



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE GUAYAQUIL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS
COLABORADORES DE LA FUNDACIÓN “TÍA ANGIE NUEVA ÉPOCA DEL
FUTURO” DE GUAYAQUIL

Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de Licenciada en Administración de
Empresas

AUTOR(A): Ruth Elizabeth Ramírez Paredes

TUTOR: Master Monica Carolina Mármol Catillo

GUAYAQUIL-ECUADOR

2024

**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN**

Yo, RUTH ELIZABETH RAMIREZ PAREDES con documento de identificación N°
0957727233 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro
la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de
manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Guayaquil, 04 de marzo del año 2024

Atentamente,



RUTH ELIZABETH RAMIREZ PAREDES
0957727233

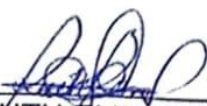
**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, RUTH ELIZABETH RAMIREZ PAEREDES con documento de identificación No. 0957727233 , expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del análisis de caso : "La motivación laboral para mejorar el desempeño de los colaboradores de la fundación "Tía Angie Nueva Época del Futuro" de Guayaquil", el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en administración de empresas , en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 04 de marzo del año 2024

Atentamente,


RUTH ELIZABETH RAMIREZ PAEREDES
0957727233

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, MONICA CAROLINA MARMOL CASTILLO con documento de identificación N° 0910427962 docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: "La motivación laboral para mejorar el desempeño de los colaboradores de la fundación "Tía Angie Nueva Época del Futuro" de Guayaquil", realizado por RUTH ELIZABETH RAMIREZ PAREDES con documento de identificación N° 0957727233, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción análisis de caso que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 04 de marzo del año 2024

Atentamente,



MONICA CAROLINA MARMOL CASTILLO
0910427962

Dedicatoria

A mi madre y tías, que con su experiencia y sabiduría han sido mi guía en esta vida, gracias a su presencia han sido un pilar fundamental para alcanzar este logro que tanto he deseado.

Agradecimientos

Agradezco profundamente a Dios, por siempre estar presente en los momentos de incertidumbre dándome las fuerzas necesarias para no rendirme, siendo esa voz de aliento para no decaer y cumplir con este objetivo.

Resumen

El presente estudio investiga la importancia de la motivación laboral en el ámbito empresarial y su impacto directo en el desempeño y la productividad de los colaboradores de la Fundación "Tía Angie Nueva Época del Futuro", con sede en Guayaquil, Ecuador. Se destaca la importancia de la motivación laboral en esta organización, ya que la satisfacción y el compromiso de los colaboradores son factores determinantes para alcanzar los objetivos establecidos por la fundación.

Este estudio de caso tiene como objetivo estudiar y analizar la motivación laboral en la fundación para así poder implementar estrategias y métodos para poder mejorar el desempeño de cada colaborador, así mismo se implementa un enfoque cualitativo utilizando entrevistas que nos permite analizar cuáles son las causantes de la misma y poder implementar mejoras.

La investigación se enfoca en entender las experiencias y captación de los colaboradores en relación con la motivación laboral, así como verificar las políticas y prácticas aplicadas por la fundación en este ámbito. Se distingue el lado positivo como áreas de oportunidad en correlación con la motivación laboral dentro de la fundación.

Se concluye que mejorar la motivación laboral en la Fundación "Tía Angie Nueva Época del Futuro" es un proceso continuo que requiere de la colaboración y el compromiso tanto de la dirección como de los colaboradores. La implementación de estrategias efectivas de motivación laboral no solo contribuirá a aumentar la satisfacción y el compromiso de los colaboradores, sino que también fortalecerá la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos institucionales y generar un impacto positivo en la comunidad a la que sirve.

Palabras claves: motivacion laboral, ambiente laboral, estrategias, desarrollo profesional.

Abstract

This study investigates the importance of work motivation in the business environment and its direct impact on the performance and productivity of the employees of the "Tía Angie Nueva Época del Futuro" Foundation, based in Guayaquil, Ecuador. The importance of work motivation in this organization is highlighted, since the satisfaction and commitment of employees are determining factors in achieving the objectives established by the foundation.

This case study aims to study and analyze work motivation in the foundation in order to implement strategies and methods to improve the performance of each employee, as well as a qualitative approach using interviews that allows us to analyze what are the causes of it and to be able to implement improvements.

The research focuses on understanding the experiences and recruitment of employees in relation to work motivation, as well as verifying the policies and practices applied by the foundation in this area. The positive side is distinguished as areas of opportunity in correlation with work motivation within the foundation.

It is concluded that improving work motivation in the "Aunt Angie New Era of the Future" Foundation is a continuous process that requires the collaboration and commitment of both management and collaborators. The implementation of effective work motivation strategies will not only contribute to increasing employee satisfaction and engagement, but will also strengthen the organization's ability to achieve its institutional goals and generate a positive impact on the community it serves.

Keywords: work motivation, work environment, strategies, professional development.

Introducción

La investigación abordó tanto los aspectos del problema como los aspectos metodológicos, proporcionando una visión general de la problemática y del enfoque empleado para tratarla. Inicialmente, se identificó la falta de motivación laboral como un problema significativo en la Fundación "Tía Angie Nueva Época del Futuro" de Guayaquil, reconociendo su impacto en el desempeño de los colaboradores y en el logro de los objetivos institucionales a corto y largo plazo. Esta situación problemática se presentó como una preocupación relevante que requería una investigación exhaustiva para comprender sus causas y consecuencias.

A continuación, se explicó la importancia de adoptar un enfoque metodológico adecuado para abordar la problemática planteada. Se destacó la elección de un enfoque mixto que combinaba componentes cuantitativos y cualitativos, así como la utilización de técnicas específicas como encuestas y análisis de datos. Este enfoque metodológico se justificó como una manera efectiva de obtener una comprensión integral y detallada del problema de la motivación laboral en la fundación.

Asimismo, se explicó la selección de la muestra y la elección de un muestreo no probabilístico intencional, detallando cómo este enfoque permitía capturar las perspectivas significativas de los individuos directamente implicados en las actividades diarias de la fundación. Se resaltó la importancia de esta selección estratégica para obtener una representación significativa y relevante de la población de interés.

Por último, se delinearon las técnicas de investigación utilizadas, incluyendo un enfoque analítico para descomponer el fenómeno de estudio en sus componentes fundamentales y un enfoque empírico que se basaba en la recopilación de datos concretos a través de encuestas. Se explicó cómo estas técnicas proporcionaron una plataforma integral para explorar y comprender la interacción dinámica entre la motivación laboral y el desempeño en la fundación. En conjunto, la introducción proporcionó una visión general clara y coherente de la problemática abordada y del enfoque metodológico utilizado para investigarla.

1. Problema

1.1. Descripción del Problema

La situación problemática que enfrentaba la Fundación "Tía Angie Nueva Época del Futuro" de Guayaquil era la falta de motivación laboral entre sus colaboradores, lo cual comprometía tanto el desempeño individual como el logro de los objetivos institucionales a corto y largo plazo. La organización carecía de estrategias específicas adaptadas a las dinámicas cambiantes de la ciudad, lo que planteaba un desafío directo que demandaba una intervención inmediata.

El problema se caracterizaba por la ausencia de iniciativas efectivas para abordar la motivación laboral en un entorno laboral en constante cambio. La organización necesitaba adaptarse y garantizar un ambiente interno propicio que estimulase y retuviese al talento humano, evitando así la disminución de la satisfacción laboral y la posible pérdida de empleados valiosos. La falta de motivación laboral impactaba tanto en la eficiencia operativa diaria como en la capacidad de la organización para alcanzar sus metas y objetivos a futuro. Por lo tanto, era crucial explorar y aplicar estrategias específicas que revitalizaran el compromiso y el entusiasmo de los colaboradores, contribuyendo así al éxito continuo de la fundación.

Los factores internos y externos que contribuían a la falta de motivación laboral, el impacto en el desempeño individual y la dinámica de trabajo en equipo, la retención de talento, las expectativas y necesidades de los colaboradores, así como las prácticas actuales en la gestión de recursos humanos, eran aspectos clave que debían ser evaluados y abordados de manera integral. Era necesario identificar indicadores concretos de falta de motivación laboral, así como experiencias exitosas de motivación laboral en organizaciones similares en Guayaquil o entornos comparables, para adaptarlas a las necesidades específicas de la Fundación "Tía Angie".

La medición efectiva del impacto de las estrategias de motivación laboral implementadas en términos de productividad y cumplimiento de objetivos era esencial para evaluar su eficacia y realizar ajustes si era necesario. Finalmente, se debían identificar y abordar posibles barreras internas y externas que podrían haber obstaculizado la implementación exitosa de medidas para mejorar la motivación laboral en la fundación, garantizando así su efectividad a largo plazo.

1.2. Antecedentes

La motivación laboral se ha erigido como un pilar fundamental para el éxito organizacional, según evidencian diversos estudios. Rivas (2017) destaca la correlación directa entre un equipo motivado y un rendimiento óptimo, subrayando la generación de un sentido de pertenencia y fidelidad en los empleados. Sin embargo, este enfoque no ha sido uniformemente adoptado, con empresas relegando la motivación como un gasto innecesario, a menudo subestimando su impacto en el desempeño laboral.

A nivel global, estudios como el realizado por Evia (2015) revelan diferencias significativas en las condiciones de trabajo que motivan a los colaboradores en diferentes países. Este enfoque descentralizado subraya la necesidad de comprender las expectativas específicas de los empleados para desarrollar estrategias de motivación efectivas. En este contexto, la Fundación Tía Angie en la ciudad de Guayaquil se enfrenta al reto de adecuar estas estrategias a las características laborales en este contexto.

Calderón (2014) destaca que la baja productividad en las empresas encuentra su raíz en la falta de motivación laboral. La autora resalta que el entorno laboral y el reconocimiento son elementos cruciales que impactan directamente en la eficiencia del equipo. La negligencia hacia estos aspectos puede resultar en consecuencias significativas, traduciéndose en mayores gastos y pérdidas para la organización.

En este marco, la Fundación Tía Angie en Guayaquil se enfrenta a la urgencia de abordar la falta de motivación laboral como un problema central que afecta directamente su desempeño. La ciudad, inmersa en una nueva época del futuro, demanda estrategias específicas para optimizar la productividad y eficiencia de su talento humano. La aplicación de estas estrategias no solo se erige como una necesidad organizacional, sino como un catalizador para el éxito continuo de la Fundación en la cambiante realidad de Guayaquil. En este sentido, comprender y aplicar las lecciones de investigaciones previas se convierte en un imperativo para transformar la motivación laboral en un impulsor efectivo del rendimiento en esta institución específica en el contexto de la ciudad mencionada.

1.3. Importancia y alcances

La falta de motivación laboral es un problema generalizado que afecta a diversos sectores y entidades en la sociedad. Estudios previos y datos estadísticos demuestran la magnitud de este problema, revelando su incidencia en la productividad y el bienestar de los colaboradores, así como en el cumplimiento de los objetivos institucionales. La motivación laboral es un factor crucial en el desempeño de los trabajadores y en el éxito de las organizaciones, por lo que su ausencia puede tener repercusiones significativas en múltiples niveles.

La presente investigación busca contribuir a abordar este problema mediante el análisis detallado de sus causas y consecuencias, así como el diseño de estrategias efectivas para mejorar la motivación laboral. Se pretende beneficiar tanto a las instituciones involucradas como a los trabajadores, promoviendo un ambiente laboral más satisfactorio, productivo y saludable.

Varios estudios destacan la importancia de la motivación laboral en el rendimiento organizacional y en el bienestar de los trabajadores. La falta de motivación se manifiesta en la disminución de la productividad, el aumento del ausentismo y la rotación laboral, así como en la falta de compromiso y satisfacción de los colaboradores.

En cuanto a la delimitación del trabajo propuesto, este se enfocará geográficamente en la ciudad de Guayaquil, durante un período temporal específico y se centrará en el sector de las organizaciones sin fines de lucro, con énfasis en la Fundación "Tía Angie Nueva Época del Futuro". Esta delimitación permitirá un análisis detallado y contextualizado del problema, así como la aplicación de medidas específicas y adaptadas a las necesidades de la institución en cuestión.

En términos hipotéticos, el problema de la falta de motivación laboral podría estar relacionado con la falta de reconocimiento y aprecio por parte de la dirección, la ausencia de oportunidades de desarrollo profesional, así como con un ambiente laboral poco favorable y prácticas de gestión de recursos humanos inadecuadas. Estas posibles causas serán exploradas en profundidad durante el desarrollo de la investigación.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Analizar la motivación laboral para el mejoramiento del desempeño de los colaboradores de la fundación “Tía Angie Nueva Época del Futuro” de Guayaquil

2. Fundamentación teórica

En el contexto histórico del ámbito laboral, la motivación y el desempeño laboral han sido áreas de investigación constantes a lo largo del tiempo. Desde las teorías pioneras de la motivación de la primera mitad del siglo XX, como la jerarquía de necesidades de Maslow (Maslow, 1943) y la teoría de los dos factores de Herzberg (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959), hasta las corrientes más contemporáneas centradas en la autoeficacia y el reconocimiento (Bandura, 1997; Deci & Ryan, 2000), se ha desarrollado un marco conceptual robusto que destaca la complejidad de las motivaciones individuales en el entorno laboral.

El desempeño laboral, por otro lado, ha sido objeto de numerosos estudios que exploran la eficacia de los empleados en la ejecución de sus responsabilidades. La calidad, eficiencia y adaptabilidad son elementos centrales en la conceptualización del desempeño laboral (Ilgen & Pulakos, 1999). Estos dos componentes, motivación y desempeño laboral, están intrínsecamente entrelazados, marcando no solo la eficacia de los trabajadores, sino también el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones en el tiempo (Latham & Pinder, 2005; Pinder, 2008). Este marco conceptual en constante evolución refleja la importancia continua de comprender y optimizar la interacción entre la motivación y el desempeño laboral en el contexto organizacional.

2.1. Motivación laboral

La motivación laboral, según la definición de Mas (2005), es ese impulso interno que dirige y alimenta el comportamiento de un individuo en su entorno de trabajo. Este impulso lo lleva a buscar metas, lograr hitos y mantener un alto nivel de compromiso y satisfacción en sus funciones laborales. Se traduce en la disposición activa de los empleados para abordar tareas y desafíos, así como en su capacidad para persistir ante las dificultades que puedan surgir.

La importancia de la motivación laboral radica en su impacto directo en la productividad, la creatividad y la eficiencia en el desempeño de las responsabilidades

laborales. Cuando los empleados están motivados, se observa un aumento significativo en la calidad y cantidad de su trabajo. Este impulso interno no solo se limita a la ejecución de tareas diarias, sino que también influye en la manera en que los individuos enfrentan y superan obstáculos, lo que contribuye a un ambiente laboral más dinámico y proactivo.

Puma (2020) destaca varios indicadores que reflejan la presencia de la motivación laboral. Uno de ellos es la disposición activa de los empleados para abordar tareas y desafíos. Esta actitud proactiva se manifiesta en la forma en que los trabajadores asumen sus responsabilidades, buscando constantemente maneras de mejorar y optimizar sus procesos de trabajo. La motivación laboral impulsa a los empleados a ir más allá de lo básico, a explorar nuevas ideas y enfoques, lo que se traduce directamente en un aumento de la creatividad y la innovación en el entorno laboral.

Asimismo, la persistencia ante las dificultades es otro indicador clave de la motivación laboral. Los individuos motivados no se rinden fácilmente frente a los obstáculos; más bien, encuentran soluciones, aprenden de las adversidades y continúan avanzando hacia sus metas. Esta capacidad para superar desafíos contribuye no solo a la efectividad individual, sino también al fortalecimiento del equipo y la empresa en su conjunto (López & Mendoza, 2021).

La motivación laboral también se refleja en el compromiso y la satisfacción de los empleados en sus funciones. Cuando los trabajadores se sienten motivados, experimentan un sentido de propósito en su trabajo y una conexión más profunda con los objetivos de la organización. Este alto nivel de compromiso se traduce en un desempeño consistente y una contribución más significativa al logro de metas colectivas.

La conexión directa entre la motivación laboral y la productividad no puede pasarse por alto. Un equipo motivado es inherentemente más productivo, ya que los individuos están impulsados por un deseo interno de lograr resultados positivos. Este aumento en la productividad no solo beneficia a los empleados individualmente, sino que también impacta en la eficiencia operativa de la empresa en su conjunto, mejorando su competitividad en el mercado.

La motivación laboral, es el motor que impulsa el comportamiento de los individuos en el entorno de trabajo. Se manifiesta en la disposición activa para abordar desafíos, la persistencia ante dificultades, el alto nivel de compromiso y satisfacción, y tiene un impacto directo en la productividad y la eficiencia. Entender y cultivar la motivación

laboral se convierte, por lo tanto, en una estrategia clave para alcanzar el éxito individual y organizacional en el ámbito laboral.

2.1.1. Compromiso y Participación Activa

El compromiso y la participación activa en el ámbito laboral son elementos cruciales que marcan la diferencia en la contribución de un individuo al equipo y a la organización en su conjunto. Un indicador claro de este compromiso es el nivel de participación en iniciativas voluntarias, proyectos adicionales o actividades que van más allá de las responsabilidades diarias (Cedeño & Montesdeoca, 2021).

En un sentido general, el compromiso laboral se entiende como la conexión emocional y cognitiva de un empleado con su trabajo y la organización. Cuando un profesional se compromete, no solo realiza sus tareas asignadas, sino que también busca activamente maneras de contribuir de manera significativa a objetivos más amplios. Este compromiso se manifiesta en la disposición del empleado para participar en iniciativas voluntarias que no están vinculadas directamente a sus funciones rutinarias. La participación activa en iniciativas voluntarias implica un grado adicional de dedicación y esfuerzo por parte del empleado. Esto puede manifestarse en la toma de liderazgo en proyectos adicionales, la colaboración proactiva con colegas en actividades extracurriculares, o la contribución a iniciativas de responsabilidad social corporativa. En este contexto, la participación activa va más allá de cumplir con el deber básico; implica un compromiso voluntario y entusiasta con el progreso y el éxito de la organización (Guajardo & Córdova, 2021).

Este nivel de participación no solo beneficia a la empresa al demostrar un compromiso sólido de parte de los empleados, sino que también tiene un impacto positivo en el desarrollo profesional del individuo. La participación en proyectos adicionales o actividades voluntarias proporciona oportunidades para adquirir nuevas habilidades, ampliar la red de contactos profesionales y demostrar liderazgo en situaciones no convencionales.

La participación activa en iniciativas voluntarias también está estrechamente vinculada con la cultura organizacional. Cuando los empleados muestran un interés genuino en contribuir más allá de sus responsabilidades habituales, crean un ambiente laboral más colaborativo y dinámico. Esta cultura fomenta la innovación, la creatividad y la camaradería entre los miembros del equipo.

El indicador de participación activa sirve como un termómetro del compromiso individual y colectivo. Un equipo en el que los miembros se involucran voluntariamente en proyectos adicionales es más propenso a superar desafíos y a lograr resultados excepcionales. La participación activa también promueve un sentido de pertenencia y orgullo en el trabajo, lo cual es esencial para mantener altos niveles de motivación y satisfacción laboral.

En un nivel más específico, la participación en proyectos adicionales puede incluir liderar un equipo en la implementación de nuevas estrategias, colaborar en la mejora de procesos internos o contribuir a la investigación y desarrollo de nuevas soluciones. Estas iniciativas van más allá de las tareas diarias y requieren un compromiso adicional de tiempo y recursos.

En la práctica, la participación activa se traduce en acciones tangibles que demuestran la dedicación y la voluntad de contribuir. Puede manifestarse en la asunción proactiva de responsabilidades adicionales, la presentación de ideas innovadoras en reuniones de equipo o la participación en programas de mentoría para compartir conocimientos y experiencias con colegas.

2.1.2. Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es un elemento crítico en la ecuación del rendimiento laboral. Este indicador se mide a través de los resultados de encuestas diseñadas para evaluar la percepción del empleado sobre su entorno laboral, la calidad de la comunicación interna y las oportunidades de crecimiento dentro de la organización (de la Cruz, 2020).

En un contexto más amplio, la satisfacción laboral refleja la actitud general y el grado de contento de los empleados con su trabajo. Se trata de una variable compleja que abarca diversos aspectos, desde la relación con los colegas hasta la percepción de las políticas y prácticas de la empresa. En esencia, la satisfacción laboral es un indicador claro de la calidad del entorno de trabajo y su impacto en el bienestar y la motivación de los empleados.

La realización de encuestas específicas sobre satisfacción laboral proporciona una visión detallada de la percepción de los empleados. Estas encuestas no solo abordan aspectos tangibles como el salario y los beneficios, sino que también exploran elementos más intangibles, como el ambiente laboral, el reconocimiento, la equidad en el trato y la claridad en las expectativas laborales.

La percepción del entorno laboral es un componente crucial de la satisfacción del empleado. Comprende la evaluación subjetiva del ambiente en el que se desenvuelve el trabajador, incluyendo factores como la cultura organizacional, la relación con los superiores y la colaboración con los colegas. Una percepción positiva de estos elementos se asocia comúnmente con un mayor nivel de satisfacción laboral.

La comunicación interna también desempeña un papel fundamental en la satisfacción laboral. La claridad en la transmisión de información, la apertura a recibir comentarios y la percepción de que la comunicación fluye de manera efectiva impactan directamente en cómo los empleados se sienten respecto a su trabajo y a la empresa en general. Una comunicación interna deficiente puede generar confusiones, malentendidos y, en última instancia, afectar negativamente la satisfacción laboral (Moran et al., 2021).

Las oportunidades de crecimiento son otro factor determinante. La percepción de que la organización brinda posibilidades para el desarrollo profesional y la progresión en la carrera contribuye significativamente a la satisfacción laboral. Los empleados buscan no solo un empleo actual satisfactorio, sino también la perspectiva de un futuro profesional en el que puedan crecer y avanzar.

Los resultados de las encuestas de satisfacción laboral son indicadores valiosos para la toma de decisiones estratégicas en una organización. Permiten identificar áreas de mejora específicas y abordar preocupaciones concretas que puedan afectar la satisfacción de los empleados. Además, estos resultados sirven como punto de referencia para evaluar el impacto de iniciativas implementadas para mejorar la satisfacción laboral a lo largo del tiempo.

En el ámbito particular, la evaluación de la percepción del empleado puede revelar información crucial sobre el ambiente laboral único de una organización específica. Puede resaltar fortalezas que deben ser preservadas y áreas de oportunidad que requieren atención inmediata. La comprensión de estas percepciones individuales es esencial para adaptar estrategias y políticas que se alineen con las necesidades y expectativas específicas de los empleados de esa organización en particular.

La satisfacción laboral no solo impacta la retención de talento, sino también la productividad y la calidad del trabajo. Un empleado satisfecho es más propenso a comprometerse con sus tareas y contribuir de manera significativa al éxito de la empresa. En contraste, la insatisfacción laboral puede resultar en desmotivación,

disminución de la moral y, en última instancia, afectar negativamente la eficiencia y la eficacia laboral.

La satisfacción laboral, evaluada a través de encuestas específicas, es un indicador crucial del bienestar de los empleados y su percepción del entorno laboral. Este indicador abarca diversos aspectos, desde la calidad de la comunicación interna hasta las oportunidades de crecimiento profesional. La atención a estos elementos contribuye no solo a mantener empleados satisfechos, sino también a fortalecer la salud general de la organización.

2.1.3. Productividad y Eficiencia

La productividad y eficiencia en el entorno laboral constituyen un componente esencial para el éxito organizacional. Este indicador se basa en la medición cuantitativa de la producción y calidad del trabajo, tomando en cuenta el cumplimiento de objetivos y plazos establecidos. Desde una perspectiva general, la productividad se refiere a la capacidad de un equipo o individuo para generar resultados tangibles, mientras que la eficiencia se relaciona con la optimización de recursos para lograr esos resultados de manera efectiva (Rodríguez et al., 2020).

En el contexto más amplio, la productividad y eficiencia son dos caras de la misma moneda. Una organización que maximiza la productividad busca alcanzar sus metas y objetivos con la menor cantidad de recursos posible. Esto implica no solo la producción de más unidades o servicios, sino también la optimización de procesos para minimizar el desperdicio de tiempo y recursos.

La medición cuantitativa de la producción y calidad del trabajo proporciona una visión objetiva del rendimiento individual y colectivo. Esta medición no se limita a la cantidad de trabajo realizado, sino que también evalúa la calidad y eficacia de los resultados obtenidos. Cumplir con objetivos y plazos establecidos se convierte en un criterio clave en esta evaluación, ya que refleja la capacidad del equipo o empleado para manejar las responsabilidades asignadas de manera efectiva.

En términos generales, la productividad se asocia directamente con la capacidad de un equipo o individuo para generar resultados cuantificables. Puede expresarse en la cantidad de productos manufacturados, proyectos completados o servicios proporcionados en un período específico. Una mejora en la productividad se traduce en un aumento en la producción sin comprometer la calidad, lo que, a su vez, contribuye al logro de los objetivos organizacionales (Dávila et al., 2022).

La eficiencia, por otro lado, se centra en cómo se utilizan los recursos para alcanzar esos resultados. Implica minimizar el uso innecesario de tiempo, energía y materiales para lograr los objetivos establecidos. Un equipo o individuo eficiente logra más con menos, identificando y eliminando cualquier aspecto redundante o ineficiente en sus procesos.

La medición cuantitativa de la producción y calidad del trabajo se convierte en un criterio objetivo para evaluar el rendimiento. No se trata simplemente de contar la cantidad de tareas completadas, sino de analizar cómo esas tareas contribuyen al logro de los objetivos generales de la organización. Este enfoque cuantitativo proporciona una base sólida para evaluar el impacto real del trabajo realizado y su alineación con la visión y metas organizacionales.

En un nivel más específico, la medición cuantitativa se traduce en evaluar la efectividad de cada tarea y proyecto en función de los resultados esperados. Se analiza la contribución real de cada elemento a los objetivos establecidos, identificando áreas de mejora y optimización. Esta evaluación cuantitativa también permite la identificación de posibles cuellos de botella y la implementación de estrategias para superarlos. El cumplimiento de objetivos y plazos establecidos se convierte en un indicador claro de la capacidad de un equipo o individuo para administrar el tiempo de manera efectiva. La capacidad de mantenerse dentro de los plazos establecidos no solo demuestra eficiencia en la gestión del tiempo, sino que también contribuye a la confiabilidad y reputación del equipo ante sus colegas y superiores (Bacalla et al., 2023).

Desde una perspectiva más particular, la productividad y eficiencia se manifiestan en la capacidad de cumplir con objetivos específicos y metas a corto y largo plazo. La calidad del trabajo se convierte en un criterio clave, ya que no solo se trata de completar tareas, sino de hacerlo con un nivel de excelencia que contribuya al éxito general de la organización.

La productividad y eficiencia, evaluadas a través de la medición cuantitativa de la producción y calidad del trabajo, son indicadores críticos del rendimiento laboral. La productividad se relaciona con la generación de resultados tangibles, mientras que la eficiencia se enfoca en la optimización de recursos para lograr esos resultados de manera efectiva. La evaluación cuantitativa proporciona una visión objetiva del rendimiento, permitiendo identificar áreas de mejora y alinearse más estrechamente con los objetivos organizacionales. El cumplimiento de objetivos y plazos establecidos

se convierte en una medida clave de la efectividad y capacidad de gestión del tiempo del equipo o individuo.

2.1.4. Iniciativa y Autonomía

La iniciativa y autonomía son dos aspectos fundamentales que delimitan la contribución de un empleado en cualquier entorno laboral. Estos elementos no solo reflejan la actitud proactiva del individuo, sino que también indican su capacidad para aportar propuestas e ideas que impulsen la innovación y mejora continua en la organización. El indicador específico que mide estas competencias se basa en la frecuencia de propuestas o ideas aportadas por el empleado, así como en su capacidad para tomar decisiones autónomas en la resolución de problemas (Bernal & Cárdenas, 2021).

Desde una perspectiva general, la iniciativa se relaciona directamente con la disposición del empleado para tomar medidas sin esperar instrucciones explícitas. Un empleado con iniciativa no solo cumple con las tareas asignadas, sino que también busca activamente oportunidades para contribuir y mejorar procesos. La iniciativa se manifiesta en la proactividad para identificar problemas, proponer soluciones y asumir responsabilidades más allá de las asignadas.

La autonomía, por otro lado, se vincula con la capacidad del empleado para tomar decisiones de manera independiente. Implica confianza en sus habilidades y juicio, permitiendo que el empleado resuelva problemas y tome medidas sin depender constantemente de la supervisión directa. La autonomía no significa operar de forma aislada, sino más bien asumir la responsabilidad y ser capaz de liderar acciones cuando sea necesario. La medición de la frecuencia de propuestas o ideas aportadas por el empleado proporciona una visión clara de su nivel de iniciativa. Este indicador no solo se centra en la cantidad de sugerencias, sino también en la calidad y relevancia de las ideas presentadas. La capacidad del empleado para identificar oportunidades de mejora y contribuir con propuestas valiosas refleja su compromiso con el crecimiento y la eficiencia de la organización (Santiago, 2023).

La autonomía en la toma de decisiones es un componente clave en la evaluación del rendimiento laboral. Un empleado con alta autonomía es capaz de evaluar situaciones, identificar soluciones y actuar de manera independiente cuando sea necesario. Esta capacidad no solo agiliza los procesos internos, sino que también libera recursos de supervisión para abordar tareas más estratégicas.

En un nivel más específico, la iniciativa se traduce en la capacidad del empleado para buscar activamente oportunidades de mejora en su área de trabajo. Puede manifestarse en la sugerencia de nuevas prácticas, la identificación de eficiencias en los procesos existentes o la propuesta de soluciones creativas para superar desafíos específicos. La iniciativa no se limita a la esfera de las responsabilidades asignadas, sino que se extiende a la búsqueda proactiva de maneras de contribuir al éxito general de la organización.

La autonomía, por otro lado, se evidencia en la toma de decisiones efectivas y bien fundamentadas por parte del empleado. Puede ser la capacidad de resolver problemas operativos sin intervención constante, liderar proyectos específicos o tomar decisiones que contribuyan al logro de metas organizacionales. La autonomía no implica operar de manera aislada, sino más bien trabajar de manera eficiente y eficaz sin requerir una supervisión constante. La evaluación de la iniciativa y autonomía no solo se centra en la capacidad individual, sino también en cómo estas competencias contribuyen al éxito colectivo. Un equipo en el que cada miembro demuestra iniciativa y autonomía se vuelve más ágil, adaptable y capaz de abordar desafíos de manera efectiva. La colaboración entre individuos autónomos e iniciativos crea un ambiente dinámico que fomenta la innovación y la mejora continua.

La iniciativa y autonomía, medidas a través de la frecuencia de propuestas o ideas aportadas por el empleado y su capacidad para tomar decisiones autónomas, son indicadores cruciales del compromiso y contribución de un individuo en el entorno laboral. Estos elementos no solo reflejan una actitud proactiva y la capacidad para generar ideas valiosas, sino que también indican la habilidad para tomar decisiones independientes que contribuyen al éxito de la organización. La evaluación de la iniciativa y autonomía proporciona una visión integral del rendimiento laboral y su impacto en la eficiencia y eficacia organizacional.

2.1.5. Bajo Nivel de Ausentismo y Rotación

La gestión efectiva del recurso humano se ve reflejada en el bajo nivel de ausentismo y rotación en una organización. Este indicador, medido a través del porcentaje de empleados que se ausentan y abandonan la empresa en un período específico, proporciona una visión integral de la estabilidad y compromiso de la fuerza laboral. En términos generales, el ausentismo y la rotación son fenómenos que pueden tener

múltiples causas, desde insatisfacción laboral hasta problemas de gestión o ambiente de trabajo. Por tanto, un bajo nivel en estos indicadores sugiere una mayor estabilidad y compromiso de los empleados con la organización (Parra et al., 2020).

La reducción del ausentismo y la rotación no solo es indicativa de la retención del talento, sino también de la satisfacción y compromiso general de los empleados. Un bajo nivel de ausentismo sugiere que los empleados están dispuestos a cumplir con sus responsabilidades laborales de manera consistente, lo cual puede estar relacionado con un ambiente laboral positivo, políticas de bienestar efectivas o un alto grado de satisfacción en el trabajo.

La estabilidad en el equipo de trabajo es esencial para el funcionamiento fluido de una organización. Un bajo nivel de rotación indica que los empleados no solo eligen quedarse en la empresa, sino que también están comprometidos con su crecimiento y desarrollo a largo plazo. La rotación excesiva, por el contrario, puede afectar negativamente la continuidad operativa y la cohesión del equipo (Chávez et al., 2021). Desde una perspectiva más específica, el bajo nivel de ausentismo puede ser indicativo de un ambiente laboral saludable y políticas de bienestar efectivas. Los empleados que se sienten valorados y respaldados tienden a estar más comprometidos y motivados, lo que reduce la probabilidad de faltar al trabajo de manera injustificada. Además, la promoción de un equilibrio entre el trabajo y la vida personal también contribuye a la disminución del ausentismo.

La baja rotación, por otro lado, puede sugerir un ambiente laboral positivo, oportunidades de desarrollo y políticas de retención efectivas. Los empleados son más propensos a permanecer en una organización cuando sienten que tienen perspectivas de crecimiento, se les reconoce por sus contribuciones y se les brinda un entorno que fomente su bienestar y desarrollo profesional.

La evaluación del porcentaje de ausentismo y rotación no solo mide la estabilidad y compromiso de los empleados, sino que también proporciona insights sobre la efectividad de las estrategias de gestión de recursos humanos. Un aumento inesperado en estos indicadores puede ser una señal de que es necesario abordar problemas subyacentes, como insatisfacción laboral, falta de reconocimiento o problemas de comunicación.

En un sentido más particular, el bajo nivel de ausentismo y rotación puede estar relacionado con programas específicos de retención de talento, desarrollo profesional y reconocimiento. Las empresas que invierten en el desarrollo continuo de sus

empleados, ofrecen programas de bienestar, reconocen y premian el desempeño excepcional, y promueven un ambiente inclusivo y colaborativo, son más propensas a experimentar un bajo ausentismo y rotación (Encalada & Corral, 2022).

El impacto directo de un bajo nivel de ausentismo y rotación se refleja en la cohesión y productividad del equipo. Equipos estables y comprometidos tienden a trabajar de manera más eficiente, colaborativa y con una mentalidad de largo plazo. La continuidad operativa se ve fortalecida, permitiendo que la organización alcance sus objetivos sin interrupciones significativas. El bajo nivel de ausentismo y rotación, medido a través del porcentaje de empleados ausentes o que abandonan la organización, es un indicador clave de la estabilidad y compromiso de la fuerza laboral. Este indicador no solo sugiere una mayor retención de talento, sino también un ambiente laboral saludable, estrategias efectivas de retención y políticas que promueven el desarrollo y bienestar de los empleados. La evaluación de estos indicadores proporciona insights valiosos para la gestión de recursos humanos y la salud general de la organización.

2.1.6. Desarrollo Profesional y Aprendizaje Continuo

El desarrollo profesional y el aprendizaje continuo son aspectos cruciales para el crecimiento tanto individual como organizacional. El indicador que mide este aspecto se centra en la participación de los empleados en programas de formación, la adquisición de nuevas habilidades y el avance en sus carreras dentro de la empresa (Sum et al., 2022).

En un sentido general, la participación en programas de formación refleja la importancia que la organización otorga al desarrollo de las habilidades y competencias de su personal. Los empleados que se involucran activamente en oportunidades de aprendizaje demuestran un compromiso con su crecimiento profesional y contribuyen a la construcción de una fuerza laboral más capacitada y versátil. La adquisición de nuevas habilidades no solo beneficia al empleado individualmente, sino que también aporta valor a la organización al mejorar la eficiencia y la calidad del trabajo. La rápida evolución de los entornos laborales requiere que los profesionales se mantengan actualizados, y la capacidad de los empleados para adquirir y aplicar nuevas habilidades contribuye a la adaptabilidad y competitividad de la empresa.

El avance en la carrera profesional dentro de la empresa refleja la capacidad de la organización para retener y promover el talento interno. La existencia de

oportunidades claras para el crecimiento profesional motiva a los empleados a comprometerse a largo plazo, contribuyendo a la estabilidad y continuidad en el equipo.

Desde una perspectiva más específica, la participación en programas de formación puede incluir cursos internos, talleres especializados, conferencias o programas de educación continua. Estas iniciativas no solo amplían el conocimiento técnico de los empleados, sino que también fomentan el intercambio de ideas y el desarrollo de habilidades blandas, como el trabajo en equipo y la resolución de problemas. La adquisición de nuevas habilidades se traduce en un personal más competente y versátil. Esto no solo impacta en la calidad del trabajo, sino que también contribuye a la innovación y la capacidad de adaptación de la organización. Los empleados que están dispuestos a aprender y aplicar nuevas habilidades demuestran una mentalidad proactiva y una predisposición para enfrentar los desafíos cambiantes del entorno laboral (González et al., 2020).

El avance en la carrera profesional es un componente esencial en la retención de talento. La posibilidad de ascender dentro de la empresa no solo motiva a los empleados a superarse a sí mismos, sino que también les brinda una perspectiva a largo plazo en su trayectoria profesional. La falta de oportunidades de avance puede llevar a la insatisfacción laboral y, en última instancia, a la rotación de empleados. La evaluación de la participación en programas de formación, la adquisición de nuevas habilidades y el avance en la carrera profesional no solo mide el compromiso y la motivación individual, sino que también proporciona información valiosa sobre la efectividad de las políticas de desarrollo de la organización. La existencia de un entorno propicio para el crecimiento profesional contribuye a la retención del talento y al fortalecimiento del capital humano de la empresa.

En un nivel más específico, la participación en programas de formación puede vincularse con las metas individuales y organizativas. Los empleados que tienen la oportunidad de alinear su desarrollo con los objetivos de la empresa tienden a sentirse más conectados con la misión y visión de la organización, lo que contribuye a un sentido más profundo de pertenencia. La adquisición de nuevas habilidades puede tener un impacto inmediato en la eficiencia operativa y la calidad del trabajo. Por ejemplo, la implementación de nuevas tecnologías o metodologías puede mejorar los procesos internos y la capacidad de la organización para cumplir con sus objetivos estratégicos.

El avance en la carrera profesional no solo se trata de escalas jerárquicas, sino también de la diversificación de roles y responsabilidades. Un enfoque que fomente la movilidad interna y la ampliación de responsabilidades brinda a los empleados la oportunidad de desarrollarse en diferentes áreas, enriqueciendo su conjunto de habilidades y contribuyendo a la versatilidad del equipo.

El desarrollo profesional y el aprendizaje continuo, medidos a través de la participación en programas de formación, la adquisición de nuevas habilidades y el avance en la carrera profesional, son indicadores clave del compromiso y la motivación de los empleados. Estos elementos no solo benefician al individuo, sino que también aportan valor significativo a la organización al mejorar la competencia y la versatilidad de la fuerza laboral. La evaluación de estos indicadores proporciona información valiosa para la gestión de recursos humanos y contribuye al diseño de estrategias efectivas para el desarrollo y retención del talento.

2.2. Desempeño Laboral

Según Latorre (2011) el desempeño laboral se refiere a la manera en que un individuo lleva a cabo sus responsabilidades y tareas dentro del entorno de trabajo. Este concepto abarca la calidad, eficiencia y efectividad con la que un empleado cumple con sus funciones y contribuye al logro de los objetivos organizacionales. Un alto desempeño laboral se caracteriza por la consecución exitosa de metas, la adaptabilidad ante desafíos y la capacidad de generar resultados positivos de manera consistente. Así mismo el autor anterior resalta estos indicadores del desempeño laboral:

2.2.1. Cumplimiento de Objetivos

La evaluación del cumplimiento de objetivos es un componente fundamental en la medición del rendimiento laboral. Este indicador se enfoca en el grado en el cual el empleado alcanza y supera los objetivos establecidos, siendo evaluado mediante la revisión de metas individuales y de equipo. En un sentido más general, el cumplimiento de objetivos es un reflejo directo de la contribución del empleado a los resultados deseados de la organización. Establecer metas claras y alcanzables es esencial para orientar los esfuerzos individuales y colectivos hacia el logro de los objetivos estratégicos de la empresa (Sánchez, 2021).

La revisión de metas individuales y de equipo proporciona una visión integral del impacto del empleado en el rendimiento global. A nivel individual, evalúa la capacidad del empleado para cumplir con las expectativas y metas específicas asignadas. A nivel de equipo, destaca la colaboración y sinergia entre los miembros para lograr objetivos compartidos.

En un nivel más específico, el grado de cumplimiento de objetivos no solo se trata de alcanzar las metas, sino también de superarlas cuando sea posible. Los empleados que consistentemente exceden sus metas demuestran un compromiso excepcional y un deseo de contribuir más allá de las expectativas establecidas. La evaluación del cumplimiento de objetivos también está vinculada estrechamente con la alineación entre los objetivos individuales y los objetivos organizacionales. Los empleados que comprenden claramente cómo sus tareas y logros contribuyen a los objetivos más amplios de la empresa tienden a tener un sentido más profundo de propósito y dirección en su trabajo (Cuello et al., 2020).

El análisis del cumplimiento de objetivos no solo es retrospectivo, sino que también sirve como base para la planificación futura. Identificar áreas de mejora, ajustar metas y establecer estrategias para superar desafíos son componentes esenciales de un enfoque proactivo hacia el logro continuo de objetivos.

El indicador de cumplimiento de objetivos es esencial para evaluar la eficacia y la contribución de un empleado en el entorno laboral. Este indicador no solo se centra en alcanzar metas específicas, sino también en superarlas cuando sea posible. La evaluación de metas individuales y de equipo proporciona una visión completa del impacto del empleado en el rendimiento global de la organización. Además, la alineación entre los objetivos individuales y organizacionales es un factor clave que influye en el sentido de propósito y dirección del empleado en su trabajo. La evaluación del cumplimiento de objetivos no solo se limita a la revisión retrospectiva, sino que también sirve como base para la planificación futura y la mejora continua.

2.2.2. Calidad del Trabajo

La calidad del trabajo constituye un indicador fundamental para evaluar el desempeño laboral de un empleado. Este indicador se basa en la evaluación de la calidad y precisión de las tareas realizadas, considerando la satisfacción tanto del cliente interno como del cliente externo (Cervantes et al., 2020).

En un sentido general, la calidad del trabajo es una medida directa de la capacidad del empleado para cumplir con los estándares y expectativas establecidos en su rol. Va más allá de simplemente completar tareas; implica ejecutarlas con un nivel de excelencia que garantice la eficacia y la satisfacción de aquellos que dependen directa o indirectamente de los resultados. La evaluación de la calidad del trabajo se realiza no solo desde la perspectiva interna, donde los superiores y compañeros de trabajo observan y analizan el rendimiento, sino también desde la perspectiva externa, que implica la satisfacción de los clientes, ya sean internos o externos. La calidad del trabajo impacta directamente en la reputación y credibilidad del empleado y, por ende, de la organización (Cerdea et al., 2023).

En un nivel más específico, la calidad del trabajo abarca la exactitud en la ejecución de tareas, la atención al detalle y la capacidad para entregar resultados que cumplan con los requisitos y expectativas establecidos. La precisión en la ejecución es esencial, especialmente en entornos donde errores pueden tener consecuencias significativas. La satisfacción del cliente interno, que incluye a los colegas y superiores, es un componente crítico en la evaluación de la calidad del trabajo. Un empleado que proporciona resultados de alta calidad no solo cumple con las expectativas de sus superiores, sino que también facilita un entorno de trabajo colaborativo y eficiente. La satisfacción del cliente externo, que puede ser el cliente final en una empresa o el receptor de los resultados del trabajo en una estructura interna, es otro aspecto clave. La calidad del trabajo se traduce en productos o servicios que cumplen o superan las expectativas del cliente, contribuyendo a la reputación y éxito general de la organización (Moreira & Alfonso, 2020).

La mejora continua en la calidad del trabajo implica la capacidad de aprender de la retroalimentación y de las experiencias anteriores. Un empleado orientado a la mejora busca constantemente oportunidades para perfeccionar sus habilidades, abordar áreas de desarrollo y adaptarse a cambios en los requisitos o expectativas. La evaluación de la calidad del trabajo no solo se limita a la ejecución de tareas específicas, sino que también abarca la capacidad del empleado para resolver problemas de manera efectiva y tomar decisiones fundamentadas. La calidad del trabajo se refleja en la habilidad para identificar y abordar desafíos de manera proactiva, contribuyendo al éxito general de la organización.

La calidad del trabajo, evaluada mediante la precisión en la ejecución de tareas y la satisfacción del cliente interno y externo, es un indicador esencial del desempeño

laboral. Este indicador no solo se centra en completar tareas, sino en hacerlo con un nivel de excelencia que contribuya a la eficacia y éxito general de la organización. La evaluación de la calidad del trabajo no solo proviene de la perspectiva interna, sino que también implica la percepción y satisfacción de los clientes, siendo estos internos o externos. La capacidad para aprender, adaptarse y buscar constantemente la mejora continua es un componente clave en la entrega consistente de resultados de alta calidad.

2.2.3. Eficiencia Operativa

La eficiencia operativa se convierte en un eje central en la evaluación del desempeño laboral, siendo medida a través del tiempo y recursos utilizados para completar tareas y proyectos, contrastados con estándares predefinidos. Este indicador abarca un espectro amplio, desde la gestión del tiempo hasta la optimización de recursos, y se erige como un reflejo de la capacidad del empleado para llevar a cabo sus responsabilidades de manera efectiva (Barrera, 2020).

En un plano general, la eficiencia operativa se conecta directamente con la capacidad del empleado para realizar tareas de manera rápida, precisa y utilizando los recursos de la organización de manera óptima. La gestión eficiente del tiempo se convierte en un aspecto crucial, ya que influye directamente en la productividad y en la capacidad para cumplir con plazos establecidos.

La medición de la eficiencia operativa se apoya en estándares predefinidos, que actúan como puntos de referencia para evaluar el desempeño. Estos estándares no solo establecen expectativas claras, sino que también proporcionan una base objetiva para la evaluación, permitiendo comparar el rendimiento del empleado con criterios específicos y medibles (Segura et al., 2023).

En un nivel más específico, la eficiencia operativa implica la capacidad para realizar tareas y proyectos sin redundancias ni pérdidas de tiempo innecesarias. La optimización de recursos, ya sean humanos, financieros o tecnológicos, se convierte en un factor crítico para alcanzar niveles altos de eficiencia. El uso efectivo de herramientas y tecnologías también contribuye a la eficiencia operativa. Los empleados que aprovechan las herramientas disponibles para agilizar procesos y reducir la carga de trabajo manual no solo mejoran la eficiencia personal, sino que

también contribuyen al rendimiento general del equipo y la organización (Asencio, 2020).

La eficiencia operativa se manifiesta no solo en la rapidez con la que se completan las tareas, sino también en la calidad y precisión del trabajo resultante. Un empleado eficiente no sacrifica la calidad en aras de la velocidad; más bien, encuentra el equilibrio adecuado para entregar resultados de alta calidad en un tiempo óptimo. La comparación constante con estándares predefinidos no solo sirve como una herramienta de evaluación, sino que también impulsa la mejora continua. Los empleados eficientes buscan constantemente formas de superar los estándares establecidos, identificando oportunidades para optimizar procesos y aumentar la productividad.

2.2.4. Adaptabilidad y Resolución de Problemas

La capacidad de adaptabilidad y resolución de problemas emerge como un indicador crítico para evaluar el desempeño laboral de un empleado. Este indicador se centra en la habilidad del individuo para ajustarse a cambios en el entorno laboral y abordar eficazmente los desafíos y obstáculos que puedan surgir. En un sentido general, la adaptabilidad se vincula con la flexibilidad y apertura a cambios, mientras que la resolución de problemas implica la capacidad para enfrentar situaciones complicadas y encontrar soluciones efectivas (Espinoza, 2020). La naturaleza dinámica del entorno laboral contemporáneo demanda empleados que no solo sean competentes en sus roles específicos, sino que también puedan adaptarse a cambios rápidos y resolver problemas de manera eficaz. La adaptabilidad, en este contexto, no solo se refiere a la aceptación de cambios, sino a la habilidad para prosperar en ambientes en constante evolución.

La resolución de problemas se convierte en un componente esencial en la adaptabilidad. Los empleados que pueden identificar y abordar desafíos de manera proactiva demuestran una capacidad valiosa para mantener el rendimiento y contribuir al éxito general de la organización. En un nivel más específico, la adaptabilidad se manifiesta en la capacidad del empleado para ajustarse a nuevas tecnologías, procesos y métodos de trabajo (Espinoza & Gallegos, 2020). Aquellos que pueden aprender rápidamente y aplicar nuevos conocimientos a sus responsabilidades contribuyen a la eficiencia y a la capacidad de la organización para mantenerse competitiva en entornos cambiantes.

La resolución de problemas, por otro lado, implica la capacidad para abordar obstáculos de manera efectiva. Los empleados que pueden analizar situaciones, identificar soluciones viables y tomar decisiones informadas contribuyen directamente al progreso y eficacia de la organización. La adaptabilidad y resolución de problemas no solo se limitan a situaciones predecibles; también abarcan la capacidad del empleado para enfrentar lo inesperado. La habilidad para gestionar crisis, responder a cambios repentinos y encontrar soluciones creativas en momentos de incertidumbre se vuelve esencial en un entorno laboral dinámico.

La evaluación de la adaptabilidad y resolución de problemas se vincula estrechamente con la capacidad del empleado para trabajar de manera colaborativa en equipos diversos. La diversidad de perspectivas y enfoques enriquece la resolución de problemas al proporcionar una variedad de ideas y estrategias. Los empleados que pueden adaptarse a diferentes dinámicas de equipo y contribuir constructivamente a la resolución de problemas fortalecen la cohesión y eficacia del equipo. La tecnología, la globalización y las cambiantes demandas del mercado son solo algunos de los factores que contribuyen a la complejidad del entorno laboral actual. Los empleados que pueden adaptarse a estas dinámicas y abordar los desafíos resultantes demuestran no solo habilidades técnicas, sino una mentalidad de aprendizaje continuo y una disposición para crecer en el cambiante panorama laboral.

2.2.5. Colaboración y Trabajo en Equipo

La colaboración y el trabajo en equipo emergen como pilares fundamentales en la evaluación del desempeño laboral de un individuo, siendo medidos a través de la participación y contribución efectiva en proyectos colaborativos, así como la capacidad para trabajar de manera armoniosa con colegas. En un sentido general, la habilidad para colaborar se convierte en un factor esencial en el entorno laboral moderno, donde la complejidad de los proyectos y la diversidad de perspectivas requieren un enfoque colectivo (Rodríguez et al., 2020). La participación efectiva en proyectos colaborativos implica no solo la realización de tareas asignadas, sino también la capacidad para comunicarse de manera clara y contribuir con ideas significativas. La sinergia entre los miembros del equipo no solo facilita el logro de objetivos, sino que también enriquece el proceso creativo y la resolución de problemas.

La colaboración no se limita únicamente al ámbito técnico; también se extiende a la capacidad del empleado para aportar constructivamente en discusiones, compartir

conocimientos y apoyar el éxito colectivo. La creación de un ambiente donde cada miembro se siente valorado y escuchado fortalece la colaboración y contribuye al bienestar general del equipo. En un nivel más específico, el trabajo en equipo implica la habilidad para adaptarse a diferentes dinámicas grupales y roles dentro de un proyecto. La flexibilidad para asumir responsabilidades variadas y apoyar a los colegas cuando sea necesario es indicativa de una mentalidad de equipo y contribuye a la eficacia general (Herguedas et al., 2021).

La colaboración efectiva se evidencia no solo en la ejecución de tareas específicas, sino también en la capacidad para superar desafíos y conflictos de manera constructiva. La resolución eficaz de discrepancias y la gestión de tensiones en el equipo contribuyen a la cohesión y al mantenimiento de un ambiente de trabajo positivo. La comunicación transparente se erige como un pilar fundamental en la colaboración y trabajo en equipo. La habilidad para expresar ideas de manera clara y escuchar activamente las contribuciones de los demás fomenta la comprensión mutua y fortalece la capacidad del equipo para tomar decisiones informadas.

La colaboración y trabajo en equipo no solo se limitan al ámbito interno de la organización, sino que también se extienden a la capacidad del empleado para interactuar y colaborar con clientes, proveedores u otras partes interesadas. La habilidad para construir relaciones efectivas más allá de los límites organizativos contribuye al éxito general de la empresa (Illán, 2021). La diversidad de habilidades y perspectivas en un equipo enriquece la colaboración y contribuye a la resiliencia del grupo frente a los desafíos. Los empleados que valoran la diversidad y pueden trabajar efectivamente con colegas de diferentes antecedentes y perspectivas fortalecen la capacidad del equipo para innovar y abordar problemas desde múltiples ángulos.

La colaboración y trabajo en equipo, medidos a través de la participación y contribución efectiva en proyectos colaborativos y la capacidad para trabajar armoniosamente con colegas, son indicadores esenciales del desempeño laboral. La participación efectiva en proyectos colaborativos implica la realización de tareas asignadas, pero también la habilidad para comunicarse de manera clara y contribuir con ideas significativas. La colaboración se extiende más allá del ámbito técnico e implica compartir conocimientos, apoyar el éxito colectivo y crear un ambiente donde cada miembro se siente valorado.

2.2.6. Innovación y Creatividad

La innovación y creatividad se posicionan como elementos esenciales en la evaluación del desempeño laboral, evidenciados a través de las propuestas e iniciativas innovadoras presentadas por el empleado y su contribución a la generación de nuevas ideas dentro de la organización. En el contexto empresarial contemporáneo, la capacidad para fomentar la innovación y la creatividad se ha convertido en un factor clave para la competitividad y el éxito sostenido de las empresas. De manera general, la innovación y la creatividad se entrelazan para impulsar el progreso y la evolución dentro de la organización. La innovación no se limita solo a la introducción de nuevas tecnologías, sino que abarca la capacidad de encontrar soluciones novedosas a desafíos existentes y de anticiparse a las demandas cambiantes del mercado (Muñoz, 2020).

La creatividad, en este contexto, se manifiesta en la capacidad del empleado para pensar de manera original y generar ideas frescas. Va más allá de la ejecución de tareas rutinarias, implicando la habilidad para abordar problemas desde perspectivas no convencionales y proponer enfoques distintos para mejorar procesos o productos. En un nivel más específico, la innovación se evidencia en la presentación de propuestas y proyectos que van más allá de las expectativas establecidas. Los empleados que buscan activamente oportunidades para mejorar y proponen iniciativas que desafían el statu quo contribuyen directamente al crecimiento y desarrollo de la organización.

La creatividad se manifiesta no solo en la generación de ideas, sino también en la capacidad para materializar esas ideas en soluciones tangibles. Los empleados creativos no solo proponen conceptos novedosos, sino que también muestran la iniciativa y habilidad para llevar esas ideas a la práctica, convirtiéndolas en contribuciones concretas y significativas. La evaluación de la innovación y creatividad no se limita solo a la generación individual de ideas; también se extiende a la colaboración y aportes colectivos. Los equipos que fomentan la diversidad de ideas y perspectivas, creando un ambiente propicio para la creatividad, suelen ser más innovadores y capaces de enfrentar desafíos con enfoques diversos (Zuloeta et al., 2021).

En un entorno laboral impulsado por la tecnología y la globalización, la capacidad para adaptarse y adoptar nuevas prácticas se convierte en un elemento esencial de la innovación. Los empleados que muestran disposición para explorar nuevas

herramientas, metodologías o enfoques demuestran una mentalidad abierta a la mejora continua. La innovación y creatividad no solo se limitan a la generación de productos o servicios novedosos, sino que también se extienden a la optimización de procesos internos. Los empleados que proponen mejoras en la eficiencia operativa, la gestión de recursos o la calidad de los servicios ofrecidos contribuyen a la innovación organizacional de manera integral.

2.2.7. Feedback y Evaluación Continua

La evaluación continua del desempeño laboral, respaldada por el feedback proporcionado en las evaluaciones de desempeño, se erige como un indicador fundamental para comprender la contribución y progreso de un empleado dentro de una organización. Este indicador no solo se limita a la medición de resultados cuantitativos, sino que se sumerge en la calidad y efectividad de las habilidades y competencias exhibidas en el entorno laboral. En un sentido general, el feedback y la evaluación continua son elementos clave para el desarrollo profesional de los empleados (Espinoza et al., 2020). Las evaluaciones de desempeño, al proporcionar una perspectiva externa, permiten a los supervisores y colegas ofrecer una retroalimentación constructiva sobre el rendimiento individual. Este proceso no solo identifica logros y áreas de mejora, sino que también fomenta una cultura de aprendizaje y mejora continua.

La retroalimentación en las evaluaciones de desempeño se convierte en un mecanismo valioso para reconocer y reforzar las fortalezas de un empleado. Al resaltar los logros y habilidades destacadas, se refuerza la motivación y se crea un ambiente donde el reconocimiento por el trabajo bien hecho se convierte en un estímulo significativo. La identificación de áreas de mejora a través del feedback es esencial para el crecimiento profesional. Al abordar de manera directa y específica las oportunidades de desarrollo, la retroalimentación proporciona un camino claro para que los empleados fortalezcan sus habilidades y superen desafíos identificados durante las evaluaciones de desempeño.

La comunicación efectiva en la retroalimentación se traduce en recomendaciones prácticas y orientación para el crecimiento profesional. Los supervisores que pueden articular de manera clara y precisa las áreas de mejora, así como proporcionar sugerencias concretas para el desarrollo, contribuyen directamente al avance y fortalecimiento de las capacidades del empleado. La evaluación continua no solo se

limita a la relación supervisor-empleado, sino que también incluye la retroalimentación de colegas. La perspectiva de compañeros de trabajo proporciona una visión adicional, a menudo desde diferentes ángulos, enriqueciendo la evaluación global del desempeño. La colaboración entre colegas en el proceso de retroalimentación promueve una cultura de apoyo y aprendizaje mutuo (López et al., 2020).

En un nivel más específico, el feedback en las evaluaciones de desempeño no solo se centra en los aspectos cuantificables del trabajo, sino también en las habilidades blandas y la contribución al ambiente laboral. La capacidad para trabajar en equipo, la comunicación efectiva, la iniciativa y otras habilidades interpersonales se convierten en componentes críticos que impactan directamente en la dinámica y eficacia del equipo. La evaluación continua no debe limitarse a un proceso anual; debe ser incorporada de manera regular en la dinámica del trabajo diario. La retroalimentación frecuente permite ajustes inmediatos, fomenta la agilidad en el desempeño y reduce la brecha entre las expectativas y la realidad. Además, crea una cultura donde la mejora continua es parte integral de la rutina laboral.

El feedback y la evaluación continua, derivados de las evaluaciones de desempeño, son indicadores cruciales para entender y mejorar el rendimiento laboral. Estos elementos no solo se enfocan en resultados cuantitativos, sino también en la calidad y efectividad de las habilidades y competencias exhibidas. La retroalimentación constructiva proporciona una perspectiva externa valiosa que reconoce logros, identifica áreas de mejora y fomenta una cultura de aprendizaje y desarrollo profesional.

3. Marco metodológico

El enfoque metodológico seleccionado para abordar la investigación es elemento cualitativo para proporcionar un análisis completo y detallado del problema en cuestión. En términos cuantitativos, el análisis de encuestas para obtener una visión general y objetiva de la situación. Estos datos proporcionaron información cuantitativa sobre la magnitud del problema y las tendencias observadas en relación con la motivación laboral en la Fundación "Tía Angie Nueva Época del Futuro".

Se utilizaron encuestas como método cualitativo para obtener una comprensión más profunda de las experiencias, percepciones y motivaciones de los colaboradores de la fundación. Estas encuestas se realizaron a través del análisis de casos de diferentes

grupos de trabajadores que estaban relacionados con situaciones particulares dentro de la organización. Este método cualitativo permitió examinar en detalle las dinámicas internas y los elementos subyacentes que podrían afectar el nivel de motivación de los empleados.

3.1. Población

La población objeto de estudio en esta investigación incluyó al personal empleado en la Fundación "Tía Angie Nueva Época del Futuro". Para seleccionar la muestra adecuada, se optó por un enfoque de muestreo no probabilístico, con el objetivo de capturar una representación significativa y relevante de la población de interés.

El proceso de selección de la muestra se llevó a cabo de manera intencional, considerando criterios específicos que garantizaran la diversidad y la adecuación de los participantes a los objetivos de la investigación. Se buscaron individuos que pudieran ofrecer una perspectiva significativa sobre la motivación laboral dentro de la fundación, tanto desde el punto de vista del personal de la fundación.

La elección de este tipo de muestreo permitió una mayor flexibilidad en la selección de los participantes, lo que facilitó la identificación de casos relevantes y la obtención de información rica y detallada sobre la problemática en cuestión. Además, al ser una investigación centrada en un contexto específico, el muestreo intencional resultó ser una estrategia apropiada para alcanzar los objetivos del estudio de manera eficaz.

3.2. Muestra

La muestra específica para este estudio estuvo compuesta por 28 educadores, quienes desempeñaban roles cruciales en el cuidado tanto de los niños como de los adultos mayores atendidos en la fundación. La decisión de emplear un muestreo no probabilístico intencional se basó en la necesidad de centrar la investigación en individuos directamente involucrados en las actividades cotidianas de la fundación. Esta estrategia de selección buscaba capturar las perspectivas y experiencias significativas de los educadores, con el fin de obtener una comprensión detallada de las interacciones y dinámicas presentes en este entorno específico.

La participación de estos educadores proporcionó información crucial sobre los desafíos y las oportunidades relacionadas con la motivación laboral en la fundación, así como sobre las necesidades y expectativas de los beneficiarios atendidos. Esta

aproximación permitió analizar de manera exhaustiva los factores que influían en la motivación y el compromiso del personal educativo, así como su impacto en la calidad de la atención brindada a los beneficiarios.

3.3. Técnicas de investigación

La investigación adoptó un enfoque analítico y empírico para abordar la problemática planteada. El método analítico se enfocó en descomponer el fenómeno de estudio en sus componentes fundamentales, permitiendo una comprensión más profunda de las relaciones y patrones subyacentes. Este enfoque buscó examinar las teorías existentes y aplicar un marco analítico para interpretar y conceptualizar la motivación laboral y el desempeño en el contexto específico de la Fundación Tía Angie. Complementando esta perspectiva, el método empírico se basó en la recopilación de datos concretos a través de encuestas conformadas por 13 preguntas, brindando una base tangible para respaldar o refutar las teorías analíticas formuladas.

La conjunción de estos métodos teóricos proporcionó una plataforma integral para explorar y comprender la interacción dinámica entre la motivación laboral y el desempeño en la mencionada fundación. En cuanto a los métodos empíricos o técnicas de recolección de información, se emplearon encuestas con preguntas cerradas para conocer la opinión de los colaboradores en relación con la motivación laboral y el desempeño en la Fundación Tía Angie.

Además, para obtener información más detallada sobre los factores que influyen en la motivación laboral, se analizó la percepción del desempeño y ausentismo por parte de los colaboradores. Este análisis permitió identificar patrones y tendencias que podrían estar relacionados con la motivación laboral, brindando así una visión más completa y precisa de la situación en la fundación.

3.4. Análisis de resultados

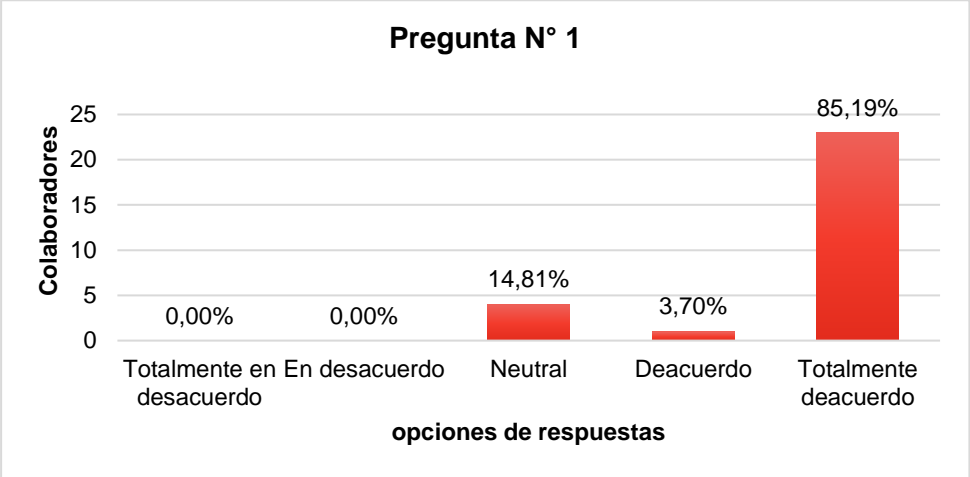
Una vez recopiladas las respuestas a las 13 preguntas formuladas mediante encuestas, se llevó a cabo un análisis minucioso de procesamiento de la información. Con esos datos, se crearon tablas dinámicas para tabular, comprender y analizar los resultados obtenidos de los colaboradores de la fundación Tía Angie.

3.5. Presentación de hallazgos

En esta sección se presenta los hallazgos obtenidos a partir de una encuesta realizada a los colaboradores de la fundación Tía Angie con el fin de analizar la motivación laboral.

Figura 1

El personal demuestra un compromiso significativo con sus responsabilidades y participa activamente en las actividades de la fundación.

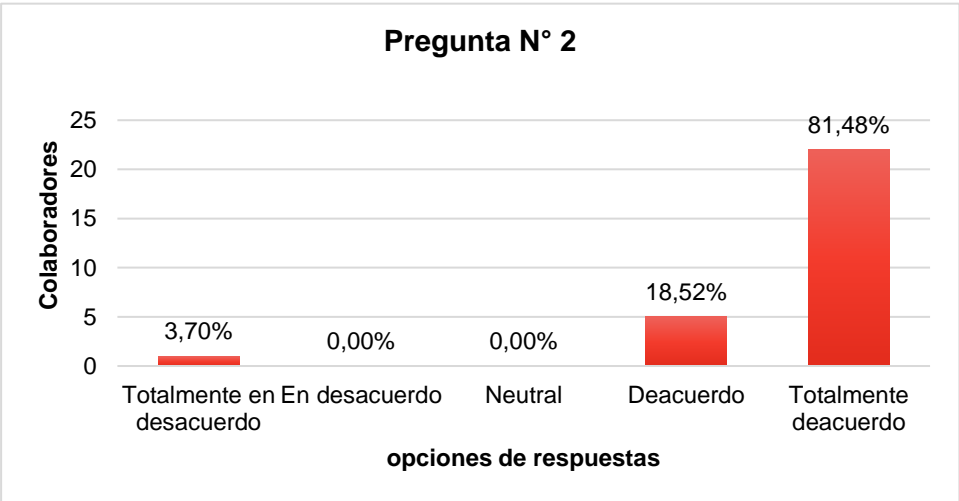


Nota. *Elaboración propia*

En la figura 1 se visualiza que el 85,19% de los colaboradores de la fundación tía Angie está totalmente de acuerdo esto quiere decir que se presenta compromiso y responsabilidad además de eso los colaboradores participan en las actividades realizadas por la fundación.

Figura 2

El personal se siente satisfecho con su trabajo y las condiciones laborales en la fundación.

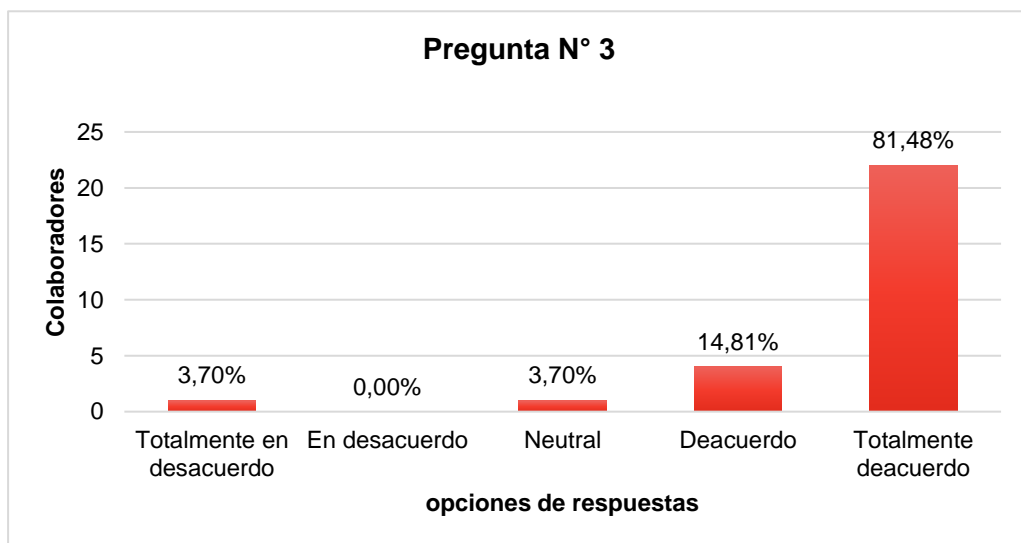


Nota. *Elaboración propia*

Es importante que los colaboradores en la fundación se sientan satisfechos con su trabajo de acuerdo con los resultados obtenidos en esta figura 2 se refleja que el 81,48% está totalmente de acuerdo, dando un análisis que la fundación tiene un personal satisfecho al momento de realizar las actividades laborales correspondientes.

Figura 3

La productividad y eficiencia en el trabajo son altas entre los miembros del equipo.

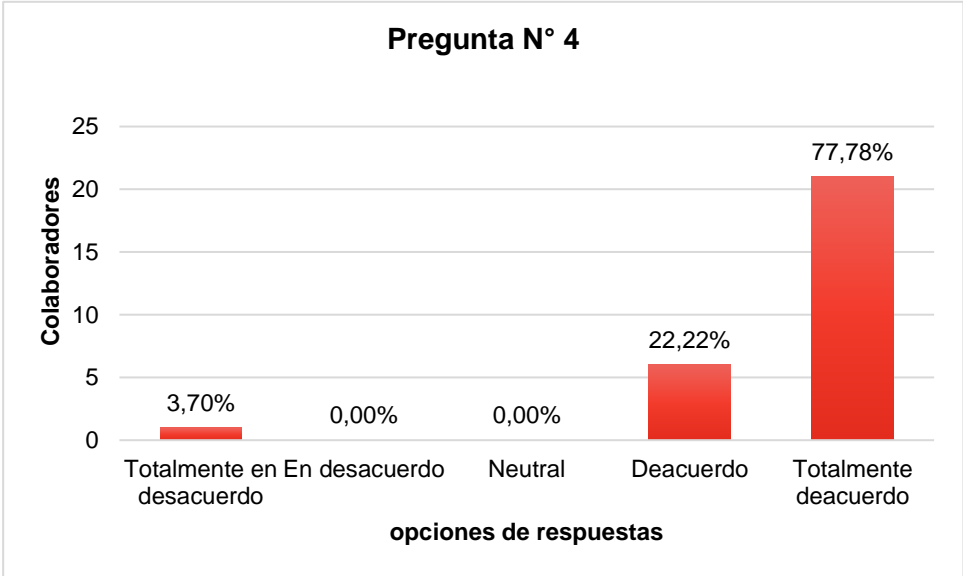


Nota. *Elaboración propia*

Esta pregunta está destinada para evaluar la eficiencia en el trabajo de los colaboradores y se demuestra que el 81,48% está totalmente de acuerdo, en que la productividad entre los colaboradores es efectiva y ayuda en cumplimiento de los objetivos de la fundación.

Figura 4

Se fomenta la iniciativa y autonomía en la toma de decisiones entre los colaboradores

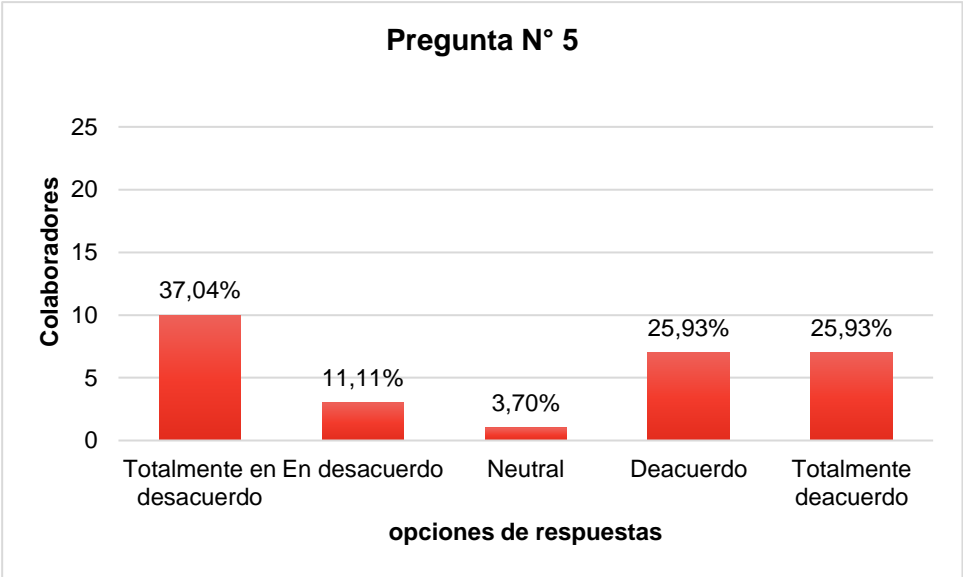


Nota. *Elaboración propia*

Para evaluar si el entorno de trabajo promueve la iniciativa se analiza los resultados, que el 77,78% está totalmente de acuerdo, que entre los colaboradores se apoya la iniciativa y autonomía en la toma de decisiones.

Figura 5

La fundación experimenta bajos niveles de ausentismo y rotación de personal

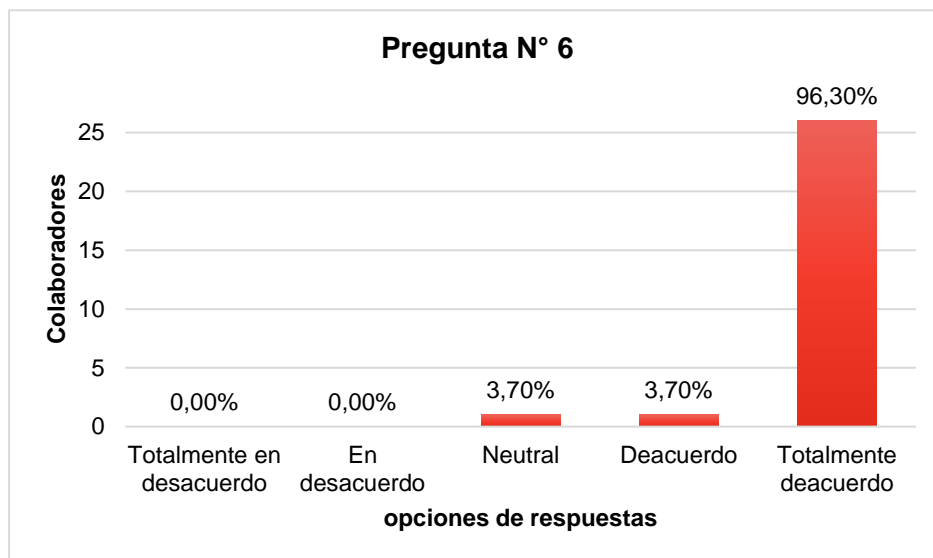


Nota. *Elaboración propia*

En la figura 5 se evalúa si en la fundación existe bajos niveles de ausentismo, como resultado se obtuvo que el 25,93% está totalmente de acuerdo, los empleados perciben que hay una estabilidad en la fuerza laboral y rotación de la personal

Figura 6

La fundación brinda oportunidades significativas para el desarrollo profesional y el aprendizaje continuo.

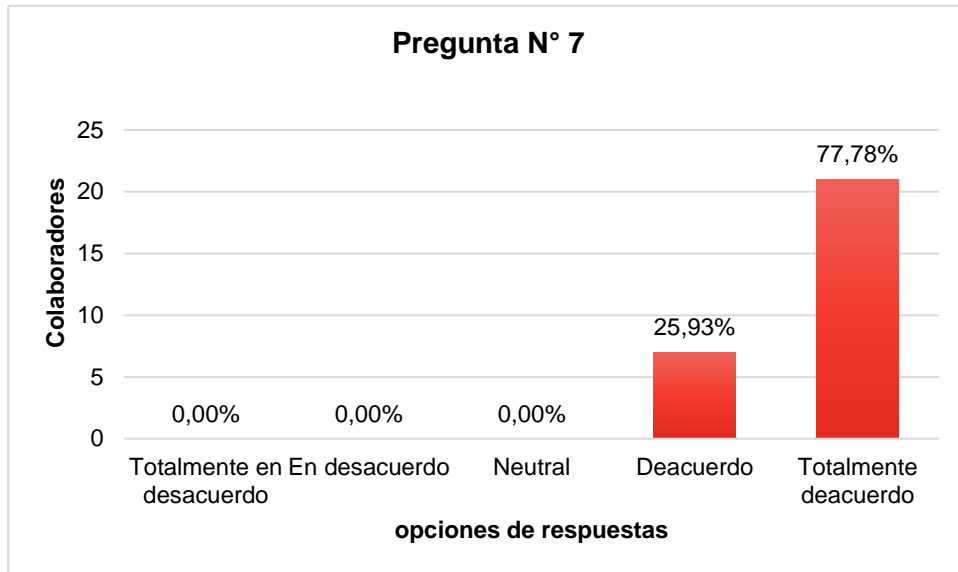


Nota. *Elaboración propia*

Se analiza si la fundación brinda oportunidades de para un crecimiento profesional, por ende, se visualiza que el 96,30% está totalmente de acuerdo lo cual se refleja que la fundación si brinda oportunidades significativas para mejorar el desempeño y habilidades para crecer profesionalmente, esto ayuda al rendimiento efectivo de la fundación y la calidad de sus servicios sociales.

Figura 7

Los colaboradores cumplen eficazmente con los objetivos establecidos para sus roles

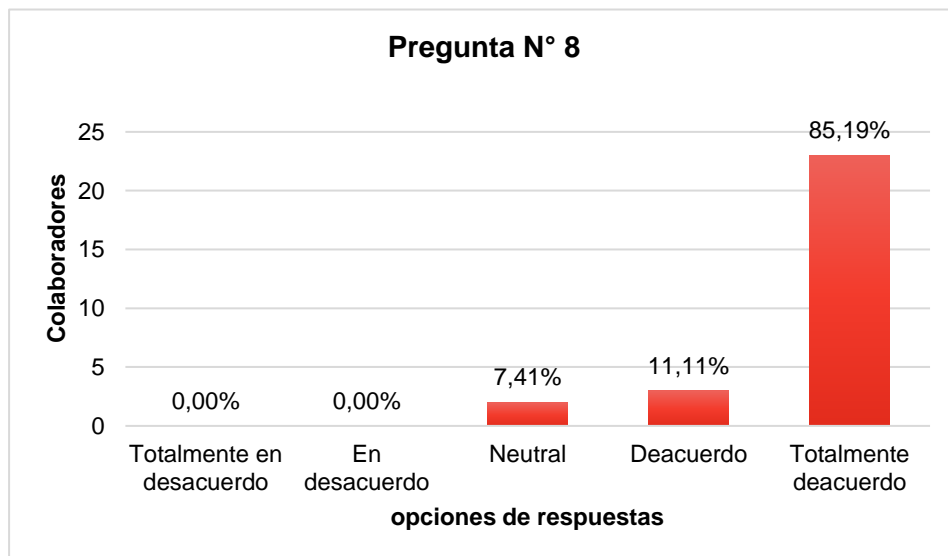


Nota. *Elaboración propia*

Se analiza si en la fundación trabaja para lograr cumplir con los objetivos de la fundación en el cual refleja que el 77,78% está totalmente de acuerdo, es decir los trabajadores están capacitados y son capaces en alcanzar los objetivos planteados

Figura 8

La calidad del trabajo realizado por el personal es consistentemente alta.

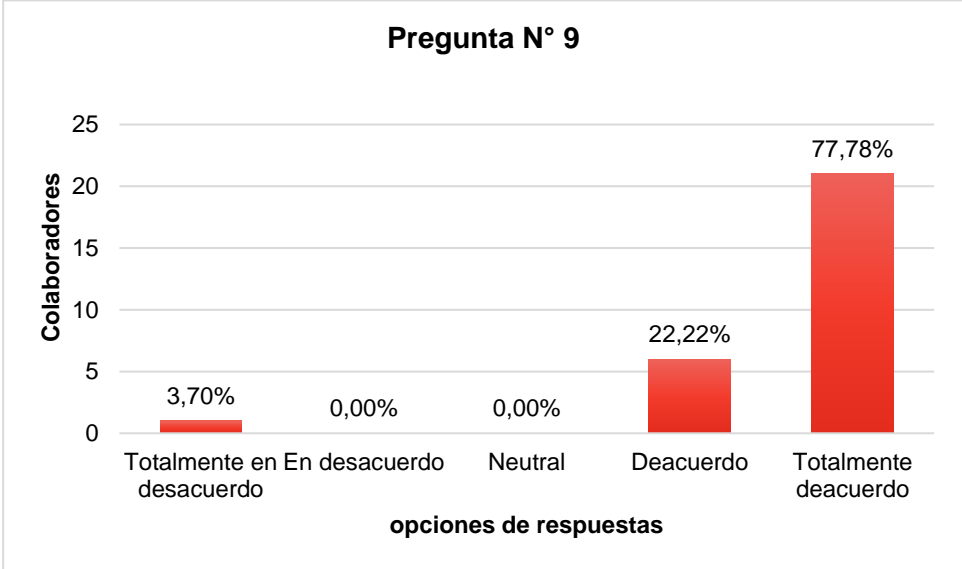


Nota. *Elaboración propia*

Se analiza si el trabajo que los colaboradores realizan en la fundación se caracteriza por su calidad al momento de brindar los servicios a los usuarios, el 85,19% de los trabajadores están totalmente de acuerdo, es decir, que se esfuerzan por dar lo mejor en sus actividades para brindar un buen trabajo.

Figura 9

La fundación opera de manera eficiente y utiliza recursos de manera efectiva.



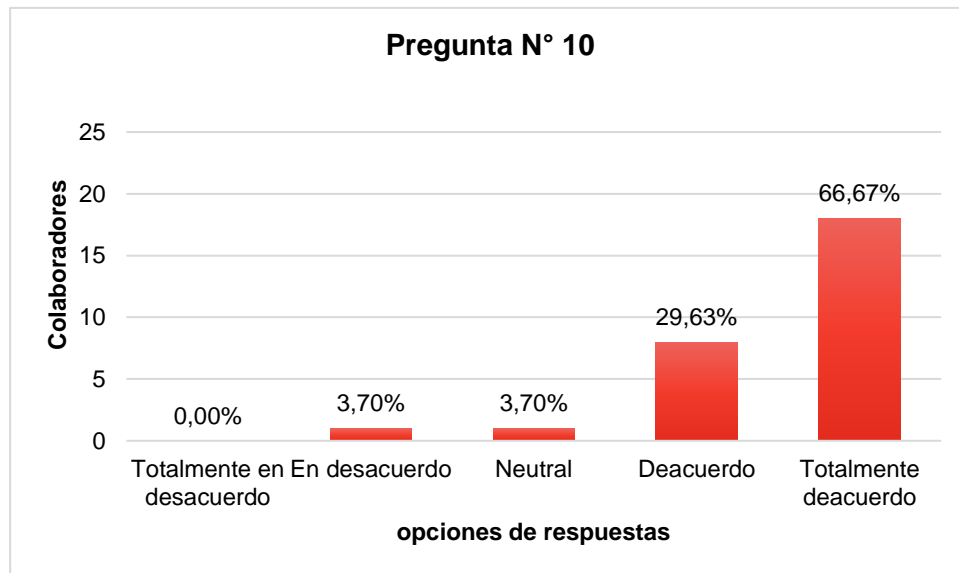
Nota.

Elaboración propia

Los resultados obtenidos por los colaboradores reflejan que 77,78% de los colaboradores está totalmente de acuerdo en que la fundación está bien administrada realiza sus operaciones de manera eficaz utilizando buenos recursos para el logro de los objetivos e impacto en las comunidades.

Figura 10

Los colaboradores muestran habilidades de adaptabilidad y resolución de problemas en situaciones laborales.

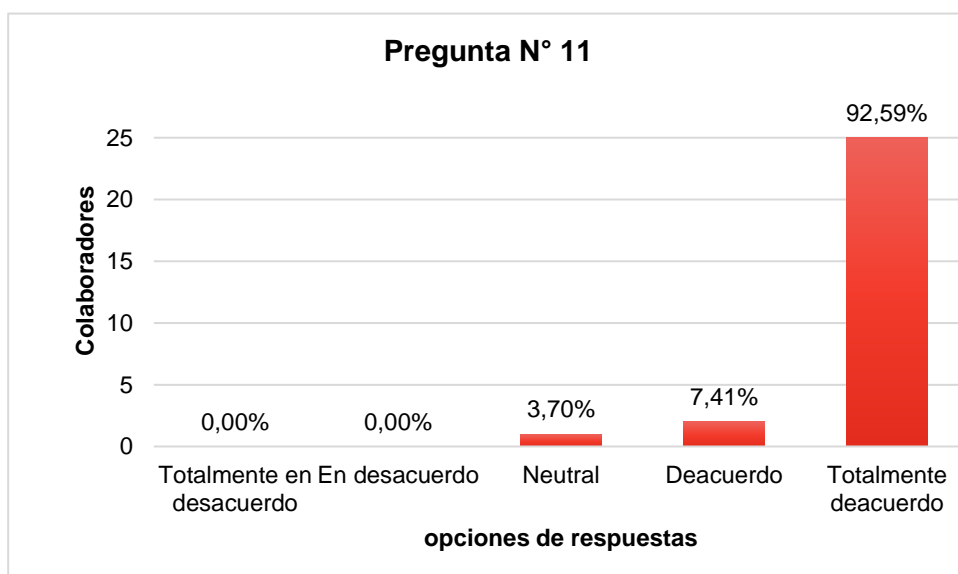


Nota. *Elaboración propia*

En esta pregunta se evalúa si los colaboradores de la fundación Tía Angie son fácil de adaptarse a la metodología de la misma, el 66,67% está totalmente de acuerdo en que son capaces de adaptarse y presentar diversas habilidades para la resolución de problemas.

Figura 11

Existe un fuerte sentido de colaboración y trabajo en equipo dentro de la fundación.

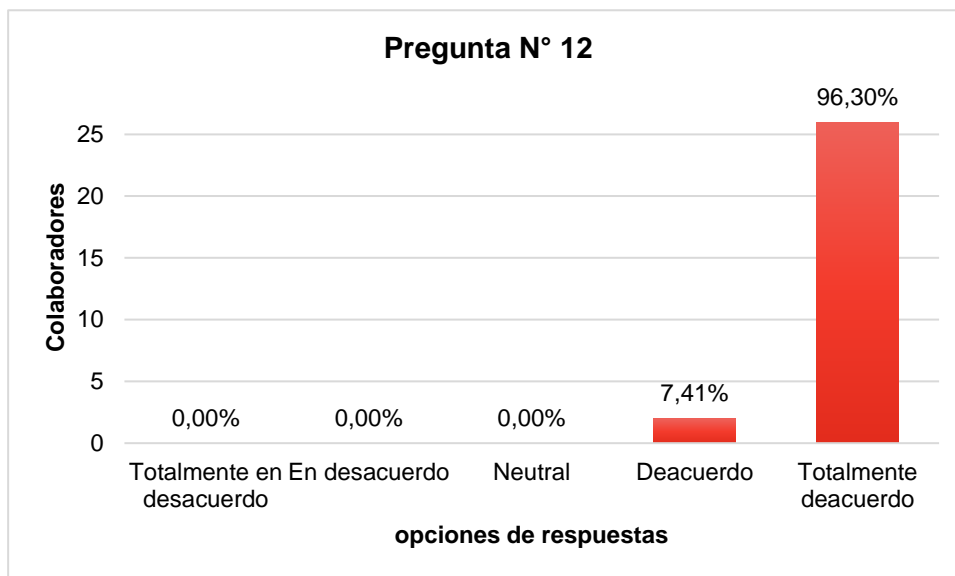


Nota. *Elaboración propia*

En la figura 11 se demuestra que el 92,59% de los colaboradores están totalmente de acuerdo en que existe colaboración entre equipo, compartes sus habilidades, conocimientos y trabajan en equipo para los objetivos comunes. Esta cooperación destaca un ambiente laboral productivo fomentando un sentido de pertinencia.

Figura 12

Se fomenta la innovación y la creatividad en el entorno laboral.

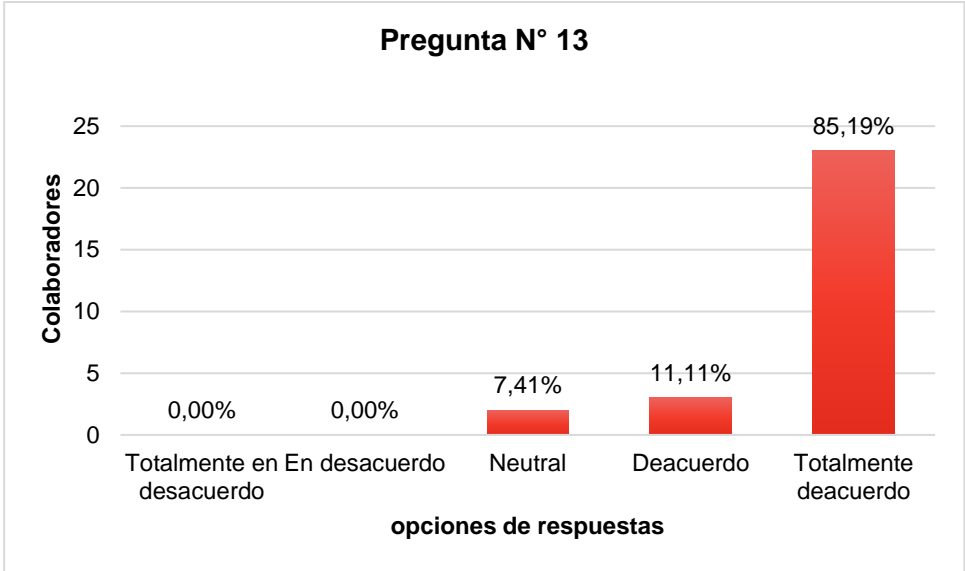


Nota. *Elaboración propia*

En el entorno laboral de la fundación el 96.30% de los colaboradores están totalmente de acuerdo en que se implementa y valora la innovación y creatividad entre equipo. Esto indica que la fundación deja que los trabajadores expongan sus ideas brindando el apoyo y la seguridad necesaria para nuevos enfoques.

Figura 13

Se proporciona feedback regular y las evaluaciones continuas contribuyen al crecimiento profesional.



Nota. *Elaboración propia*

Para un mejor rendimiento se analiza que el 85,19% de los colaboradores está totalmente de acuerdo que la fundación implementan evaluaciones continuas y dando a conocer a cada colaborador sus fortalezas y debilidades para trabajar en las mismas y realizar retroalimentación con el fin de mejorar el rendimiento y habilidades en sus actividades laborales.

3.6. Conclusión

Con referencia al problema y objetivos del trabajo de investigación de la Fundación Tía Angie sobre la motivación laboral ha proporcionado información útil sobre el estado actual del clima laboral. A través de encuestas, se ha descubierto que en general, la fundación tiene un excelente ambiente laboral, lo que se refleja en un alto nivel de satisfacción y compromiso de los empleados. Sin embargo, la discrepancia entre los resultados satisfactorios obtenidos en la mayoría de las preguntas y los marcados desacuerdos en la pregunta sobre el ausentismo y la rotación del personal ha sido un tema preocupante.

Este resultado indica que la rotación y el ausentismo del personal podrían estar ejerciendo una gran influencia en la motivación. Algunos colaboradores pueden encontrar un entorno laboral menos motivador debido a factores como la alta rotación o la falta de empleados. Por lo tanto, es fundamental abordar estos problemas de manera proactiva para evitar que afecten el compromiso y el rendimiento laboral.

Como solución al problema se recomienda implementar estrategias y herramientas personalizadas de satisfacción y motivación laboral adaptadas a los métodos y realidad de la fundación, estas estrategias incluyen programas de reconocimiento laboral, capacitaciones, integración para mejora en el trabajo en equipo, desarrollo profesional y mejora de comunicación, se asegura que estas estrategias sean alineadas al sistema organizacional de la fundación.

4. Bibliografía

- Arancibia, K. S. (2019). *“Relación del estrés con el desempeño laboral del.”* Lima,Peru: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Asencio, A. D. (2020). *Gestión del puesto y evaluación del desempeño.* Editorial Elearning, SL. <https://books.google.com/books?hl=es&lr=&id=3Cj-DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=La+medici%C3%B3n+de+la+eficiencia+operativa+se+apoya+en+est%C3%A1ndares+predefinidos,+que+act%C3%BAAn+como+puntos+de+referencia+para+evaluar+el+desempe%C3%B1o.+Estos+est%C3%A1ndares>
- Bacalla, A. F., Gonzalez, J. P., & Paucar, E. L. (2023). Productividad y motivación laboral en el personal de la municipalidad provincial de Rodríguez de Mendoza, Amazonas. *Horizonte empresarial*, 10(1), 282-290. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/download/2492/2936>
- Barrera, J. (2020). Control Interno, su vínculo con la Eficiencia Operativa y la Rentabilidad. *VinculaTégica EFAN*, 1(57), 734-41. http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Vinculategica6_1/57%20BARRE RA.pdf
- Bernal, G. A., & Cárdenas, G. A. (2021). La educación de la competencia emprendedora como iniciativa y autonomía personal. *Cuestiones Pedagógicas: Revista De Ciencias De La Educación*, 2(30), 27-42. <https://revistascientificas.us.es/index.php/Cuestiones-Pedagogicas/article/download/18977/17697>
- Calderon, K. A. (2014). *"MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL.* UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR.
- Cedeño, L. A., & Montesdeoca, J. L. (2021). Motivación laboral y nivel de compromiso en el Servicio de Rentas Internas del Cantón Portoviejo, Provincia Manabí. *Dominio de las Ciencias*, 7(5), 498-508. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383813.pdf>
- Cerda, M., Fernandez, A., Barja, J., Ramos, J. S., & González, M. (2023). Calidad de vida laboral y compromiso con el trabajo en el personal de enfermería. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 52(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0138-65572023000100024&script=sci_arttext&tlng=pt
- Cervantes, G., Muñoz, G., & Inda, A. D. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. *Revista Espacios*, 41(14), 27-37. <http://ww.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>

- Chávez, Y. H., Villanueva, J. L., & Chávez, G. H. (2021). La relación entre el compromiso organizacional y la rotación de personal obrero. *Estudios de Administración*, 28(1), 102-129.
<https://estudiosdeadministracion.uchile.cl/index.php/EDA/article/download/60211/68126>
- Cuello, R. B., Fructus, R. C., & Panduro, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación valor agregado*, 7(1), 54-60.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/download/1417/1788
- Dávila, M. R., Agüero, C. E., Castro, L. L., & Vargas, M. A. (2022). Productividad laboral y el teletrabajo en el sector público durante el período de emergencia nacional. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(2), 402-409.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202022000200402&script=sci_arttext
- de la Cruz, P. A. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *Revista Unimar*, 38(2), 63-94.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8083728.pdf>
- Encalada, M. L., & Corral, K. K. (2022). Absentismo, rotación de personal y su efecto en la productividad de una empresa de faenado y venta de carne porcina: 2020-2021. *Estudios de Administracion*, 29(2), 144-165.
<https://estudiosdeadministracion.uchile.cl/index.php/EDA/article/download/68612/72374>
- Espinoza, C. G., Castillo, D. C., Laso, A. L., & Guaraca, M. P. (2020). Liderazgo directivo y desempeño docente: Abordaje desde el ámbito legal ecuatoriano. *Journal of business and entrepreneurial studies: JBES*, 4(1), 21.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7472736.pdf>
- Espinoza, I. L. (2020). La buena administración como regla de adaptabilidad en un contexto de cambio climático. *Revista de Derecho Ambiental*(13), 145-162.
<https://estudiosdeadministracion.uchile.cl/index.php/RDA/article/download/54169/61539>
- Espinoza, M. A., & Gallegos, D. (2020). Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático. *Revista Científica UISRAEL*, 7(2), 39-56.
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862020000200039
- Evia, M. J. (2015). *Qué motiva a los trabajadores en cada país*. Espok comunicacion de sustentabilidad y RSE.
- González, M., Estévez, I., Souto, A., & Muñoz, P. C. (2020). Ecologías digitales de aprendizaje y desarrollo profesional del docente universitario. *Revista Comunicar*, 28(62), 9-12.

https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/24679/Gonzalez_Sanmamed_2020_ecologias_digitales_aprendizaje.pdf

Guajardo, L. B., & Córdova, K. E. (2021). Compromiso, motivación y persistencia de participantes en xMOOC. *Revista de Educación a Distancia (RED)*, 21(66).
<https://revistas.um.es/red/article/download/440241/303881>

Herguedas, J. L., Callado, C. V., & Aranda, A. F. (2021). El trabajo en equipo en la formación inicial del profesorado. *Cultura, Ciencia y Deporte*, 49, 16.

Illán, J. F. (2021). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Ediciones de la U.
<https://books.google.com/books?hl=es&lr=&id=jRNUEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=Trabajo+en+equipo&ots=uO7BuH25EB&sig=dll6HIRQn1trMgD-chxOcZlrYAw>

López, M. E., & Mendoza, L. P. (2021). Motivación laboral y su relación con el nivel de compromiso organizacional en las escuelas de conducción. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(4), 88-107.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7926977.pdf>

López, S. L., Vásquez, C. R., & Valdez, L. (2020). Estudio socioeducativo de caso mejora del clima laboral en guarderías mediante la comunicación efectiva al utilizar técnicas de programación neurolingüística. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(12).
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672020000200105

Moran, R. C., Corzo, E. D., Nizama, J. L., & Paredes, C. E. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 26(5), 663-677.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8890538.pdf>

Moreira, G. P., & Alfonso, Y. R. (2020). Evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente interno en una cooperativa de ahorro y crédito. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 5(7), 722-735.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9083760.pdf>

Muñoz, L. D. (2020). Elementos clave de la innovación empresarial. Una revisión desde las tendencias contemporáneas. *Revista Innova ITFIP*, 6(1), 50-69.
<http://www.revistainnovaitfip.com/index.php/innovajournal/article/download/78/163>

Parra, M., Lay, N., Payares, K., & Pareja, A. (2020). Factores que intervienen en el nivel de ausentismo del personal que labora en un centro de llamado de Barranquilla (Colombia). *Información tecnológica*, 31(6), 77-86.
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000600077&script=sci_arttext

- Pastás, A. &. (2019). *Modelo de gestión de recursos humanos para la empresa comic con Ecuador S.A.* <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2220>
- Pedro Tito Huamani, P. A. (2015). Impacto de la motivación en la productividad empresarial: caso gerencia de infraestructura en telefonía del Perú. *Rev de investigación de la Fac. Ciencias administrativas, UNMSM*, 9.
- Puma, M. (2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Ciencia y desarrollo*, 23(3), 45-53.
<http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/viewFile/2141/2263>
- Rivas, H. C. (2017). *Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional*. La libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Rodríguez, A. M., Segura, X., Elizondo, M. D., Moreno, R., & Montalvo, J. (2020). Diagnóstico del impacto de la motivación laboral como medio para incrementar la productividad. Estudio de caso: Empresa TSR de Saltillo, Coahuila, México. *Revista Espacios*, 41(43), 53-68.
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n43/a20v41n43p05.pdf>
- Rodríguez, M. R., Palacios, M. M., & Barros, M. R. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(3), 748-778.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7608887.pdf>
- Sánchez, L. C. (2021). Adecuación de los modelos de evaluación en recursos humanos para el desempeño laboral. *Revista de investigación psicológica*, 25, 71-82. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2223-30322021000100007&script=sci_arttext
- Santiago, T. C. (2023). Relación curvilínea entre liderazgo ético y creatividad dentro del sector eléctrico colombiano. El papel mediador de la autonomía laboral, el compromiso afectivo y la motivación intrínseca. *Revista iberoamericana de estudios de desarrollo = Iberoamerican journal of development studies*, 12(1), 74-100. <https://papiro.unizar.es/ojs/index.php/ried/article/download/9321/7883>
- Segura, E. A., de la Fuente, A. B., & Ureña, L. J. (2023). *La responsabilidad social corporativa en el control de gestión*. Universidad Almería.
<https://books.google.com/books?hl=es&lr=&id=UNbwEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=La+medici%C3%B3n+de+la+eficiencia+operativa+se+apoya+en+est%C3%A1ndares+predefinidos,+que+act%C3%BAan+como+puntos+de+referencia+para+evaluar+el+desempe%C3%B1o.+Estos+est%C3%A1ndares>
- Sum, R. K., Wallhead, T., Wang, F. J., Choi, S. M., Li, M. H., & Liu, Y. (2022). Efectos de la participación del profesorado en el desarrollo profesional continuo sobre la alfabetización física percibida, la motivación y el disfrute de la actividad física por parte del alumnado. *Revista de Psicodidáctica*, 27(2),

176-185.

<https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/257944/participacio%C5%BCn.pdf?sequence=1>

Susan, L. M. (2017). *Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017*. Peru: Universidad Cesar Vallejo.

Zuloeta, E. J., Rojas, N. D., & Caramutti, V. (2021). La creatividad en estudiantes educación inicial: una revisión bibliográfica. *Conrado*, 17(82), 260-267.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442021000500260&script=sci_arttext&tlng=en

5. Anexos

Certificado de aprobación para Preguntas de las encuestas.

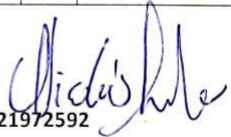
**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema de estudio de caso: LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA FUNDACIÓN "TÍA ANGIE NUEVA ÉPOCA DEL FUTURO" DE GUAYAQUIL

Autor(a): RUTH ELIZABETH RAMIREZ PAREDES

Nombre del Instrumento de recolección de datos: ENCUESTAS

Objetivo General: ANALIZAR LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA FUNDACIÓN "TÍA ANGIE NUEVA ÉPOCA DEL FUTURO" DE GUAYAQUIL.

ITEM / preguntas (Cantidad en función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación/instrumento P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	X			X				X	
2	X			X				X	
3	X			X				X	
4	X			X				X	
5	X			X				X	
6	X			X				X	
7	X			X				X	
8	X			X				X	
9	X			X				X	
10	X			X				X	
11	X			X				X	
12	X			X				X	
13	X			X				X	
DATOS DEL EVALUADOR	Nombres: Nicolás Sumba Profesión: Magister en administración de empresas Cargo: Docente Fecha: 21/02/2024						Firma:  C.I. 0921972592		

Observaciones
Generales _____