De Los Investigadores**

Ninguno de los principios éticos exime al investigador de sus responsabilidades ciudadanas, éticas y deontológicas, por ello debe aplicar las siguientes buenas prácticas:

- El investigador debe ser consciente de su responsabilidad científica y profesional ante la sociedad. En particular, es deber y responsabilidad personal del investigador considerar cuidadosamente las

consecuencias que la realización y la difusión de su investigación implican para los participantes en ella y para la sociedad en general. Este deber y responsabilidad no pueden ser delegados en otras personas.

- En materia de publicaciones científicas, el investigador debe evitar incurrir en faltas deontológicas por las siguientes incorrecciones:
  - a. Falsificar o inventar datos total o parcialmente.
  - b. Plagiar lo publicado por otros autores de manera total o parcial.
  - c. Incluir como autor a quien no ha contribuido sustancialmente al diseño y realización del trabajo y publicar repetidamente los mismos hallazgos.
- Las fuentes bibliográficas utilizadas en el trabajo de investigación deben citarse cumpliendo las normas APA, según corresponda; respetando los derechos de autor.
- En la publicación de los trabajos de investigación se debe cumplir lo establecido en el Reglamento de Propiedad Intelectual Institucional y demás normas de orden público referidas a los derechos de autor.
- El investigador, si fuera el caso, debe describir las medidas de protección para minimizar un riesgo eventual al ejecutar la investigación.
- Toda investigación debe evitar acciones lesivas a la naturaleza y a la biodiversidad.

- El investigador debe proceder con rigor científico asegurando la validez, la fiabilidad y credibilidad de sus métodos, fuentes y datos. Además, debe garantizar estricto apego a la veracidad de la investigación en todas las etapas del proceso.
- El investigador debe difundir y publicar los resultados de las investigaciones realizadas en un ambiente de ética, pluralismo ideológico y diversidad cultural, así como comunicar los resultados de la investigación a las personas, grupos y comunidades participantes de la misma.
- El investigador debe guardar la debida confidencialidad sobre los datos de las personas involucradas en la investigación. En general, deberá garantizar el anonimato de las personas participantes.
- Los investigadores deben establecer procesos transparentes en su proyecto para identificar conflictos de intereses que involucren a la institución o a los investigadores.

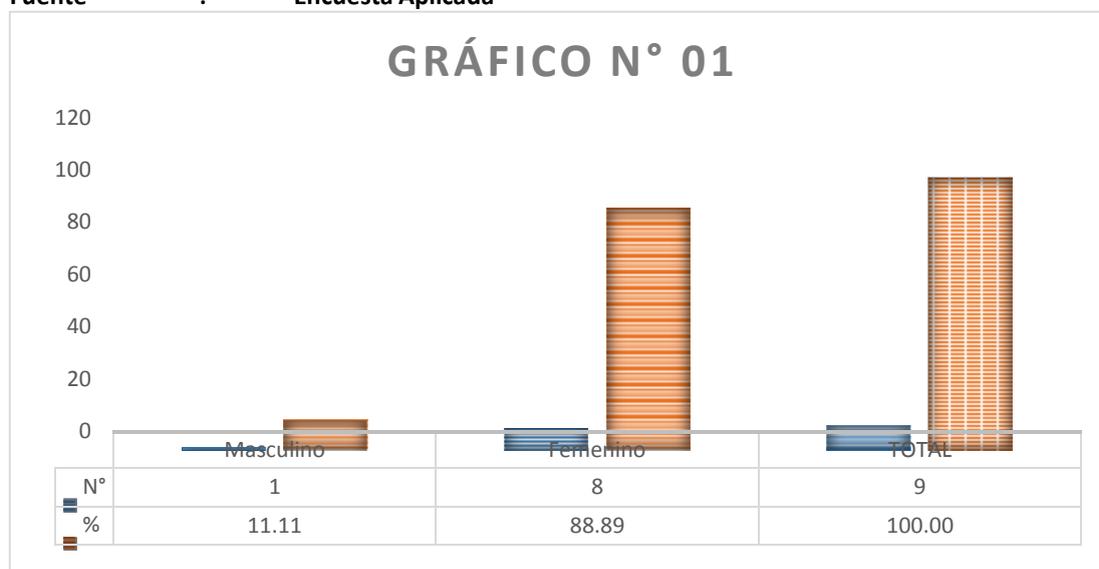
## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados:

**Tabla N° 01.** Colaboradores de la Empresa Café San Luis de la Ciudad de Huánuco

|              | N°       | %             |
|--------------|----------|---------------|
| Masculino    | 1        | 11.11         |
| Femenino     | 8        | 88.89         |
| <b>TOTAL</b> | <b>9</b> | <b>100.00</b> |

Elaboración : Propia  
Fuente : Encuesta Aplicada



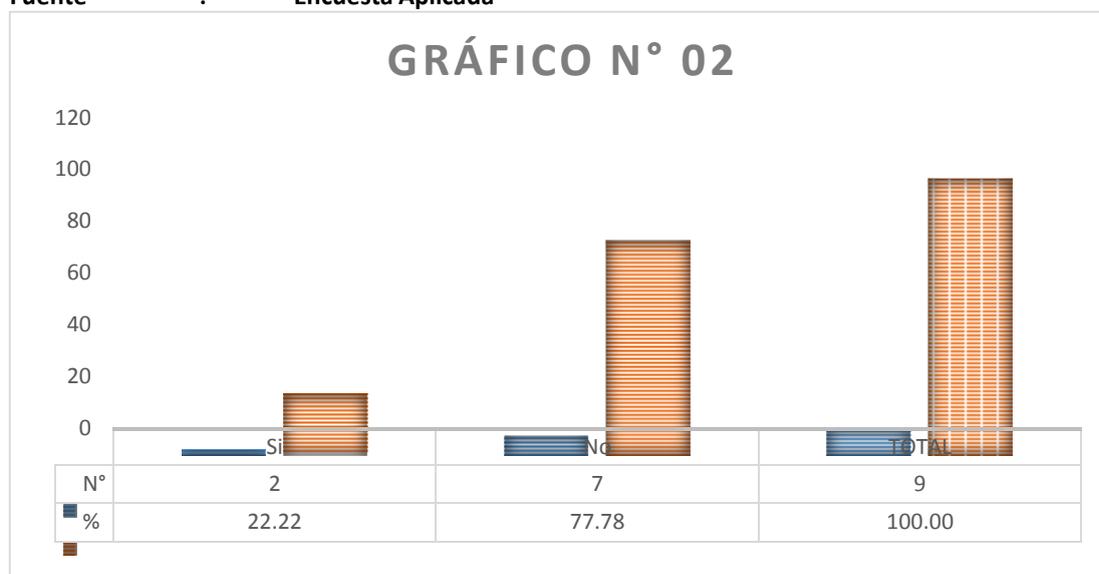
### INTERPRETACIÓN

Se ha determinado en base a **9 la población** encuestada por sexo que ha señalado con el siguiente porcentaje 11.11% masculino, 88.89% femenino, en tal sentido el género femenino es mas quien labora en la empresa Café San Luis de la Ciudad de Huánuco.

**Tabla N° 02.** Uds, como colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco, perciben la retribución económica como pago de salario adecuado

|              | N°       | %             |
|--------------|----------|---------------|
| Si           | 2        | 22.22         |
| No           | 7        | 77.78         |
| <b>TOTAL</b> | <b>9</b> | <b>100.00</b> |

Elaboración : Propia  
Fuente : Encuesta Aplicada



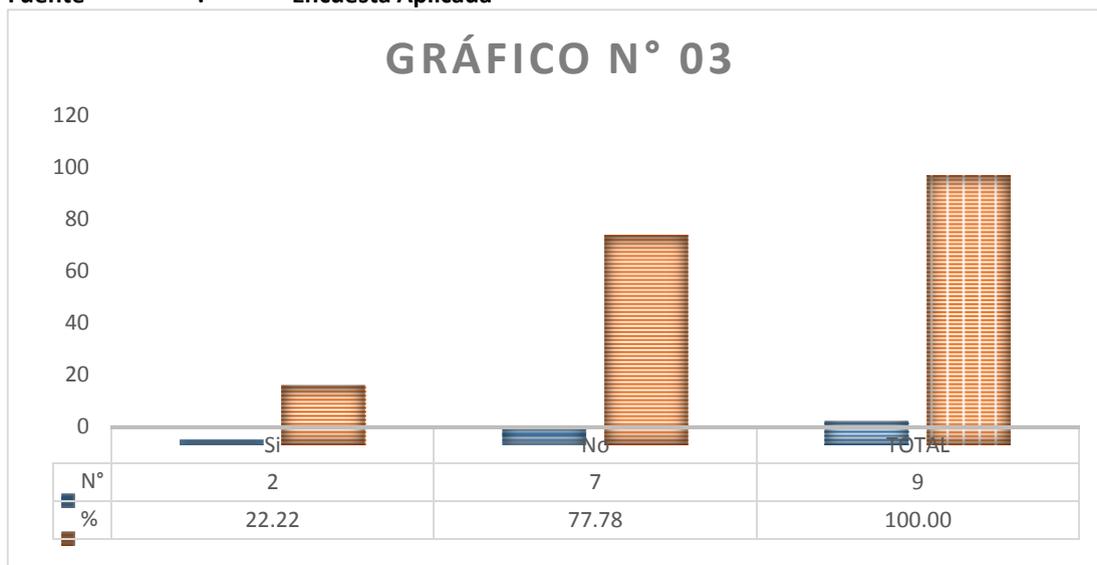
#### INTERPRETACIÓN

Se ha determinado en base a **9 la población** encuestada ha señalado el 22.22% Si, el 77.78% No. Según la encuesta planteada responden la pregunta, Uds., como colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco, perciben la retribución económica como pago de salario de manera adecuado, por lo que manifiestan que no con un 77.78%.

**Tabla N° 03.** Uds, como colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco, percibe la satisfacción por el trabajo brindado con experiencias laborales

|              | N°       | %             |
|--------------|----------|---------------|
| Si           | 2        | 22.22         |
| No           | 7        | 77.78         |
| <b>TOTAL</b> | <b>9</b> | <b>100.00</b> |

Elaboración : Propia  
Fuente : Encuesta Aplicada



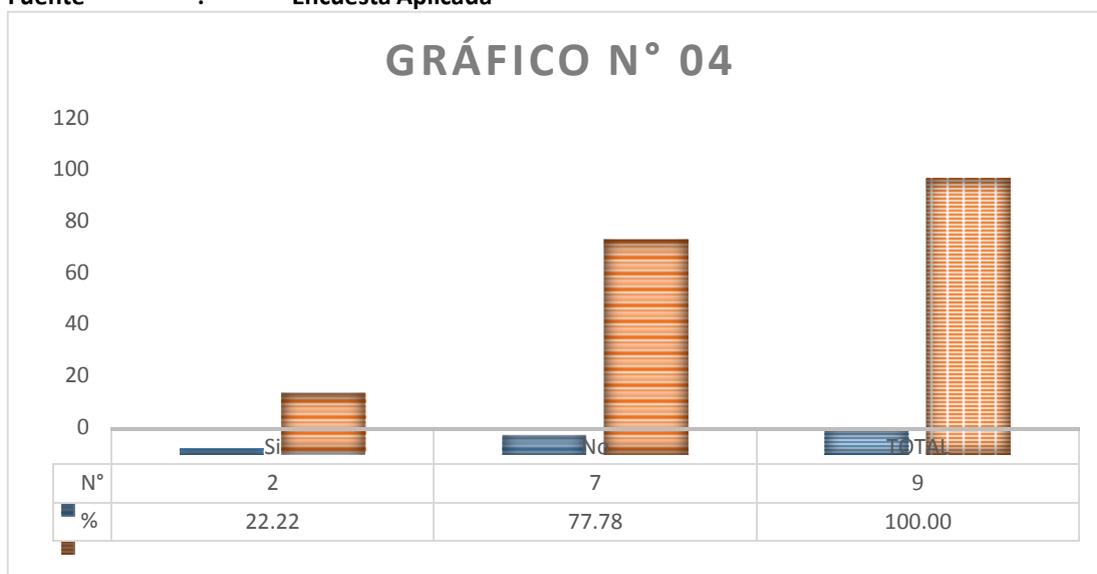
#### INTERPRETACIÓN

Se ha determinado en base a **9 la población** encuestada ha señalado el 22.22% Si, el 77.78% No. Según la encuesta planteada responden la pregunta, Uds., como colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco, percibe la satisfacción por el trabajo brindado con experiencias laborales, por lo que manifiestan que no con un 77.78%.

**Tabla N° 04.** Uds, como colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco, percibe la satisfacción por el reconocimiento por la patronal con la satisfacción personal

|              | N°       | %             |
|--------------|----------|---------------|
| Si           | 2        | 22.22         |
| No           | 7        | 77.78         |
| <b>TOTAL</b> | <b>9</b> | <b>100.00</b> |

Elaboración : Propia  
Fuente : Encuesta Aplicada



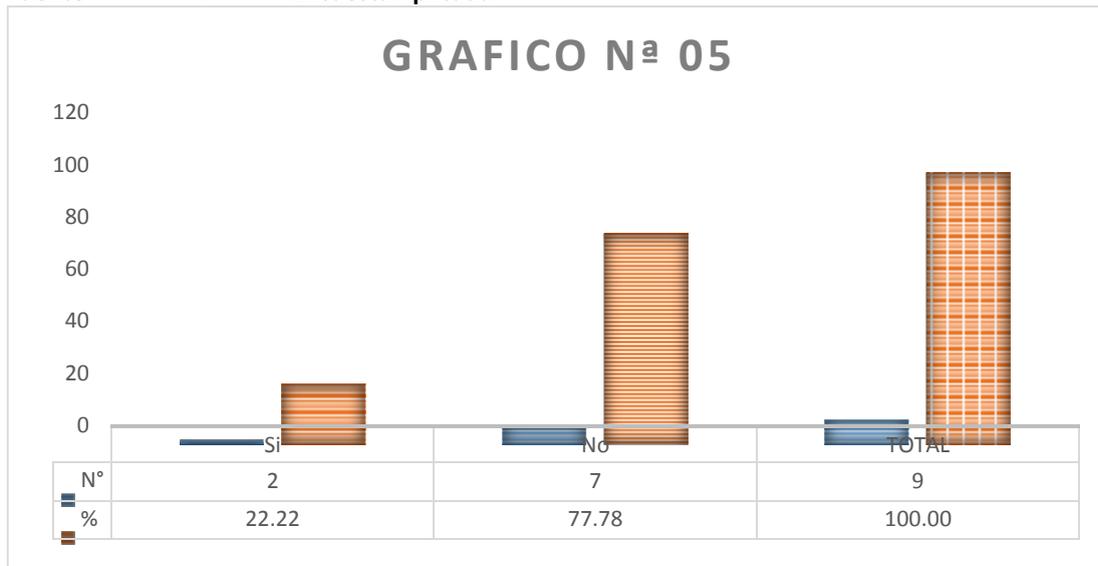
#### INTERPRETACIÓN

Se ha determinado en base a **9 la población** encuestada ha señalado el 22.22% Si, el 77.78% No. Según la encuesta planteada responden la pregunta, Uds., como colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco, percibe la satisfacción por el reconocimiento por la patronal con la satisfacción personal, por lo que manifiestan que no con un 77.78%.

**Tabla N° 05.** Uds, como colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco, percibe la responsabilidad en el desempeño con la puntualidad en el trabajo y tiene un incentivo económico

|              | N°       | %             |
|--------------|----------|---------------|
| Si           | 2        | 22.22         |
| No           | 7        | 77.78         |
| <b>TOTAL</b> | <b>9</b> | <b>100.00</b> |

Elaboración : Propia  
Fuente : Encuesta Aplicada



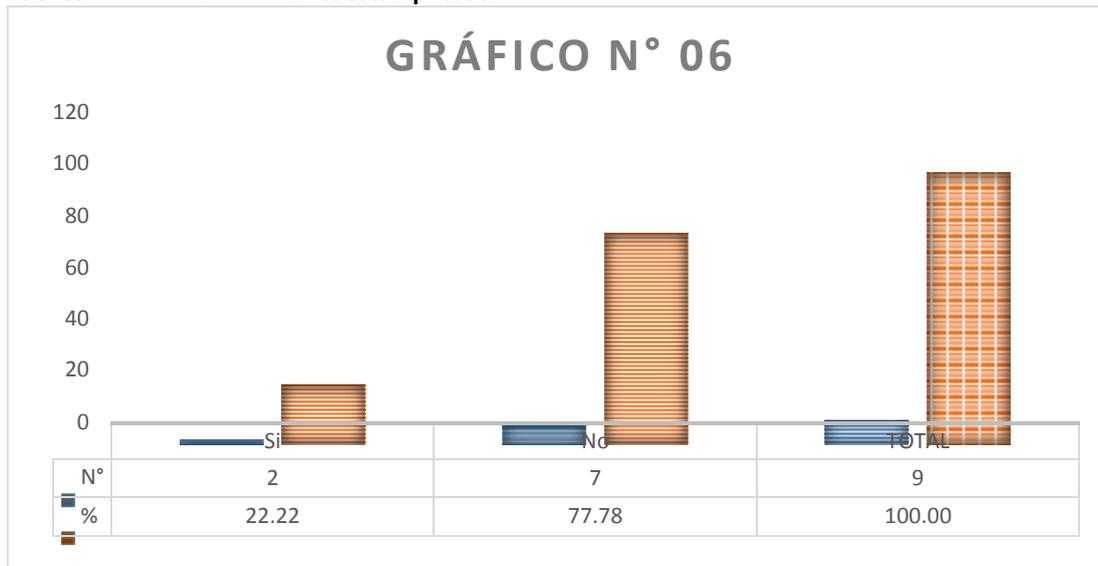
#### INTERPRETACIÓN

Se ha determinado en base a **9 la población** encuestada ha señalado el 22.22% Si, el 77.78% No. Según la encuesta planteada responden la pregunta, Uds., como colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco, percibe la responsabilidad en el desempeño con la puntualidad en el trabajo y tiene un incentivo económico, por lo que manifiestan que no con un 77.78%.

**Tabla N° 06.** Uds, como colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco, percibe el trabajo en equipo en armonía de grupo laboral

|              | N°       | %             |
|--------------|----------|---------------|
| Si           | 2        | 22.22         |
| No           | 7        | 77.78         |
| <b>TOTAL</b> | <b>9</b> | <b>100.00</b> |

Elaboración : Propia  
Fuente : Encuesta Aplicada



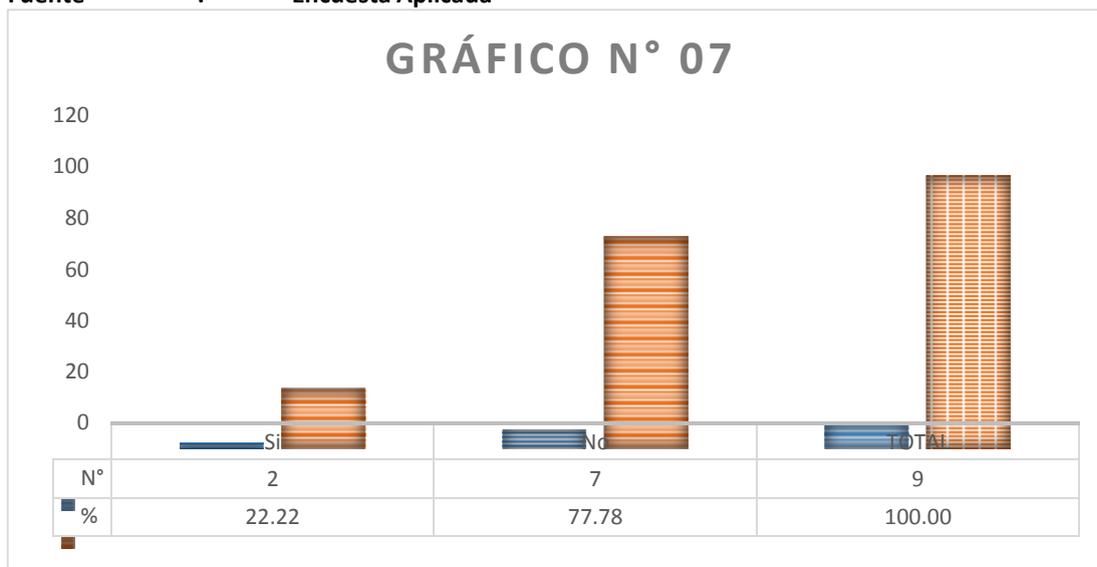
#### INTERPRETACIÓN

Se ha determinado en base a **9 la población** encuestada ha señalado el 22.22% Si, el 77.78% No. Según la encuesta planteada responden la pregunta, Uds., como colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco, percibe el trabajo en equipo en armonía de grupo laboral, por lo que manifiestan que no con un 77.78%.

**Tabla N° 07.** Uds, como colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco, percibe responsabilidad social en el desempeño laboral en ética y gestión participativa por parte de la patronal

|              | N°       | %             |
|--------------|----------|---------------|
| Si           | 2        | 22.22         |
| No           | 7        | 77.78         |
| <b>TOTAL</b> | <b>9</b> | <b>100.00</b> |

Elaboración : Propia  
Fuente : Encuesta Aplicada



#### INTERPRETACIÓN

Se ha determinado en base a **9 la población** encuestada ha señalado el 22.22% Si, el 77.78% No. Según la encuesta planteada responden la pregunta, Uds., como colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco, percibe responsabilidad social en el desempeño laboral en ética y gestión participativa por parte de la patronal, por lo que manifiestan que no con un 77.78%.

## **5.2 Análisis de resultados.**

### **5.2.1. Interpretación de resultados:**

- a) Según el autor: Falera Vásquez, Ibet Daysi, en su título de investigación: “La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la pollería san Felipe de la ciudad de Huánuco” en la Universidad: Universidad Nacional Hermilio Valdizan, del año: 2013, donde concluye: Está comprobado teórica y estadísticamente que la motivación del personal de la pollería San Felipe, es buena y por ende incide en el desempeño laboral, la razón por el cual sienten interés por mejorar su trabajo en un 81.9%., que el gerente al no comprender inicialmente la importancia de la motivación hacia los empleados, porque existe en un 9.1% de los trabajadores se sienten poco motivados por el gerente, y no generaba un ambiente de estímulo para motivar a los empleados, se ha determinado en base a 9 la población encuestada por sexo que ha señalado con el siguiente porcentaje 11.11% masculino, 88.89% femenino, en tal sentido el género femenino es mas quien labora en la empresa Café San Luis de la Ciudad de Huánuco, se ha determinado en base a 9 la población encuestada ha señalado el 22.22% Si, el 77.78% No. Según la encuesta planteada responden la pregunta, Uds., como colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco, perciben la retribución económica como pago de salario de manera adecuado, por lo que manifiestan que no con un 77.78%.
- b) Según el autor: Chavez Pozo, Chukitha Pilar, en su tesis de investigación titulado: “Los Factores Motivacionales y su influencia en el desempeño

laboral de los empleados de la Empresa Antamina” en la Universidad Universidad Nacional Hermilio Valdizan, del año: 2013, donde concluye: Llego a la conclusión que está demostrado que los factores motivacionales influyen en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Antamina, por lo tanto, la remuneración, las condiciones del ambiente, relaciones laborales, estímulos van a determinar la productividad de los empleados y por ende el de la organización, queda confirmado que el factor motivacional conduce a un alto desempeño laboral de los empleados de la empresa Antamina, se ha determinado en base a 9 la población encuestada ha señalado el 22.22% Si, el 77.78% No. Según la encuesta planteada responden la pregunta, Uds., como colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco, percibe la satisfacción por el trabajo brindado con experiencias laborales, por lo que manifiestan que no con un 77.78%.

- c) Según el autor Sánchez, R. (2016) en su tesis titulada “Motivación y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de Chimbote”. de la Universidad: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Chimbote Año: 2012, Concluye en lo siguiente: El tipo de estudio empleado en la investigación fue de un diseño descriptivo correlacional, no experimental de corte trasversal. Asimismo, el estudio tuvo como muestra a 120 colaboradores administrativos pertenecientes a la red de salud de la ciudad de Chimbote, el estudio llega a la conclusión, que existe relación entre la motivación y satisfacción laboral, donde muestra una correlación de 0.901; además un p valor 0.01,

menor a 0.05, indicando que esta relación es altamente significativa. Por tanto, existe una relación cercana entre motivación y rendimiento laboral de los trabajadores, se ha determinado en base a 9 la población encuestada ha señalado el 22.22% Si, el 77.78% No. Según la encuesta planteada responden la pregunta, Uds., como colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco, percibe la satisfacción por el reconocimiento por la patronal con la satisfacción personal, por lo que manifiestan que no con un 77.78%.

- d)** Según el autor Vásquez, Sh. (2012) en su tesis titulado “Nivel de motivación y su relación con las satisfacciones laborales del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza”. de la Universidad: Universidad Señor de Sapan – Lima Año: 2012, Concluye en lo siguiente: El estudio tuvo como objetivo conocer la relación de la motivación con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, el tipo de estudio empleado fue cuantitativo, descriptivo de corte transversal. Para ello empleo una muestra de 80 profesionales de Enfermería de los servicios de Medicina y Cirugía, se ha determinado en base a 9 la población encuestada ha señalado el 22.22% Si, el 77.78% No. Según la encuesta planteada responden la pregunta, Uds., como colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco, percibe la responsabilidad en el desempeño con la puntualidad en el trabajo y tiene un incentivo económico, por lo que manifiestan que no con un 77.78%.

- e) Según el autor Sum, M. (2015) en su tesis titulado "Motivación y desempeño Laboral el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango". de la Universidad: Escuela Politécnica Nacional – Ecuador Año: 2008, Concluye en lo siguiente: el Tipo de estudio de la investigación fue de tipo descriptivo correlacional de acuerdo a su contenido y el tamaño rendimiento laboral. Asimismo, el estudio tuvo una muestra de 34 colaboradores del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, los mismos que fueron distribuidos con 12 mujeres y 22 hombres, el estudio muestra como hipótesis que, si existe influencia de la motivación en el desempeño laboral, se ha determinado en base a 9 la población encuestada ha señalado el 22.22% Si, el 77.78% No. Según la encuesta planteada responden la pregunta, Uds., como colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco, percibe el trabajo en equipo en armonía de grupo laboral, por lo que manifiestan que no con un 77.78%.
- f) Según el autor García, V. (2013), en su tesis titulado “motivación laboral que lleva a los trabajadores a realizar su trabajo motivados”. de la Universidad: Escuela Politécnica Nacional – Colombia Año: 2012, Concluye en lo siguiente: El tipo de estudio fue no experimental, empelando un diseño descriptivo simple, donde buscó las características que describen a una determinada población laboral, donde además buscó elementos motivadores en los grupos de trabajadores con una situación laboral estable, el estudio tuvo un tamaño muestral de 30 trabajadores, entre las edades de 25 a 45 años. El estudio concluye que la retribución

económica es una parte importante, ya que se pudo observar como fuente de motivación; no obstante, existe un abandono de un 45 % de los entrevistados, pero el salario emocional o motivador es fundamental, se ha determinado en base a 9 la población encuestada ha señalado el 22.22% Si, el 77.78% No. Según la encuesta planteada responden la pregunta, Uds., como colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco, percibe responsabilidad social en el desempeño laboral en ética y gestión participativa por parte de la patronal, por lo que manifiestan que no con un 77.78%.

## VI. CONCLUSIONES

1. Según la investigación formulada ha determinado en base a 9 la población encuestada por sexo que ha señalado con el siguiente porcentaje 11.11% masculino, 88.89% femenino, en tal sentido el género femenino es mas quien labora en la empresa Café San Luis de la Ciudad de Huánuco.
2. Según la formulación del objetivo, determina como la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco, por lo que manifiesta y señala señalado el 22.22% Si, el 77.78% No, perciben la retribución económica como pago de salario de manera adecuado, por lo que manifiestan que no con un 77.78%.
3. Según la formulación del objetivo, establece de qué manera la retribución económica influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco, por lo que señala el 22.22% Si, el 77.78% No, percibe la satisfacción por el trabajo brindado con experiencias laborales, por lo que manifiestan que no con un 77.78%.
4. Según la formulación del objetivo, Determinar de qué modo la satisfacción por el trabajo influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco, lo que señala el 22.22% Si, el 77.78% No, percibe la satisfacción por el reconocimiento por la patronal con la satisfacción personal, por lo que manifiestan que no con un 77.78%.
5. Según la formulación del objetivo, Determinar de qué manera el reconocimiento por el trabajo influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco, lo

que señala el 22.22% Si, el 77.78% No, percibe la responsabilidad en el desempeño con la puntualidad en el trabajo y tiene un incentivo económico, por lo que manifiestan que no con un 77.78%.

6. Según la formulación del objetivo la encuesta ha señalado percibe el trabajo en equipo en armonía de grupo laboral, por lo que manifiestan que no con un 77.78%. de parte de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco, ha señalado el 22.22% Si, el 77.78% No.
7. Según la formulación del objetivo ha señalado, percibe responsabilidad social en el desempeño laboral en ética y gestión participativa por parte de la patronal, por lo que manifiestan que no con un 77.78%.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones:**

- 1.** Se recomienda que dicha empresa debería contratar más hombres en el trabajo para que ayuden a las mujeres ya que son la gran mayoría en dicha empresa Café San Luis de la Ciudad de Huánuco.
- 2.** Promover la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco, para que perciban la retribución económica como pago de salario de manera adecuado.
- 3.** Promover la retribución económica en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco, para que perciban la satisfacción por el trabajo brindado con experiencias laborales reconocidas.
- 4.** Promover la satisfacción por el trabajo en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco, para que perciban la satisfacción por el reconocimiento por el patronal con la satisfacción personal.
- 5.** Promover el reconocimiento por el trabajo en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco, para que perciban la responsabilidad en el desempeño con la puntualidad en el trabajo y perciban un incentivo económico.
- 6.** Promover el trabajo en equipo en armonía de grupo laboral, para que manifiestan una satisfacción laboral con los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco.

7. Promover la responsabilidad social en el desempeño laboral en ética y gestión participativa por parte de la patronal para poder integrar al grupo de colaboradores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Aguayo, D., Arriagada, R. y Pösse, C. (2007). Un análisis de los Antecedentes de Confianza y la Lealtad hacia las Marcas de la Industria Automotriz en Chile. Recuperado el 12 de junio de 2018, de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/635>
- Alles, M. A. (2006). Desempeño por competencias: evaluación de 360o. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Andrade, I. A. (2008). “Mejora del proceso de inyección de Barriles para bolígrafos a través de la aplicación de herramientas de Ingeniería de la Calidad”. Guayaquil.
- Anne Anastasi, S. U. (1998). Tests psicológicos. México: Prentice Hall.
- Besalduch, E. V. (2008). Control de Calidad: control estadístico de procesos. Diseño de Experimentos, 4º, 2-3.
- Bigne.E. (2000). Marketing de destinos turísticos. Análisis y estrategias de desarrollo. Madrid: ENSIC.
- Castillo, G. (2009). La reforma y las políticas educativas. Impacto en la supervisión escolar. DF México: FLACSO-México.
- Castillo, J. A. (2006). Administración de Personal: Un Enfoque Hacia la Calidad. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Chiavenato, I. (1999). Gestion de TalentoHumano. Santafé de Bogota: McGrawHill.
- Crosby, P. B. (1996). Quality is still free: Marking Quality certain in uncertain times. McGraw-Hill.
- Cruz, R. V. (2008). Definición de la Gestión por Competencias. Bogotá: [grupogestionporcompetencias.blogspot.com](http://grupogestionporcompetencias.blogspot.com), [monografía.com](http://monografia.com).

- Cruz, R. V. (2008). Definición de la gestión por competencias. Obtenido de Monografía.com: [grupogestionporcompetencias.blogspot.com](http://grupogestionporcompetencias.blogspot.com)
- EcuRed. (miércoles 17 de agosto de 2016). EcuRed conocimiento de todo para todos. Obtenido de EcuRed: [http://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o\\_laboral](http://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral)
- Essentials, H. B. (2007). Gestión de desempeño: evalúe y mejore la eficacia de sus colaboradores. España: Ediciones Deusto.
- Feldman, R. S. (1998). Psicología con Aplicaciones a los Países de Habla Hispana (3ra ed.). México D.F.: Mc. Graw Hill.
- James R. Evans, . M. (2008). Administración y Control de la Calidad. . México: Cengage Learning, Edición en español.
- Jiménez, C. H. (2003). Administración Y Planificación Como Procesos, (fascículo 1). Costa Rica: EUNED.
- Jimenéz, D. P. (2007). Manual de recursos humanos. Madrid: Gráficas Dehon.
- Kaoru, I. (1994). ¿Qué es el control de la calidad? Norma.
- Lahey, B. B. (1999). Introducción a la Psicología (6ta ed.). Chicago, IL: Mc. Graw Hill.
- Mondy. R. Wayne y Noe, R. M. (2005). Administración de recursos humanos. México: Pearson Educación.
- Montgomery, D. C. (2013). Control estadístico de la calidad. México: LIMUSA 978-968-18-6234-3.
- Nieto, S. A. (2009). Una aproximación psicosocial al estudio de las competencias. Universidad Jaume I Castellón, 3-4.
- Nogueira, R. (2007). La Mejora de Procesos. Más allá del valor añadido. Matanzas: Monografias.com.

- Perea, D. R. (2012). Los procesos formativos, la competencia profesional y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud de Cuba. SCielo, 1.
- Perlins, F. H. (1996). Analisis socio-laboralo de la Provincia de Toledo. Salamanca: Graficesa.
- Ponce, A. R. (2005). Administración por objetivos. Mexico: Limusa.
- Robbins, S. P. (2005). Administración. México: Pearson Educación.
- Sabín, R. G. (2005). Nuevas tecnologías aplicadas a la gestión de RRHH: las TIC's como herramienta de mejora del capital humano. España: Ideas Propias Editorial, Vigo.
- Santos, J. A. (1993). Esfuérzate y sé Afirmativo, Programa de Planeación y Vida en el Trabajo. San Salvador: ACSION.C.A.
- Santos, J. A. (2004). La Ruta: un mapa para construir futuros. San Salvador: Editorial e Imprenta de la Universidad de El Salvador.
- Santos, J. A. (2006). El Retcambio un contrafuego de posibilidades. Extraído el 07 de abril, 2006 de
- Schwartz, D. J. (1994). Pensar en Grande La Magia del Éxito (43va ed.). México, D. F.: Editorial Herrero Hnos., sucs., S.A.
- Stephen P. Robbins, D. A. (14 sep. 2009). Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones. México: Pearson Educación.
- Whetten, D. A. (1 ene. 2004). Desarrollo de Habilidades Directivas. México: Pearson Educación.

# ANEXO

**ANEXO N° 01**  
**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**

**CUESTIONARIO**

Buen día Sras. Y Sres., agradeciendo de antemano su inapreciable colaboración con sus respuestas, e indicándoles que el propósito de este cuestionario es investigar a cerca de cómo los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco lo perciben la motivación en el desempeño laboral y es por ello se solicitara se sirvan responder las preguntas marcando con un aspa (x).

1. ¿SEXO?
  - Masculino
  - Femenino
2. ¿Uds, como colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco, perciben la retribución económica como pago de salario adecuado?
  - SI
  - NO
3. ¿Uds, como colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco, percibe la satisfacción por el trabajo con experiencias laborales?
  - SI
  - NO
4. ¿Uds, como colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco, percibe la satisfacción por el reconocimiento por el trabajo con la satisfacción personal?
  - SI
  - NO
5. ¿Uds, como colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco, percibe la responsabilidad en el desempeño con la puntualidad en el trabajo?
  - SI
  - NO
6. ¿Uds, como colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco, percibe el trabajo en equipo en armonía de grupo laboral?

SI

NO

7. ¿Uds, como colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco, percibe responsabilidad social en el desempeño laboral en ética y gestión participativa?

SI

NO

¡GRACIAS!

## ANEXO N° 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CAFÉ SAN LUIS DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO 2019

**TESISTA:** Carina Carola Espinoza Villar

| PROBLEMA  | OBJETIVOS  | HIPÓTESIS  | VARIABLE                 | DIMENSIONES                                    | INDICADORES                     |
|---|--|--|--------------------------|--|---------------------------------|
| <b>GENERAL:</b><br>¿Cómo la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco 2019?                         | <b>GENERAL:</b><br>Determinar como la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco 2019                         | <b>GENERAL:</b><br><b>H<sub>1</sub>:</b> La motivación mejora el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco 2019                 | <b>Motivación</b>        | Retribución económica                          | - Pago de salario               |
|   |  |  |                          | Satisfacción por el trabajo                    | - Experiencias laborales        |
|   |  |  |                          | Reconocimiento por el trabajo                  | - Satisfacción personal         |
| <b>ESPECÍFICOS:</b><br>¿De qué manera la retribución económica influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco 2019? | <b>ESPECÍFICOS:</b><br>Establecer de qué manera la retribución económica influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco 2019 | <b>ESPECÍFICOS:</b><br><b>H<sub>11</sub>:</b> La retribución económica mejora el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco 2019 |                          |  |                                 |
| ¿De qué manera la satisfacción por el trabajo influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco 2019?                  | Determinar de qué modo la satisfacción por el trabajo influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco 2019                    | <b>H<sub>12</sub>:</b> La satisfacción por el trabajo mejora el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco 2019                  | <b>Desempeño Laboral</b> | Responsabilidad en el desempeño                | - Puntualidad en el trabajo     |
|   |  |  |                          | Trabajo en equipo                              | - Armonía de grupo laboral      |
|   |  |  |                          | Responsabilidad social en el desempeño laboral | - Ética y gestión participativa |
| ¿De qué manera el reconocimiento por el trabajo influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco 2019?                | Determinar de qué manera el reconocimiento por el trabajo influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco 2019                | <b>H<sub>13</sub>:</b> El reconocimiento por el trabajo mejora el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco 2019                |                          |  |                                 |

