



**República del Ecuador**  
**Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil**

**Trabajo de Titulación**  
**Para la Obtención del Título de:**  
**Licenciado en Gestión de Talento humano**

**Tema:**  
**Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los empleados del**  
**Hipermarket Machala**

**Autor:**  
**Luis Eduardo Gongora Ribadeneira**

**Directora de Trabajo de Titulación:**  
**Ing. Erika Marlene Moncayo. MSc.**

**2023**

**Guayaquil - Ecuador**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer este trabajo de grado, primero a Dios por darme la serenidad, entendimiento y fortaleza para asumir mi carrera y encaminarme por el buen camino y poder lograr cumplir este objetivo, la realización de este artículo científico, a mi familia por ser la razón principal de mi logro y por su apoyo incondicional, a mis madres quienes me infundieron la ética y el rigor que guían mi transitar por la vida, a la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil por brindarme la oportunidad de acceder a la educación superior de calidad y a los Docentes, grandes profesionales, que han dedicado su tiempo y conocimiento en formarme como mejor profesional, en especial a mi tutora la Ing. Erika Moncayo Moncada por su paciencia, comprensión y acompañamiento en este proceso.

También quiero agradecer a mi jefe, el Econ. Xavier Valarezo Serrano, por su orientación, liderazgo y aliento. Él me ha brindado la oportunidad de desarrollar mi carrera y me ha desafiado a ser un mejor científico.

A mi compañero, Cirilo Heredia, quien desde el comienzo de este largo camino me brindó su colaboración y amistad. Ha hecho que mi trabajo sea más agradable y gratificante y finalmente a todos los que han contribuido a este estudio, ya sean grandes o pequeñas. Su apoyo ha sido invaluable.

## **DEDICATORIA**

Dedico este artículo científico a mi esposa, Psic. Clic. Diana Morocho, por su amor, apoyo y comprensión incondicional, sin ella, nada de esto sería posible, ofreciéndome aliento y comentarios constructivos. Eres mi mejor amiga, mi compañera de vida y la madre de nuestras hijas.

A mis hijas, Bianca y Raissa, por su amor y felicidad. Ellas han hecho que cada día sea más especial. Verlas crecer y aprender me llena de alegría y orgullo.

A mis madres, Yolanda y Amelia, por su amor, apoyo y consejos, son mi inspiración y motivación para ser una mejor persona, me han enseñado el valor del trabajo duro y la perseverancia.

A mi padre quien no estuvo presente en los momentos cuando lo necesitaba, eso me ayudó a fortalecerme y seguir adelante en todo mi proyecto de vida, fuiste el catalizador de mi éxito. Tu ausencia me enseñó a ser independiente y autosuficiente. Tu desinterés me motivó a trabajar duro y a lograr mis objetivos.

Este artículo es un testimonio de su amor y apoyo, de mi fuerza y resiliencia. Es gracias a ustedes que soy la persona que soy hoy.

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA**

Quien suscribe, Luis Eduardo Gongora Ribadeneira, estudiante de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil con C.I. 0705413631 de la carrera de Licenciatura en Gestión de Talento Humano, declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

---

Luis Eduardo Gongora Ribadeneira

# **INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL HIPERMARKET MACHALA**

Luis Gongora Ribadeneira  
luisgongorar@outlook.es

## **RESUMEN**

Ante los cambios constantes que se dan en el entorno empresarial, los dueños y directivos de las empresas han dado un giro radical en su gestión estratégica dentro de sus negocios, poniendo especial énfasis en el adelanto del Talento Humano, teniendo en cuenta que se debe velar tanto por el bien físico como psicológico de sus empleados, por ello en el presente trabajo de investigación se ha realizado una evaluación a los colaboradores del Hipermarket de la ciudad de Machala, para recabar la información necesaria se recurrió a la encuesta, la misma que se realizó vía online, la población total fue de 205 empleados, sin embargo, para este estudio se consideró una pequeña muestra, la misma que constó de 66 empleados del Hipermarket, la investigación es de tipo descriptiva, los resultados revelaron que el clima organizacional de esta empresa es muy bueno, ya que la motivación y la satisfacción en los empleados es evidente, indicando con ello una buena gestión realizada por parte de los directivos.

**Palabras clave:** motivación, desempeño laboral, empleados.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo tiene por objetivo analizar el desempeño de los empleados del Hipermarket Machala, según Armijos et al. (2019, p. 164) “la gestión de los recursos humanos es esencial para las empresas”, es decir potenciar las habilidades de los empleados. Para el logro de este cometido se recurre a diversas estrategias, siendo una de ellas la motivación; para Caduff (2020) son muchos los cambios que se han dado en el mundo tras la presencia del COVID 19, pues el confinamiento paralizó casi en su totalidad a la población mundial. Ante estas circunstancias, es necesario definir la motivación, según Manjarrez et al. (2020, p. 360) añaden que “la motivación del recurso humano es fundamental y un objetivo necesario del administrador”, por lo que las organizaciones, en estos últimos años se han enfocado en la motivación como parte de sus estrategias en el manejo de su personal. Una de las ventajas de la motivación es el efecto que logra en los empleados, según Bautista et al. (2020, p.110) “se constituye una de las principales fortalezas de una organización”, asegurando así su crecimiento y permanencia pero sobre todo prestigio en el entorno en el cual se desenvuelve la empresa.

### **El Hipermarket Machala**

El Hipermarket del centro comercial El Paseo Shopping Machala es parte de una cadena de supermercados que pertenece a Grupo El Rosado, fundado por su propietario Alfredo Czarninski en el año de 1958. Esta sucursal inició sus actividades un 25 de septiembre del año 2007, en la ciudad de Machala, específicamente en la vía al Cambio, km 2 ½. En el Hipermarket Machala, encontramos varios productos que satisfacen las necesidades y exigencias de los oreenses como son: ropa, calzado, juguetes, ferretería, artículos para el hogar, entre otros.

Básicamente la problemática se inicia en los últimos meses, pues hay poco entusiasmo en el quehacer laboral de los empleados, disminuyendo la productividad considerablemente, esto se

refleja en los reportes de ventas que no son satisfactorios para los administrativos del Hipermarket. Entre las causales está la falta de motivación que ha tenido en el área de trabajo, por ello se hace necesario establecer la influencia de este factor al momento de medir el desempeño laboral de los empleados, siendo este el momento en que nace la siguiente interrogante ¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los empleados del Hipermarket Machala?

Por lo tanto, esta investigación tiene como objetivo determinar cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los empleados del Hipermarket Machala, mediante el desarrollo de bases teóricas estrechamente vinculadas al tema investigado, para este efecto se consultaron distintas revistas científicas existentes en la web, siendo este recurso una de las fuentes bibliográficas principales para este cometido. Del mismo modo, para recabar la información pertinente se utilizarán distintos instrumentos como fichas de observación y encuestas, para establecer el nivel de desempeño laboral de los empleados del Hipermarket, y conocer si en ellos se aplica la motivación por parte de sus empleadores.

## **Marco teórico**

### **▪ Motivación**

La motivación es una acción que impulsa a una persona en la consecución de una o varias metas, según los autores Zuta et al. (2018) señalan que “está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo”, es la necesidad intrínseca de toda persona para poder desarrollarse en todos los estadios de su vida. La motivación que una persona recibe se traduce como el deseo de bienestar de alguien más hacia él.

### **Motivación Laboral**

Para Macías y Vanga (2021) la motivación laboral en el área de trabajo es uno de los aspectos fundamentales sobre los cuales se trabajan en las grandes corporaciones, para cumplir a cabalidad

con los objetivos organizacionales propuestos, a través de estrategias enmarcadas en la acción integradora de quienes dirigen la parte administrativa, de acuerdo con los autores Pizarro et al. (2019) para esto “se necesitan factores o herramientas que motiven a las personas a realizar un trabajo satisfactorio” (p. 849), cumpliendo ya sea a corto o largo plazo las metas organizacionales contempladas al inicio de un proyecto o negocio.

### **La importancia de la Motivación Laboral en las empresas.**

Según los autores Deroncele et al. (2021) la motivación laboral se concibe como un logro de la eficiencia empresarial, puesto que cuando el cuerpo laboral de una organización recibe motivación los resultados son excelentes elevando el nivel de eficacia y calidad de los productos o servicios ofertados por una empresa. Para Rodríguez (2020) que un empleado esté motivado en forma adecuada lo compromete aún más con la empresa. Dados los cambios tecnológicos, ambientales, políticos, económicos y sociales en el mundo, exige reclutar personal competitivo y eficaz, para los autores Checa y Rodríguez (2018) el talento humano se concibe como “el recurso más importante en toda empresa, y la productividad de la institución depende del estado de ánimo de los colaboradores” (p. 159).

### **Factores principales que influyen en la motivación del Personal de una Empresa**

Descubrir qué origina el buen o mal desempeño de un empleado es de vital importancia para los administradores, según Gutiérrez et al. (2020) existen “diferentes razones que motivan a las personas a llevar a cabo un trabajo productivo”, por ello; es necesario que los administradores establezcan qué factores motivan a un empleado a trabajar mejor, los mismos que según Zuta et al. (2018) deben “provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo”. canalizando las estrategias laborales que se han de implementar en un plan de trabajo encaminado al crecimiento de la organización. En definitiva, las personas se adaptan a muchas condiciones con la finalidad



de obtener un puesto laboral y si ya cuentan con ello, buscan según los autores Bayón y Arenas (2019) “estabilidad en el puesto de trabajo”. Ante tales circunstancias se señalan como factores claves a los siguientes:

***Sueldos.*** Es el primer punto por considerar, esto lo reafirman los autores Alvarado y Argüello (2018) “el empleado, al que se le paga bien, se sentirá motivado”, puesto que un salario insuficiente desmotiva a los trabajadores orillándolos a realizar de manera ineficiente las labores encomendadas entre ellas: producción ineficiente, clientes mal atendidos, ausentismo en el puesto de trabajo, renuncias constantes por parte de los empleados entre otras situaciones.

***Clima Laboral.*** Para Iglesias y Torres (2018) cuando el clima organizacional es favorable los empleados realizan con gusto sus actividades laborales, este elemento de motivación es muy fuerte, puesto que pone de manifiesto valores empresariales necesarios para el posicionamiento de la organización en el medio. En este sentido, los autores Macías y Vanga (2021, p. 549) concluyen que “su importancia está centrada en el efecto que produce sobre la conducta, considerada esta como muy importante para la eficiencia organizacional”.

***Estabilidad Laboral.*** De acuerdo con el autor Franco (2019) el trabajador cuenta con el derecho inalienable de la estabilidad laboral. En efecto, la estabilidad económica de una persona depende de los ingresos que tenga y para ello deberá contar con una plaza de trabajo, pero a más de ello, este puesto debe ser permanente. Para López et al. (2020) “la inestabilidad laboral percibida se asocia a consecuencias negativas en relación con las actitudes laborales del empleado y su bienestar”, es decir, produce malestar en ellos, crea incertidumbre con respecto a su futuro en la empresa, afectándolos en su salud tanto física como mental, haciendo deficiente su labor en la organización.

**Satisfacción Laboral.** Para Chiang et al. (2021) la satisfacción laboral conlleva todo un abanico de emociones que experimentan los empleados trabajando en un ambiente armónico, un trabajador motivado, mejorar su rendimiento laboral, el logro de metas u objetivos le conducirán a la satisfacción plena, en este sentido los autores Deroncele et al (2021) enfatizan que es posible “repensar una perspectiva psicosocial de la motivación desde la integración de aspectos psicológicos, laborales y organizacionales” (p. 569).

#### ▪ **Desempeño Laboral**

Una empresa tiene como objetivo principal según Pashanasi et al. (2021) analizar e identificar aquellas brechas de competencias en aquellos colaboradores que trabajan en el departamento administrativo con relación a su puesto de trabajo con el fin de promover el cumplimiento de objetivos y resultados proyectados. El acelerado avance que se suscita a nivel mundial exige personas con mayor preparación académica y un variado abanico de recursos que le permitan un mejor rendimiento laboral, pues las empresas son cada día más exigentes. En este sentido, el autor Velásquez (2017) alega que “es fundamental que las organizaciones promuevan el desarrollo del capital humano” es decir personal especializado y calificado que brinde soluciones oportunas, sea proactivo y eficiente.

#### **Evaluación del desempeño laboral**

Para Zapata et al. (2021, p. 130) la evaluación del desempeño laboral se constituye como la herramienta principal de las empresas, para ejercer una correcta administración del talento humano que es parte de la organización, este procedimiento realizado periódicamente permite detectar habilidades adquiridas durante la jornada laboral, según Jara et al. (2018) a través de este sistema se puede evaluar y analizar “la excelencia de las cualidades de una persona” (p. 743), o por el

contrario medir falencias en sus empleados, pero sobre todo “descubrir en qué medida es productivo el empleado, y si podrá mejorar su rendimiento futuro” (Rivero, 2018).

### **Importancia del desempeño laboral**

Para Heredia y Narvárez (2021) uno de los aspectos sustanciales para el cumplimiento de las metas organizacionales es el rendimiento laboral de su equipo de trabajo. Aquí es donde radica su importancia, pues hay que saber comparar los requerimientos y exigencias de un puesto de trabajo con las habilidades que posea una persona para ocuparlo, siendo indispensable “disponer de empleados con alto nivel de satisfacción en su trabajo, con motivación, más productivos y comprometidos” Pashanasi et al. (2021, p. 164). De acuerdo con los autores Landeo et al. (2022) “la efectividad del liderazgo emerge como la vertiente accesible de la estrategia” pues tras la evaluación correspondiente, el gerente o administrador implementará planes de acción encaminados a mejorar distintas áreas en la empresa.

Pero también es competencia del colaborador brindar lo mejor de sí mismo para cumplir a cabalidad las tareas encomendadas por su jefe inmediato, para ello debe tener bien definida “cuál es su función dentro de la empresa” (Obando, 2020, p. 168), considerando sus habilidades y destrezas en el plano laboral, logrando según Mendieta et al. (2020) “una simbiosis entre las capacidades que posee el trabajador y las necesidades de la empresa”.

### **Aspectos por considerar en una evaluación del desempeño laboral**

En una evaluación en donde se mide el desempeño laboral de un empleado se consideran varios aspectos, y partiendo de los resultados se pueden implementar correcciones que mejoren alguna dificultad o falencia detectada. Los aspectos por evaluar serían:

***La productividad.*** Según los autores Franco et al. (2021) “es la búsqueda hacia el mejoramiento de todo cuanto existe”, el empleado debe tener claro desde un inicio, cuáles son las tareas que debe

realizar, el tiempo establecido para cada una de ellas y los resultados esperados de dichas acciones, sin embargo, no debe basarse solo en el cumplimiento de ellas sino en otros factores como: la pulcritud, el cumplimiento y el orden se pone de manifiesto en este punto.

**Compromiso.** Para los autores Bernal et al. (2021, p. 196) el compromiso organizacional es aquel que denota la estrecha relación que siente un trabajador hacia la empresa en la cual labora, no se puede cumplir con los objetivos propuestos si la actitud del empleado no es buena, por ello asumirá compromiso organizacional, pues aquellos que posean “altos niveles de compromiso, son aquellos que registran mejores niveles de desempeño y productividad” (Hernández, 2021, p. 18).

**Trabajo en equipo.** Según Matos de Rojas et al. (2018) se debe trabajar en conjunto hasta llegar al logro de las metas organizacionales de la empresa, por ello contar con un personal unido, se constituye un elemento clave para la evolución de una empresa, promoviendo el progreso conjunto, haciendo más fácil y menos pesada la jornada laboral, para Paravic y Lagos (2021, p. 3) “es una forma de trabajo donde todos son responsables de las metas u objetivos de la organización”.

## METODOLOGÍA

En el presente caso de investigación la metodología de estudio es de tipo descriptivo, ya que la investigación tiene como propósito determinar cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los empleados del Hipermarket Machala, del mismo modo, el enfoque es cuantitativo pues se aplicó un cuestionario basado en el modelo de Frederick Herzberg a los empleados para poder conocer con certeza lo que opinan con respecto a la variable motivación.

Según el autor Gabriel (2017, p. 146) “la investigación descriptiva utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades”. Además, se utiliza la encuesta para recabar la información necesaria, de acuerdo con

Palacios citado por (Belzunegui, 2020) la encuesta es “la técnica prospectiva que permite ir más allá de la limitación estructural y la rigidez funcional de las bases de datos registrales y que proporciona al gestor local el conocimiento que requiere para alcanzar una comprensión científica de la población”. A continuación, se expone una lista en donde se encuentran clasificados el número de empleados por departamento.

**TABLA 1: Trabajadores del Hipermarket de Machala**

<b>Sección</b>	<b>Cantidad</b>
<b>RioStore</b>	38
<b>Panadería</b>	6
<b>Bodega</b>	4
<b>J/ Bodega</b>	5
<b>Comisariato</b>	39
<b>Frío</b>	6
<b>Legumbre</b>	5
<b>Juguetería</b>	11
<b>Ferrisariato</b>	39
<b>Cajas</b>	36
<b>S/ cajas</b>	6
<b>S/ puerta</b>	4
<b>Servicio cliente</b>	1
<b>Exhibidores</b>	2
<b>Secretaria</b>	3
<b>TOTAL</b>	205

Elaboración Propia

Como se observa en la tabla expuesta con anterioridad, la población es extensa, y por motivos de tiempo y disponibilidad del personal, se hace necesario recurrir a la aplicación de una fórmula matemática para obtener una muestra con la cual se trabajará haciendo la respectiva encuesta para así poder llegar con los resultados a las conclusiones del caso.

### Fórmula para determinar el tamaño de la muestra

$$n = \frac{N * Z^2 \alpha * p * q}{e^2 (N - 1) + Z^2 \alpha * p * q}$$

Donde:  $n = \frac{205 * (1,96)^2 \alpha * 0,50 * 0,50}{(0,1)^2 (205 - 1) + (1,96)^2 \alpha * 0,50 * 0,50} = 65.6 = 66$  encuestados

## RESULTADOS

Las primeras dos preguntas de la encuesta sirven para determinar características primordiales como el sexo, la edad de los encuestados y su antigüedad en la empresa.

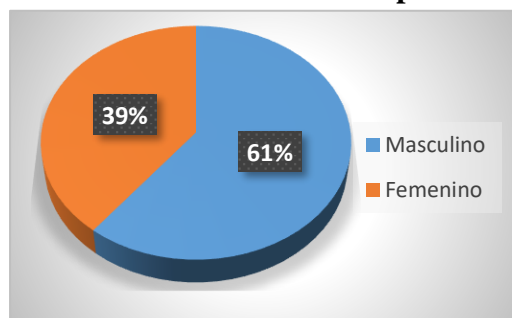
**Tabla 2: Características de los trabajadores del Hipermarket**

	<b>Variabes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Sexo</b>	Masculino	40	61%
	Femenino	26	39%
	<b>Total</b>	66	100%
<b>Edad</b>	19 a 24 años	29	44%
	25 a 30 años	15	23%
	31 a 36 años	12	18%
	37 a 42 años	7	11%
	43 a 48 años	1	1%
	49 a 54 años	2	3%
	Total	66	100%
	Menos de un año	19	29%

<b>Antigüedad en la empresa.</b>	De 1 a 3 años	18	27%
	De 4 a 6 años	13	20%
	De 7 a 10 años	16	24%
	Total	66	100 %

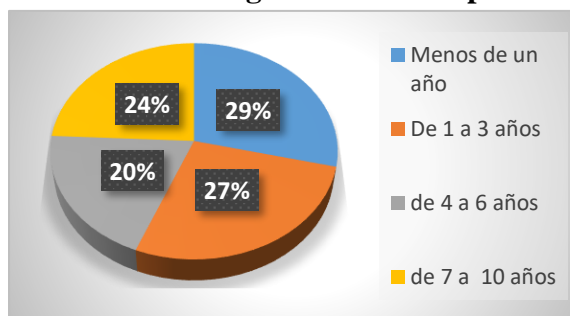
Elaboración: El autor.

**Gráfico 1. Género del personal**



Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 2. Antigüedad en la empresa**



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los datos expuestos, se observa que el 61% del total son hombres, en tanto que las mujeres representan el 39% del total. En cuanto a la edad, el 44% del gran total, tienen una edad comprendida entre los 19 a 24 años, mientras que la población con una edad fluctuante entre los 49 y 54 años corresponde al 3%.

**Tabla 3**  
**Clima Organizacional**

	<b>Variables</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Se siente acogido por la empresa</b>	Totalmente de Acuerdo	26	39%
	De Acuerdo	37	57%
	En Desacuerdo	2	3%
	Muy en Desacuerdo	1	1%
	Total	<b>66</b>	<b>100%</b>
	Totalmente de Acuerdo	22	32%
	De Acuerdo	36	55%

<b>Nivel de Satisfacción en las instalaciones, productos y servicios</b>	En Desacuerdo	5	8%
	Muy en Desacuerdo	3	5%
	<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>
<b>Nivel de Satisfacción con la remuneración</b>	Totalmente de Acuerdo	9	13%
	De Acuerdo	50	76%
	En Desacuerdo	7	11%
	Muy en Desacuerdo	0	0
	<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>
<b>Relación Laboral satisfactoria con el jefe inmediato superior</b>	Totalmente de Acuerdo	32	49%
	De Acuerdo	31	47%
	En Desacuerdo	2	3%
	Muy en Desacuerdo	1	1%
	<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>
<b>Reconocimiento del trabajo del colaborador</b>	Totalmente de Acuerdo	19	29%
	De Acuerdo	40	61%
	En Desacuerdo	6	9%
	Muy en Desacuerdo	1	1%
	<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>
<b>Compensaciones en el trabajo</b>	Totalmente de Acuerdo	12	<b>18%</b>
	De Acuerdo	23	<b>35%</b>
	En Desacuerdo	23	<b>35%</b>
	Muy en Desacuerdo	8	<b>12%</b>
	<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>
	Totalmente de Acuerdo	26	39%

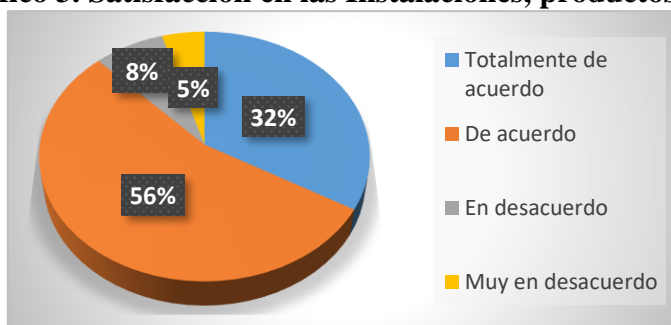


<b>Buena relación con los compañeros de trabajo</b>	De Acuerdo	36	55%
	En Desacuerdo	2	3%
	Muy en Desacuerdo	2	3%
	<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>
<b>Importancia sobre compartir con el equipo de trabajo</b>	Totalmente de Acuerdo	19	29%
	De Acuerdo	39	59%
	En Desacuerdo	6	9%
	Muy en Desacuerdo	2	3%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>	
<b>Contribuye a los objetivos del Hipermarket</b>	Totalmente de Acuerdo	34	52%
	De Acuerdo	30	45%
	En Desacuerdo	2	3%
	Muy en Desacuerdo	0	0
	<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>
<b>Emoción de trabajar en el Hipermarket</b>	Totalmente de Acuerdo	36	55%
	De Acuerdo	28	43%
	En Desacuerdo	1	1%
	Muy en Desacuerdo	1	1%
	<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>
<b>Concentración en el área de trabajo</b>	Totalmente de Acuerdo	32	49%
	De Acuerdo	29	44%
	En Desacuerdo	4	6%
	Muy en Desacuerdo	1	1%De
	<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>
<b>Desarrollo de habilidades y destrezas</b>	Totalmente de Acuerdo	25	38%
	De Acuerdo	32	49%
	En Desacuerdo	5	7%

	Muy en Desacuerdo	4	6%
	Total	<b>66</b>	<b>100%</b>
<b>Motivado por el logro de objetivos personales</b>	Totalmente de Acuerdo	31	47%
	De Acuerdo	33	50%
	En Desacuerdo	2	3%
	Muy en Desacuerdo	0	0%
	Total	<b>66</b>	<b>100%</b>
<b>Motivación del jefe en la jornada laboral</b>	Totalmente de Acuerdo	22	33%
	De Acuerdo	30	45%
	En Desacuerdo	11	17%
	Muy en Desacuerdo	3	5%
	Total	<b>66</b>	<b>100%</b>

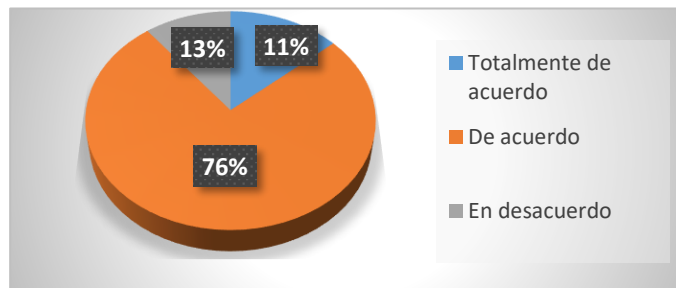
Elaborado por: Luis Góngora

**Gráfico 3. Satisfacción en las Instalaciones, productos y servicios**



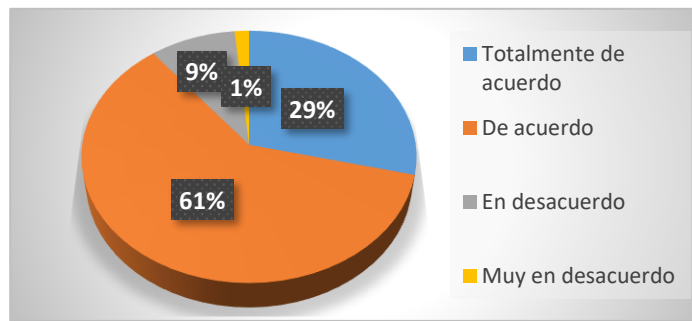
Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 4. Satisfacción con la remuneración**



Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 5. Reconocimiento al colaborador**



**Fuente:** Elaboración propia

## DISCUSIÓN

De acuerdo con los datos expuestos, el 39% de los encuestados se siente acogido por la empresa, por lo que se siente a gusto laborando en el Hipermarket, así mismo modo el 55% del total de los empleados encuestados manifestaron sentirse satisfechos trabajando en sus instalaciones. Con respecto a la relación laboral existente entre empleado y jefe, el 49% señalaron que era satisfactoria, en cuanto al reconocimiento a los colaboradores, el 61% de los que fueron encuestados están de acuerdo en que si lo reciben. En cuanto a las compensaciones el 35% están el 59% del total de empleados indicaron que es importante compartir con el equipo de trabajo.

El 52% de los empleados están totalmente de acuerdo en contribuir con los objetivos de la empresa, el clima organizacional es muy bueno pues el 97% de los colaboradores está totalmente de acuerdo, esto le permite al 93% de los trabajadores estar muy concentrados en sus actividades laborales. Y el 87% de ellos puedan desarrollar habilidades y destrezas tanto dentro de su área de trabajo como fuera de ella, motivando con esto al 97% de los encuestados a seguir con el mismo ritmo de trabajo, cabe recalcar que el 87% del total de empleados encuestados manifestaron sentirse motivados por su jefe. Si bien es cierto el 97% está motivado, solo el 87% señaló.

## CONCLUSIONES

Basados en los resultados de la encuesta que se realizó a los empleados del Hipermarket, se concluye que la mayoría de los empleados viven un clima organizacional favorable tanto para ellos como para la empresa, desde su ingreso percibieron un buen trato por parte de los jefes, y la dirección que reciben de ellos les ha permitido alcanzar metas propuestas en el plano laboral y personal. Sin duda alguna, la presencia de factores positivos como un buen clima laboral propiciado por los jefes y compañeros de trabajo contribuyen al buen desempeño de los trabajadores que ponen todo su empeño y dedicación en las actividades laborales a ellos encomendadas, elevando el nivel de productividad de la empresa y obteniendo los mejores resultados.

La motivación recibida por parte de los jefes incide positivamente sobre los empleados, se sienten acogidos y valorados, los hace creativos y capaces de potenciar sus habilidades y destrezas con las cuales pueden desempeñarse mejor en su trabajo, aportando significativamente al cumplimiento de los objetivos de la empresa y sitiándola en un buen lugar en el mercado. La satisfacción que sienten les conduce a brindar la mejor atención a los clientes en el caso de los que trabajan directamente con ellos, como las cajeras y asesores de ventas. Así mismo, los jefes y gerentes tienen muy claro su rol dentro de la empresa y se mantienen a la vanguardia de todos los cambios que se dan en su entorno entendiendo que el capital humano es la parte más importante de una organización, contribuyendo con el desarrollo de nuevas habilidades en ellos, promoviendo el aprendizaje que les permita mejorar su quehacer laboral, pues aprender y escalar profesionalmente son metas que tiene una persona al ingresar a una empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado Borrego, A., & Argüello Silva, N. R. (2018). Factores Higiénicos y Motivadores en una agencia automotriz del estado de Sinaloa. *Ra Ximhai*, 14(3), 207 - 222.
- Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., & Mora Sánchez, N. V. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Universidad y Sociedad*, XI(4), 163 - 170.
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aguilar Panduro, E. J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, VII(1), 109 - 121.
- Bayón Pérez, J., & Arenas Falótico, A. J. (2019). Relaciones laborales ¿Una realidad estructural, coyuntural o un perjuicio instaurado a nivel mundial? *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87), 737 - 768.
- Bernal González, I., Ruíz Mezquiti, L. A., & Pastrana Zuñiga, J. L. (2021). Compromiso Organizacional de profesionales de la salud ante covid - 19. *Universidad y Sociedad*, XIII(6), 194 - 204.
- Caduff, C. (2020). Qué salió mal: el coronavirus y el mundo después del pare total. *Revista de Economía Institucional*, XXIII(44), 143 - 169.
- Checa Calderón , V. N., & Rodríguez Caguana, T. H. (2018). Análisis del liderazgo y su relación con la motivación laboral en S.E.R.L.I. Sociedad pro-rehabilitación en Guayaquil en el año 2016. *Revista de Comunicación de la SEECI*(44), 155 - 170.
- Chiang Vega, M., Hidalgo Ortiz, J. P., & Gómez Fuentealba, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, XI(22).

- Deroncele Acosta , A., Anaya Lambert, Y., López Mustelier, R., & Santana González, Y. (2021). Motivación en empresas de servicios: Contribuciones desde la intervención psicosocial. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94).
- Franco García, D. (2019). Protección contra el despido arbitrario de trabajadores contratados a tiempo parcial en el Perú. *Revista de Derecho*(52), 70 - 87.
- Franco López, J. A., Uribe Gómez, J. A., & Agudelo Vallejo, S. (2021). Factores clave en la evaluación de la productividad: estudio de caso. *Revista CEA*, VII(15).
- Gutiérrez Díez, M. d., Bordas Beltrán, J. L., & Piñón Howlet, L. C. (2020). Factores motivacionales en los desarrolladores de software libre. *Investigación Administrativa*, 49(126).
- Heredia Quito , M. A., & Narváez Zurita, C. I. (2021). La importancia de la evaluación del desempeño del talento humano en las organizaciones de salud. *Koinonia*, VI(12), 213 - 241.
- Hernández Vela, H. (2021). Valores y Compromiso Organizacional de Personal Empleado en la Ciudad de Durango. *Trascender, contabilidad y gestión*, V(13).
- Iglesias Armenteros , A. L., & Torres Esperón, J. M. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, XXXIV(1).
- Jara Martínez , A. M., Asmat Vega , N. S., Alberca Pintado, N. E., & Medina Guzmán , J. J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740 - 760.

- Landeo Quispe, A. S., Belzusarri Pocomucha, J. Y., Camarena Ingaruca, M. O., & Almidón Ortiz, C. A. (2022). Liderazgo eficaz: Enfoque para el desarrollo organizacional desde los resultados en cuanto a los inversionistas. *Revista de Ciencias Sociales*, XVIII(2), 319 - 335.
- López Steinmetz, L. C., Hill, A. M., Rivas Ruzo, S. B., & Caracciolo, G. (2020). Malestar percibido por inestabilidad laboral y bienestar psicológico en trabajadores en relación de dependencia y autónomos de Córdoba y Catamarca. *Anuario de Investigaciones*, XXVII, 41 - 48.
- Macías García, E. K., & Vanga Arvelo, M. G. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*, XXVI (94).
- Manjarrez Fuentes, N. N., Boza Valle, J. A., & Mendoza Vargas, E. Y. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, XII(1), 359 - 365.
- Matos de Rojas, Y., Martina Mejía, M., Barreto, Y. A., & Vethencourt, M. (2018). El trabajo en equipo para promover la participación de los actores sociales. *Telos*, XX(2).
- Mendieta Ortega, M. P., Erazo Álvarez, J. C., & Narváez Zurita, C. I. (2020). Gestión de competencias: herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario. *Koinonia*, V(10), 287 - 312.
- Obando Changuán, M. P. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *ECA Sinergia*, XI(2), 166 - 173.

- Paravic Klijn, T., & Lagos Garrido, M. E. (2021). Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud. *Ciencia y enfermería, XXVII*.
- Pashanasi Amasifuen, B., Gárate Ríos, J., & Palomino Alvarado, G. d. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción, 12(3)*, 163-174.
- Pizarro Ruz, J., Fredes Collarte, D., Inostroza Peña, C., & Torreblanca Urbina, E. (2019). Motivo, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. *Revista Venezolana de Gerencia, 24(87)*.
- Rivero Remírez, Y. (2018). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Archivo Médico de Camagüey, 23(2)*, 159 - 164.
- Rodríguez Sánchez, J. L. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa - efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *Información Tecnológica, XXXI(2)*.
- Velásquez - Durán, A. (2017). eTraining: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral. *Education in the Knowledge Society, 18(4)*, 53 - 73.
- Zapata Arbeláez, J. J., Gasca Hurtado, G. P., Manrique Losada, B., & Machuca Villegas, L. (2021). Caracterización de métodos de evaluación de desempeño para equipos de desarrollo de software. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería, XXIX(1)*.
- Zuta Arriola, N., Castro Llaja, L., & Zela Pacheco, L. M. (2018). Motivación profesional y desempeño laboral de los docentes de práctica clínica de la escuela profesional de enfermería. *Investigación Valdiziana, 12(3)*, 157 - 164.



# ANEXOS

## ENCUESTA

### COLABORADORES HIPERMARKET MACHALA

**1) SEXO**

**Masculino** \_\_\_\_\_

**Femenino** \_\_\_\_\_

**2) Edad:** \_\_\_\_\_

**3) ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el Hipermarket Machala?**

Menos de un año \_\_\_\_\_

De 1 a 3 años \_\_\_\_\_

De 4 a 6 años \_\_\_\_\_

De 7 a 10 años \_\_\_\_\_

**4) ¿Se siente acogido por la empresa?**

Muy en desacuerdo \_\_\_\_\_

En desacuerdo \_\_\_\_\_

De Acuerdo \_\_\_\_\_

Totalmente de acuerdo \_\_\_\_\_

**5) ¿Se siente a gusto con las instalaciones, productos y servicios que ofrece la empresa?**

Muy en desacuerdo \_\_\_\_\_

En desacuerdo \_\_\_\_\_

De Acuerdo \_\_\_\_\_

Totalmente de acuerdo \_\_\_\_\_

**6) ¿Considera que su remuneración va acorde a su preparación académica y experiencia?**

Muy en desacuerdo \_\_\_\_\_  
En desacuerdo \_\_\_\_\_  
De Acuerdo \_\_\_\_\_  
Totalmente de acuerdo \_\_\_\_\_

**7) ¿La relación con su jefe inmediato superior es buena?**

Muy en desacuerdo \_\_\_\_\_  
En desacuerdo \_\_\_\_\_  
De Acuerdo \_\_\_\_\_  
Totalmente de acuerdo \_\_\_\_\_

**8) ¿Considera usted que su trabajo es reconocido?**

Muy en desacuerdo \_\_\_\_\_  
En desacuerdo \_\_\_\_\_  
De Acuerdo \_\_\_\_\_  
Totalmente de acuerdo \_\_\_\_\_

**9) ¿Recibe alguna compensación por algún logro obtenido en su trabajo?**

Muy en desacuerdo \_\_\_\_\_  
En desacuerdo \_\_\_\_\_  
De Acuerdo \_\_\_\_\_  
Totalmente de acuerdo \_\_\_\_\_

**10) ¿Tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?**

Muy en desacuerdo \_\_\_\_\_  
En desacuerdo \_\_\_\_\_  
De Acuerdo \_\_\_\_\_  
Totalmente de acuerdo \_\_\_\_\_

**11) ¿Para usted es importante compartir con un equipo de trabajo unido?**

Muy en desacuerdo \_\_\_\_\_  
En desacuerdo \_\_\_\_\_  
De Acuerdo \_\_\_\_\_  
Totalmente de acuerdo \_\_\_\_\_

**12) ¿Tiene confianza en contribuir a los objetivos de la empresa Hipermarket?**

Muy en desacuerdo \_\_\_\_\_  
En desacuerdo \_\_\_\_\_  
De Acuerdo \_\_\_\_\_  
Totalmente de acuerdo \_\_\_\_\_

**13) ¿Le emociona trabajar en el Hipermarket?**

Muy en desacuerdo \_\_\_\_\_  
En desacuerdo \_\_\_\_\_  
De Acuerdo \_\_\_\_\_  
Totalmente de acuerdo \_\_\_\_\_

**14) ¿Cuándo está en su área de trabajo, se enfoca al 100%?**

Muy en desacuerdo \_\_\_\_\_  
En desacuerdo \_\_\_\_\_  
De Acuerdo \_\_\_\_\_  
Totalmente de acuerdo \_\_\_\_\_

**15) ¿Piensa usted que en su trabajo puede desarrollar habilidades y aprender otras nuevas?**

Muy en desacuerdo \_\_\_\_\_  
En desacuerdo \_\_\_\_\_  
De Acuerdo \_\_\_\_\_  
Totalmente de acuerdo \_\_\_\_\_

**16) ¿Se siente motivado para lograr sus objetivos personales?**

Muy en desacuerdo \_\_\_\_\_  
En desacuerdo \_\_\_\_\_  
De Acuerdo \_\_\_\_\_  
Totalmente de acuerdo \_\_\_\_\_

**17) ¿Su jefe le brinda motivación a usted o a sus compañeros de trabajo durante la jornada laboral?**

Muy en desacuerdo \_\_\_\_\_  
En desacuerdo \_\_\_\_\_  
De Acuerdo \_\_\_\_\_  
Totalmente de acuerdo \_\_\_\_\_