



Universidad  
Nacional  
de Loja

**Universidad Nacional de Loja**  
**Facultad Jurídica, Social y Administrativa**  
**Carrera de Administración De Empresas**

**La motivación del talento humano en las compañías de la Ciudad de  
Loja**

**Trabajo de Integración Curricular previo a la  
obtención del título de Licenciada en  
Administración de Empresas.**

**AUTORA:**

Mabelyn Cruzkaya Quezada Castillo.

**DIRECTORA:**

Ing. Janeth Soledad Gutiérrez Ordóñez. Mg.

**LOJA – ECUADOR**

**2023**

Loja, 16 de septiembre de 2022

Ing. Janeth Soledad Gutiérrez Ordóñez. Mg

**DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

**CERTIFICO:**

Que he revisado y orientado todo proceso de la elaboración del Trabajo de Integración Curricular denominado **“la motivación del talento humano en las compañías de la ciudad de Loja”**, previo a la obtención del título de **Licenciatura en Administración de Empresas**, de la autoría de la estudiante **Mabelyn Cruzkaya Quezada Castillo**, con **cédula de identidad Nro. 1150635660**, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja, para el efecto, autorizo la presentación del mismo para su respectiva sustentación y defensa.



Firmado electrónicamente por:  
**JANETH SOLEDAD  
GUTIERREZ  
ORDONEZ**

Ing. Janeth Soledad Gutiérrez Ordóñez. Mg

**DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

## **Autoría**

Yo, **Mabelyn Cruzkaya Quezada Castillo**, declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular, en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

**Firma:**



Firmado electrónicamente por:  
**MABELYN CRUZKAYA  
QUEZADA CASTILLO**

**Cédula de Identidad:** 1150635660

**Fecha:** 18 de enero de 2023

**Correo electrónico:** [mabelyn.quezada@unl.edu.ec](mailto:mabelyn.quezada@unl.edu.ec)

**Teléfono o Celular:** 0986800584

**Carta de autorización por parte de la autora, para consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Integración Curricular.**

Yo, **Mabelyn Cruzkaya Quezada Castillo**, declaro ser autora del Trabajo de Integración Curricular denominado: **“La motivación del talento humano en las compañías de la ciudad de Loja”**, como requisito para optar el título de: **Licenciada en Administración de Empresas**, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Integración Curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 18 días del mes de enero del dos mil veinte y tres.

**Firma:**



Firmado electrónicamente por:  
**MABELYN CRUZKAYA  
QUEZADA CASTILLO**

**Autora:** Mabelyn Cruzkaya Quezada Castillo

**Cédula:** 1150635660

**Dirección:** Av. Eduardo Kigman y Jorupe

**Correo electrónico:** [mabelyn.quezada@unl.edu.ec](mailto:mabelyn.quezada@unl.edu.ec)

**Celular:** 0986800584

#### **DATOS COPLEMENTARIOS:**

**Directora del Trabajo de Integración Curricular:** Ing. Janeth Soledad Gutiérrez Ordóñez. Mg.

## **Dedicatoria**

Mi presente trabajo de investigación lo dedico primeramente a Dios y a la Virgen Santísima por darme sabiduría, paciencia y fortaleza para superar todas las adversidades y por ser luz en cada una de las decisiones que he necesitado tomar durante mi vida universitaria.

A mi padre Luis, por todas sus enseñanzas y consejos; asimismo por ser ejemplo de lucha, perseverancia y motivación para seguir adelante. A mi madre María, quién siempre será mi angelito que me cuida, protege y sé que celebra orgullosa cada logro de mi vida.

A mis hermanos y hermanas Juan Pablo, Jimmy, Joselyn y Liz por ser mi mejor inspiración para seguir y ser cada día una mejor persona, por estar siempre conmigo apoyándome y recordándome lo valiente y capaz que soy para conseguir cosas cada vez más grandes.

A mi familia, compañeros, amigos y todas las personas que de una u otra forma llegaron a ser parte esencial y fundamental en mi vida, gracias por el tiempo compartido, por los momentos vividos, por el crecimiento personal y por el apoyo incondicional que siempre tuve de su parte.

*Mabelyn Cruzkaya Quezada Castillo*

## **Agradecimiento**

Expreso mi más sincero agradecimiento a las autoridades de la Universidad Nacional de Loja, en especial a la planta docente de la Carrera de Administración de Empresas, por ser guías durante mi paso por esta prestigiosa institución; además, agradezco su gran labor docente para transmitir todos sus conocimientos e impartirlos con mucha sabiduría, dedicación y empeño a lo largo de mi formación profesional.

De manera especial, agradezco a la Ingeniera Janeth Soledad Gutiérrez Ordoñez, directora de mi Trabajo de Integración Curricular, quien, con mucho profesionalismo supo guiarme y orientarme en el desarrollo de mi trabajo de investigación, para que este sea culminado con éxito.

Finalmente, extiendo mi agradecimiento a los directivos de todas las empresas que me dieron la apertura y me permitieron dirigirme a sus colaboradores para recolectar la información necesaria para el desarrollo del presente trabajo investigativo.

*Mabelyn Cruzkaya Quezada Castillo*

## Índice de contenidos

<b>Portada</b> .....	i
<b>Certificación</b> .....	ii
<b>Autoría</b> .....	iii
<b>Carta de autorización</b> .....	iv
<b>Dedicatoria</b> .....	v
<b>Agradecimiento</b> .....	vi
<b>Índice de contenidos</b> .....	vii
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras .....	x
Índice de anexos .....	xi
<b>1. Título</b> .....	1
<b>2. Resumen</b> .....	2
2.1. Abstract.....	3
<b>3. Introducción</b> .....	4
<b>4. Marco Teórico</b> .....	7
4.1. Antecedentes referenciales .....	7
4.2. Empresa .....	10
4.2.1. Concepto.....	10
4.2.2. Importancia.....	10
4.2.3. Elementos .....	10
4.2.4. Grupos de interés.....	11
4.2.5. Clasificación de las empresas.....	12
4.2.6. Clasificación de las compañías.....	12
4.3. Proceso Administrativo .....	14
4.3.1. Concepto.....	14
4.3.2. Importancia.....	15
4.3.3. Características .....	15
4.3.4. Fases del proceso administrativo.....	15
4.3.4.1. Planeación .....	15
4.3.4.2. Organización .....	16
4.3.4.3. Dirección.....	16

4.3.4.4. Control .....	17
4.4. Dirección .....	17
4.4.1. Importancia.....	17
4.4.2. Principios.....	17
4.4.3. Etapas de dirección.....	18
4.4.3.1. Liderazgo .....	18
4.4.3.2. Motivación .....	18
4.4.3.3. Comunicación .....	18
4.4.3.4. Supervisión .....	19
4.4.3.5. Toma de decisiones.....	19
4.5. Fundamentos básicos de Talento Humano .....	19
4.5.1. Concepto de Talento Humano .....	19
4.5.2. Cualidades del Talento Humano .....	20
4.5.3. Importancia de la planeación del Talento Humano .....	20
4.5.4. Objetivos de la planeación del Talento Humano.....	20
4.5.5. Desempeño laboral del Talento Humano .....	21
4.6. Motivación.....	21
4.6.1. Importancia.....	21
4.6.2. Proceso de Motivación .....	22
4.6.3. Clasificación de motivación .....	22
4.6.3.1. Motivación intrínseca.....	23
4.6.3.2. Motivación extrínseca.....	23
4.6.4. Factores de motivación.....	23
4.6.5. Factores más relevantes de motivación .....	24
4.7. Teorías de motivación.....	24
4.7.1. Teoría de la jerarquía de necesidades.....	25
4.7.2. Teoría de las necesidades adquiridas.....	25
4.7.3. Teoría de dos factores.....	26
4.7.4. Teoría de la equidad y justicia organizacional .....	26
4.7.5. Teoría de las expectativas.....	27
4.7.6. Teoría del establecimiento de metas .....	28
4.8. Cuestionario MbM.....	28

<b>5. Metodología</b> .....	30
<b>6. Resultados</b> .....	35
<b>7. Discusión</b> .....	72
<b>8. Conclusiones</b> .....	83
<b>9. Recomendaciones</b> .....	84
<b>10. Bibliografía</b> .....	85
<b>11. Anexos</b> .....	88

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Resumen de antecedentes de investigación para el tema “Plan de incentivos a través de factores motivacionales para Comercial Solis”</i> .....	7
<b>Tabla 2</b> <i>Resumen de antecedentes de investigación “La Motivación y su incidencia en el bajo Rendimiento Laboral de los trabajadores, en la empresa Artesanal Maximfashion de la ciudad de Ambato”</i> .....	7
<b>Tabla 3</b> <i>Resumen de antecedentes de investigación “Teorías de la motivación. Aplicación práctica”</i> .....	8
<b>Tabla 4</b> <i>Resumen de antecedentes de investigación “La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha”</i> .....	8
<b>Tabla 5</b> <i>Resumen de antecedentes de investigación “La motivación del trabajador en la empresa”</i> .....	9
<b>Tabla 6</b> <i>Sexo</i> .....	35
<b>Tabla 7</b> <i>Edad</i> .....	36
<b>Tabla 8</b> <i>Tipo de empresa</i> .....	37
<b>Tabla 9</b> <i>Nivel Organizacional</i> .....	38
<b>Tabla 10</b> <i>Conocimiento sobre motivación laboral</i> .....	39
<b>Tabla 11</b> <i>Siente motivación en el cargo que actualmente desempeña</i> .....	40
<b>Tabla 12</b> <i>Factores de motivación de la empresa a su personal</i> .....	41
<b>Tabla 13</b> <i>Importancia de tener un empleo estable</i> .....	43
<b>Tabla 14</b> <i>Trabajo de manera independiente</i> .....	44
<b>Tabla 15</b> <i>Relación del sueldo alto y el valor del trabajador</i> .....	46
<b>Tabla 16</b> <i>Importancia de buscar la felicidad</i> .....	47

<b>Tabla 17</b> <i>Importancia de la seguridad del puesto de trabajo</i> .....	49
<b>Tabla 18</b> <i>Importancia de los amigos</i> .....	50
<b>Tabla 19</b> <i>Capacidad de las personas</i> .....	52
<b>Tabla 20</b> <i>Preferencia por un trabajo para aprender y desarrollar nuevas destrezas</i> .....	53
<b>Tabla 21</b> <i>Disposición de ingresos regulares</i> .....	54
<b>Tabla 22</b> <i>Relación con los compañeros de trabajo</i> .....	56
<b>Tabla 23</b> <i>Importancia de la valoración de sí mismo</i> .....	57
<b>Tabla 24</b> <i>Importancia de los sueños</i> .....	58
<b>Tabla 25</b> <i>Empleo y plan de jubilación</i> .....	60
<b>Tabla 26</b> <i>Preferencia por un trabajo que implique contacto</i> .....	61
<b>Tabla 27</b> <i>Molestia por atribución de méritos</i> .....	62
<b>Tabla 28</b> <i>Motivación de llegar lejos</i> .....	64
<b>Tabla 29</b> <i>Trabajo y plan de seguros de enfermedad</i> .....	65
<b>Tabla 30</b> <i>Importancia de un grupo de trabajo unido</i> .....	67
<b>Tabla 31</b> <i>Logros y autorrespeto</i> .....	68
<b>Tabla 32</b> <i>Preferencia por realizar cosas nuevas</i> .....	70
<b>Tabla 33</b> <i>Tendencia central de las edades</i> .....	73
<b>Tabla 34</b> <i>Relación entre el género, nivel organizacional y conocimiento sobre motivación</i> .....	74
<b>Tabla 35</b> <i>Relación entre el género, nivel organizacional y motivación en el cargo que actualmente desempeña</i> .....	75
<b>Tabla 36</b> <i>Resultado de la aplicación del cuestionario MbM gestión por motivación</i> .....	77
<b>Tabla 37.</b> <i>Tabla resumen</i> .....	81

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> <i>Sexo</i> .....	35
<b>Figura 2</b> <i>Edad</i> .....	36
<b>Figura 3</b> <i>Tipo de empresa</i> .....	37
<b>Figura 4</b> <i>Nivel Organizacional</i> .....	38
<b>Figura 5</b> <i>Conocimiento sobre motivación laboral</i> .....	39
<b>Figura 6</b> <i>Siente motivación en el cargo que actualmente desempeña</i> .....	40
<b>Figura 7</b> <i>Factores de motivación de la empresa a su personal</i> .....	41

<b>Figura 8</b> <i>Importancia de tener un empleo estable</i> .....	43
<b>Figura 9</b> <i>Trabajo de manera independiente</i> .....	45
<b>Figura 10</b> <i>Relación del sueldo alto y el valor del trabajador</i> .....	46
<b>Figura 11</b> <i>Importancia de buscar la felicidad</i> .....	48
<b>Figura 12</b> <i>Importancia de la seguridad del puesto de trabajo</i> .....	49
<b>Figura 13</b> <i>Importancia de los amigos</i> .....	51
<b>Figura 14</b> <i>Capacidad de las personas</i> .....	52
<b>Figura 15</b> <i>Preferencia por un trabajo para aprender y desarrollar nuevas destrezas</i> .....	53
<b>Figura 16</b> <i>Disposición de ingresos regulares</i> .....	55
<b>Figura 17</b> <i>Relación con los compañeros de trabajo</i> .....	56
<b>Figura 18</b> <i>Importancia de la valoración de sí mismo</i> .....	57
<b>Figura 19</b> <i>Importancia de los sueños</i> .....	59
<b>Figura 20</b> <i>Empleo y plan de jubilación</i> .....	60
<b>Figura 21</b> <i>Preferencia por un trabajo que implique contacto</i> .....	61
<b>Figura 22</b> <i>Molestia por atribución de méritos</i> .....	63
<b>Figura 23</b> <i>Motivación de llegar lejos</i> .....	64
<b>Figura 24</b> <i>Trabajo y plan de seguros de enfermedad</i> .....	66
<b>Figura 25</b> <i>Importancia de un grupo de trabajo unido</i> .....	67
<b>Figura 26</b> <i>Logros y autorrespeto</i> .....	69
<b>Figura 27</b> <i>Preferencia por realizar cosas nuevas</i> .....	70
<b>Figura 28</b> <i>Relación entre el sexo y el nivel organizacional</i> .....	72
<b>Figura 29</b> <i>Comparación por tamaño de empresa de los factores de motivación de las empresas para su personal</i> .....	78
<b>Figura 30</b> <i>Comparación por tamaño de empresa de los factores motivacionales más importantes para el personal</i> .....	79

## Índice de anexos

<b>Anexo 1.</b> <i>Formato de encuesta</i> .....	88
<b>Anexo 2.</b> <i>Certificado de traducción del Abstract</i> .....	91

## **1. Título**

La motivación del talento humano en las compañías de la Ciudad de Loja

## 2. Resumen

Actualmente, las empresas se han preocupado por mantener al talento humano motivado, debido a que representa el capital más importante de la organización y aporta en gran medida la productividad y desarrollo de la misma. De esta manera, el presente trabajo tuvo como objetivo principal el analizar los factores motivacionales que influyen en el desempeño del talento humano en las compañías de la Ciudad de Loja; en cuanto a la metodología se utilizó una investigación exploratoria-descriptiva, con un enfoque mixto y apoyada en los métodos deductivo, inductivo y analítico, además se implementó para la recolección de información el cuestionario MbM gestión por motivación de Marshall Sashkin, el mismo que está basado en la teoría de Maslow y Herzberg. La población de estudio fueron las 786 compañías reguladas por la Superintendencia de Compañías, de las cuales se tomó como muestra de estudio a 258 compañías. Con el análisis realizado se llegó a la conclusión que los colaboradores en su gran mayoría se encuentran motivados, siendo la necesidad de autorrealización y autoestima los factores motivacionales más relevante dentro de las Compañías de la ciudad de Loja por lo que se recomienda a los directivos establecer planes motivacionales basados no solo en el tema económico sino también en factores intrínsecos como reconocimiento de logros, ambiente laboral, crecimiento tanto personal, crecimiento laboral, entre otros.

***Palabras claves:*** motivación, factores motivacionales, desempeño laboral, talento humano.

## 2.1. Abstract

Currently, companies are concerned about keeping human talent motivated, because it represents the most important capital of the organization and contributes greatly to its productivity and development. Thus, the main objective of this work was to analyze the motivational factors that influence the performance of human talent in the companies of the city of Loja; as for the methodology, an exploratory-descriptive research was used, with a mixed approach and supported by the deductive, inductive and analytical methods, in addition, the questionnaire MbM management by motivation of Marshall Sashkin, which is based on the theory of Maslow and Herzberg, was implemented for the collection of information. The study population was 786 companies regulated by the Superintendence of Companies, of which 258 companies were taken as a study sample. With the analysis carried out, it was concluded that the majority of the collaborators are motivated, being the need for self-fulfillment and self-esteem the most relevant motivational factors within the companies of the city of Loja; therefore, it is recommended that managers establish motivational plans based not only on the economic issue but also on intrinsic factors such as recognition of achievements, work environment, personal growth, labor growth, among others.

***Key words:*** motivation, motivational factors, work performance, human talent.

### **3. Introducción**

Toda empresa tiene como objetivo principal tener éxito, crecimiento y expansión en el mercado, para conseguir esto requiere de la intervención de diversos recursos como el económico, financiero, tecnológico, humano, entre otros. De todos estos recursos, el Talento humano cumple un factor fundamental dentro de las organizaciones ya que son ellos quienes realizan las actividades productivas, administrativas y de relación con los clientes; es por ello, que se requiere contar con personal calificado, preparado, pero sobretodo comprometido y motivado.

La finalidad de este estudio es dar a conocer cuan motivado se encuentra el personal que labora en las compañías de la Ciudad de Loja, además de conocer la forma de motivación de las empresas y las necesidades que los colaboradores de las compañías consideran más importantes, esto con el objetivo de que los directivos se preocupen por conocer cuáles son esas necesidades que sus colaboradores desean cubrir y según ello plantear estrategias para conseguir un personal completamente motivado y comprometido con el cumplimiento de metas y objetivos que tiene la organización.

La elaboración de este trabajo de investigación se basa en el planteamiento de tres objetivos específicos que ayudaron a dar cumplimiento al objetivo general, el cual se basa en analizar e identificar los factores motivacionales que influyen en el desempeño del talento humano de las compañías de la Ciudad de Loja.

Como primer objetivo específico tenemos, realizar un estudio de los factores motivacionales que influyen en el desempeño del talento humano de las compañías de la Ciudad de Loja; posteriormente el segundo objetivo se basa en comparar los factores motivacionales que influyen en el desempeño del talento humano existentes entre las microempresas, pequeñas empresas, medianas empresas y grandes empresas. Finalmente, el tercer objetivo tiene como propósito identificar los factores motivacionales que influyen en el desempeño del talento humano más relevantes de las compañías de la ciudad de Loja.

El presente trabajo de Integración Curricular cuenta con una serie de elementos; inicialmente, se encuentra el resumen donde se detallan los principales aspectos de la investigación y la introducción donde se presenta la importancia del desarrollo de la investigación y los objetivos con los que se desarrolló este trabajo investigativo.

En el marco teórico, se presenta toda la recopilación teórica de las variables relacionadas a la motivación y que permiten fundamentar el tema de investigación, entre las variables más importantes se encuentran: la clasificación de las compañías, el proceso administrativo, la motivación y la teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow.

La metodología detalla el paso a paso que se siguió para llevar a cabo la investigación; en este apartado se describe el enfoque y tipo de investigación, los métodos, las técnicas con sus respectivos instrumentos, la población y muestra; y finalmente, como fue el procesamiento y análisis de los datos obtenidos.

En los resultados, se presenta cada pregunta con su respectivo análisis e interpretación de los datos obtenidos con la aplicación de las encuestas, lo cual se complementa con la discusión en la cual se da cumplimiento a los objetivos planteados, para ello se hace uso de las tablas cruzadas y cuadros comparativos que permiten obtener información específica y veracidad a la investigación. Del primer objetivo se concluyó que un gran porcentaje del personal se encuentra motivado en el puesto que actualmente ocupa y entre los factores que se ha utilizado para conseguir una buena motivación se encuentran las remuneraciones, ambiente laboral, capacitaciones y reconocimiento de logros.

En lo que respecta al segundo objetivo, que consistió en la comparación de los factores motivacionales entre los tipos de empresa, para ello se hizo un análisis desde el punto de vista tanto del empresario como de los trabajadores, dando como resultado que el empresario de las microempresas y medianas motivan mediante el factor remuneraciones, mientras que en las pequeñas empresas lo hacen con el ambiente laboral y en las grandes con el factor capacitaciones. Sin embargo, desde las necesidades de los colaboradores, las microempresas tiene una mayor presencia las necesidades de autoestima, al igual que las pequeñas empresas y las medianas que igualan en importancia tanto a las necesidades de autoestima como a las de autorrealización y las grandes empresas en cambio se centran en la necesidad de protección y seguridad.

Para el tercer objetivo se presenta una tabla resumen con los factores motivacionales de mayor relevancia encontrados dentro de la investigación; los directivos utilizan los factores de remuneraciones, seguido del ambiente laboral, capacitaciones y finalmente el reconocimiento de logros, mientras que las necesidades de los colaboradores se centran principalmente en la autorrealización y el autoestima.

Al final del trabajo, se exponen las conclusiones en base a los resultados producto de los datos recolectados y a su vez se plantean sus respectivas recomendaciones con la finalidad de mejorar los aspectos que más inconvenientes presenten. Aparte de ello, se presentan las referencias bibliográficas que sustentan y validan la información que se encuentra dentro de esta investigación.

## 4. Marco Teórico

### 4.1. Antecedentes referenciales

**Tabla 1**

*Resumen de antecedentes de investigación para el tema “Plan de incentivos a través de factores motivacionales para Comercial Solis”.*

<b>Autor y año</b>	<b>Fuente</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Diseño</b>	<b>Muestra</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Resultados</b>
(Ortiz & Rodríguez, 2020)	Universidad del Azuay	Elaborar un plan de incentivos/recompensas, a través de factores motivacionales para aumentar la productividad de los trabajadores de Comercial Solis.	Investigación de tipo descriptivo, con un enfoque mixto	Se estudió a los 29 empleados con los que cuenta la empresa, sin tomar en cuenta a la gerencia.	Cuestionario MbM	El impulso de la motivación de los trabajadores se basa en la satisfacción de las necesidades de autoestima y autorrealización.

*Nota:* Tomado de Ortiz y Rodríguez (2020)

**Tabla 2**

*Resumen de antecedentes de investigación “La Motivación y su incidencia en el bajo Rendimiento Laboral de los trabajadores, en la empresa Artesanal Maximfashion de la ciudad de Ambato”.*

<b>Autor y año</b>	<b>Fuente</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Diseño</b>	<b>Muestra</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Resultados</b>
(Toasa, 2014)	Universidad Técnica de Ambato	Analizar como la motivación incide en el rendimiento laboral de los trabajadores, en la Empresa Artesanal Maximfashion de la ciudad de Ambato	Investigación no experimental, con enfoque cualitativo y cuantitativo.	La muestra fue de 36 personas, entre ellos: propietarios, trabajadores, proveedores y clientes.	Encuesta dirigida a los propietarios, trabajadores, proveedores y clientes.	Falta de motivación en los trabajadores, lo que genera un rendimiento insuficiente que afecta a la organización.

*Nota:* Tomado de Toasa (2014)

**Tabla 3**

*Resumen de antecedentes de investigación “Teorías de la motivación. Aplicación práctica”.*

<b>Autor y año</b>	<b>Fuente</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Diseño</b>	<b>Muestra</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Resultados</b>
(Podovan, 2020)	Universidad Nacional de Cuyo	Aplicar distintas teorías de motivación al sector de la salud del Gran Mendoza durante el 2020.	Estudio descriptivo bajo un enfoque tanto cualitativo como cuantitativo.	La muestra fue de 533 personas: 34 médicos y 19 personas del grupo de control.	El instrumento que se utilizó para la recolección de información fue la encuesta.	Las teorías son validas y aplicables a pesar de haber sido establecidas hace varios años.

*Nota:* Tomado de Podovan (2020)

**Tabla 4**

*Resumen de antecedentes de investigación “La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha”.*

<b>Autor y año</b>	<b>Fuente</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Diseño</b>	<b>Muestra</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Resultados</b>
(Cadena, 2019)	Pontificia Universidad Católica del Ecuador	Analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los operarios de la empresa Envatub S.A.	Investigación cuantitativa, no experimental con corte transversal y alcance descriptivo y correlacional.	La muestra fue de 50 trabajadores del nivel operativo de la empresa.	El instrumento que se utilizó fue el cuestionario MbM.	La motivación de los trabajadores debe enfocarse en protección y seguridad, autoestima y autorrealización.

*Nota:* Tomado de Cadena (2019)

**Tabla 5**

*Resumen de antecedentes de investigación “La motivación del trabajador en la empresa”.*

<b>Autor y año</b>	<b>Fuente</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Diseño</b>	<b>Muestra</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Resultados</b>
(Mula, 2016)	Universidad Miguel Hernández de Elche	Analizar las variables de motivación más importantes para los trabajadores.	Estudio de carácter exploratorio, con trabajo de campo y un análisis estadístico de los datos.	La muestra fue de 37 trabajadores.	El instrumento que se utilizó fue la entrevista.	Los trabajadores consideran importantes a los factores de motivación como: remuneración, ambiente laboral y reconocimiento.

*Nota:* Tomado de Mula (2016)

## **4.2. Empresa**

### **4.2.1. Concepto**

La empresa es la unidad básica de producción, compuesta por un conjunto de factores humanos, materiales, financieros y tecnológicos; organizados y direccionados a generar bienes o servicios que peritan conseguir los objetivos previamente establecidos (Gutiérrez Aragón, 2016, pág. 39).

Desde el punto de vista de Hernández (2014), una empresa comparte tres elementos en común que son característicos en toda organización: el primero es tener claro cuál es su propósito o intención, el segundo hace referencia a los recursos humanos y materiales que se requieren y se emplearán en el proceso de transformación y finalmente se encuentra la estructura organizativa esencial para su gestión (pág. 28).

Por otro lado, la Real Academia Española RAE (2022), menciona que una compañía mercantil es una sociedad o unión de varias personas que trabajan bajo un mismo fin, que generalmente es económico.

Los términos empresa y compañía son sinónimos en la teoría; sin embargo, en la práctica existen algunas diferencias como la forma de constituirse, el fin por el que trabajan y el número de personas que pueden llegar a constituirlos.

### **4.2.2. Importancia**

Münch (2014) señala que, la importancia de las empresas es notoria, ya que son el motor del desarrollo económico de un país al fomentar la inversión, además de crear fuentes de trabajo, satisfacer las necesidades latentes en la sociedad a través de la producción de bienes o la prestación de servicios y motivar e impulsar la investigación y el desarrollo tecnológico (pág. 191).

### **4.2.3. Elementos**

De acuerdo con Gutiérrez (2016), para que una empresa lleve a cabo sus actividades debe contar con una serie de elementos, segmentados en tres categorías, tangibles, intangibles y organizativos. Entre los elementos tangibles se encuentran:

- **Elementos materiales:** Están constituidos tanto por bienes duraderos (edificios, terrenos, mobiliario) como por bienes no duraderos (materias primas o productos terminados).

- **Elementos financieros:** Recurso monetario que se requiere para poner en funcionamiento la actividad de la empresa.
- **Elementos humanos o personales:** Accionistas o propietarios del capital, directivos y empleados.

Los elementos intangibles constituyen el principal activo de la empresa, como es el caso de la marca, imagen y valor, factores importantes en la decisión de compra del cliente; así mismo estos elementos tienen tres categorías:

- **Relacionales:** Valor de las relaciones que la empresa tienen con el exterior.
- **Humanos:** Conocimientos y habilidades que presentan los colaboradores que trabajan en la empresa para trabajar en equipo y desarrollar nuevas ideas.
- **Estructurales:** Hace referencia a la estructura y todos sus componentes como sistema de organización, procedimientos y base de datos.

Los elementos organizativos se refieren a las normas que rigen el actuar y proceder en cualquier actividad o tarea que se realice dentro y fuera de la empresa y que están destinados a obtener los resultados esperados. Estos elementos organizativos pueden clasificarse en activos y pasivos (pág. 40).

#### **4.2.4. Grupos de interés**

Chiavenato (2009), manifiesta que los grupos de interés son aquellos que aportan a la organización y a cambio de ello reciben incentivos y recompensas, estos son:

- **Empleados:** los cuales aportan con su trabajo, esfuerzo y dedicación motivados por el sueldo, premios, incentivos, reconocimientos, entre otros.
- **Inversionistas o propietarios:** Aportan dinero en forma de acciones, préstamos, créditos y están motivados por la rentabilidad de sus ganancias, la liquidez, el rendimiento sobre la inversión y los dividendos.
- **Proveedores:** Proveen de materiales, materia prima o tecnología motivados por los negocios, el precio, las condiciones de pago y las ganancias.
- **Clientes:** Aportan dinero para la adquisición de los productos o servicios que ofrece la empresa, los cuales se motivan por el precio, calidad, condiciones de pago, satisfacción de las necesidades y el cumplimiento de las expectativas (pág. 28).

#### **4.2.5. Clasificación de las empresas**

La Superintendencia de Compañías (2021) ha realizado una clasificación de las empresas de acuerdo a su tamaño, tomando como referencia el número de trabajadores y sus ingresos:

- Microempresas: Entre 1 a 9 trabajadores o ingresos menores a \$100.000,00.
- Pequeña empresa: Entre 10 a 49 trabajadores o ingresos entre \$100.001,00 y \$1'000.000,00.
- Mediana empresa: Entre 50 a 199 trabajadores o ingresos entre \$1'000.001,00 y \$5'000.000,00.
- Empresa grande: Más de 200 trabajadores o ingresos superiores a los \$5'000.001,00.

#### **4.2.6. Clasificación de las compañías**

La ley de Compañías (2017), menciona que existen cinco tipos de compañías mercantiles, las cuales son:

##### **Compañía en nombre colectivo**

Esta compañía se forma entre dos o más personas naturales que hacen el comercio bajo una razón social, la razón social está formada únicamente por los nombre de todos los socios o de alguno de ellos acompañado de las palabras “y compañía”.

El capital de la compañía se forma por los aportes de los socios, para ello es necesario que se realice el pago de no menos el cincuenta por ciento del capital suscrito, y en cuanto a las resoluciones se las tomarán por mayoría de votos.

Los socios responden de manera ilimitada y solidariamente respecto a las obligaciones sociales, este tipo de compañía debe ser formada por mínimo dos socios con un máximo ilimitado de los mismos.

##### **Compañía en comandita simple y dividida por acciones**

##### **• Compañía Comandita Simple**

Se contrae entre uno o varios socios, la razón social será el nombre de uno o varios de los socios solidariamente responsables al que se le agregará las palabras “Compañía en Comandita”. El comanditario que tolere la inclusión de su nombre en la razón social de la compañía, será ilimitadamente solidario de las obligaciones contraídas por la compañía.

Para la formación de esta compañía la ley no establece un mínimo ni máximo de capital, el socio comanditario no podrá ceder ni traspasar a otras personas sus derechos en la compañía ni sus aportaciones, sin consentimiento de los demás; mientras que la administración estará a cargo únicamente de los socios comanditados y no está sujeta al control de la Superintendencia de Compañías.

- **Compañía en comandita por acciones**

Esta sociedad al igual que la compañía de comandita simple, está compuesta de dos tipos de socios con estatuto jurídico diferente: comanditados y comanditarios, la razón social se formará bajo los nombres de uno o varios de los socios seguido por las palabras “Compañía en Comandita” o su abreviatura.

El monto actual mínimo para su capital es de ochenta dólares americanos, la décima parte del capital social debe ser aportada por los socios; la administración corresponde únicamente a los socios comanditados y este tipo de compañía está sujeta al control total o parcial de la Superintendencia de Compañías.

### **Compañía de responsabilidad limitada**

Esta unión se establece entre dos o más personas, las cuales responden por las obligaciones en relación a las aportaciones realizadas y realizan comercio bajo la razón social o denominación objetiva que siempre estará acompañada de “Compañía Limitada” o “CIA. LTDA”

El número de socios mínimo para su formación es de dos y el máximo es de quince socios, en caso de que se excediera este número la compañía no puede funcionar por lo que deberá cambiar o transformarse en otra compañía o a su vez disolverse.

### **Compañía anónima**

Para su formación y funcionamiento deberá contener la denominación de “Compañía Anónima” o “Sociedad Anónima” o a su vez sus siglas correspondientes C.A. o S.A.; además se requiere de mínimo dos accionistas y no existe un máximo de los mismos. Asimismo, el capital mínimo que se requiere para suscribir la compañía será de ochocientos dólares de los Estados Unidos de América y no podrá constituirse sin que se halle suscrito totalmente su capital y pagado, por lo menos, en una cuarta parte.

El capital puede integrarse en numerario o especies (bienes muebles e inmuebles) e intangibles, siempre que, correspondan a la actividad que desarrolle la compañía, este capital está dividido en acciones negociables, formado por las aportaciones de los accionistas que únicamente responden por el monto de sus acciones.

Se administra por mandatarios removibles, ya sean socios o no; en esta compañía la Junta General de Accionistas conformada por todos los socios, es el máximo organismo y conjuntamente a ello están sujetas al control y vigilancia total de la Superintendencia de Compañías.

### **Compañía de Economía Mixta**

La constitución de estas sociedades se debe dar entre la asociación de personas jurídicas de derecho público o personas jurídicas semipúblicas con personas jurídicas o naturales de derecho privado; además, el Estado, Municipalidades, Consejos Provinciales y otros organismos del sector público pueden unirse a esta alianza y participar tanto en capital como en la gestión social.

Las entidades participantes deberán suscribir su aporte en dinero o a su vez mediante equipos, instrumentos industriales, bienes muebles e inmuebles, efectos públicos y negociables, entre otros; en este caso si la aportación del sector público excede del 50%, uno de los directores de este sector será presidente de directorio y viceversa.

Los estatutos establecerán la forma de integrar el directorio en proporción al capital aportado por uno y otro, el mismo que deberá estar representado necesariamente tanto por accionista del sector público como del sector privado; asimismo esta compañía está sujeta al control y vigilancia de la Superintendencia de Compañías.

## **4.3. Proceso Administrativo**

### **4.3.1. Concepto**

El proceso administrativo hace referencia al conjunto de etapas o fases ordenadas y claramente definidas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa, dicho proceso suele estar dividido en un diverso número de etapas de acuerdo a cada autor; sin embargo, actualmente este proceso cuenta con una estructura universalmente aceptada de cuatro fases: planeación, organización, dirección y control (Díaz, 2003, pág. 115).

### **4.3.2. Importancia**

La importancia del proceso administrativo radica en la forma de controlar de manera organizada los recursos y disponerlos de forma eficiente, ya que es considerado una metodología básica para aplicar a cualquier enfoque de administración o gestión; es decir, este proceso es aplicable a cualquier organización y es importante que cada uno de los miembros reconozca el rol que debe cumplir dentro del proceso (Münch, 2014, pág. 25).

### **4.3.3. Características**

Considerando la importancia de este proceso, el autor Díaz (2003), menciona algunas características del mismo:

- La naturaleza del proceso administrativo se encuentra en su razón de ser; es decir, nace como una necesidad de explicar y estructurar toda una función administrativa que tiene como objetivo coordinar funciones basadas en la disciplina, orden, flexibilidad, creatividad y eficiencia.
- El proceso administrativo está formado por un conjunto de fases o etapas consecutivas y de forma cíclica; es decir, el fin se convierte de nuevo en el principio de la tarea administrativa.
- Una de las principales observaciones al analizar diversos modelos de procesos administrativos, las fases que invariablemente encontramos son la planeación y el control.
- El principal objetivo es sistematizar el conocimiento y generar una estructura de eficiencia, además de estimular la innovación y el progreso.
- Fomenta el desarrollo de una filosofía y cultura gerencial y empresarial.

### **4.3.4. Fases del proceso administrativo**

El proceso administrativo comprende cuatro fases, de las cuales los autores Bueno Blanco *et al.* (2018), las dividen en dos grupos; mecánica y dinámica. La parte mecánica incluye las etapas de planificación y organización y la parte dinámica incluye las etapas de dirección y control.

#### **4.3.4.1. Planeación**

La planificación es la determinación de situaciones futuras, del rumbo al cual se dirige la empresa, de los resultados que se pretende obtener al minimizar riesgos y definir las estrategias que le permitan a la organización alcanzar los objetivos y metas propuestas con la mayor probabilidad de éxito.

Esta fase es de gran importancia, ya que una buena planificación significará para la empresa un total cumplimiento de las metas aprovechando al máximo los recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales con los que cuenta la empresa; además de tener una visión clara de lo que se pretende lograr y las estrategias a seguir, para coordinar y tomar decisiones de forma acertada (pág. 52).

#### ***4.3.4.2. Organización***

Para que una organización sea exitosa necesita tener orden y coordinación en cada uno de sus recursos. Al establecer los objetivos y planes de la empresa es necesario organizar cada uno de los elementos que se requieren para poder cumplir de manera efectiva cada uno de dichos planes y objetivos. La organización consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como el establecimiento de métodos y aplicación de técnicas que faciliten el desarrollo del trabajo.

El propósito de la organización es lograr que todas las actividades y recursos se coordinen y utilicen de manera eficaz y eficiente, de tal forma que resulte sencillo y fácil su manejo para los colaboradores de la empresa y de esa manera lograr obtener una excelente satisfacción de los clientes. Esta etapa es de suma importancia, ya que permite eliminar la duplicidad de funciones de trabajo, reducir costos, aumentar la productividad y de manera general ayuda a incrementar la eficiencia de cada uno de los miembros de la organización (pág. 53).

#### ***4.3.4.3. Dirección***

Esta etapa hace referencia a la ejecución de todas las fases del proceso administrativo, mediante la conducción y orientación de los recursos y el ejercicio del liderazgo para alcanzar el total cumplimiento de la misión y visión de la empresa. Además, se basa en la ejecución o implementación de los planes y es la única etapa que tiene relación única y directa con el recurso humano, por esta razón el administrador necesita desarrollar habilidades que le permitan llegar y dirigirse a sus colaboradores de manera eficiente.

Esta fase es muy importante debido a que en ella se guía a los trabajadores para que desarrollen sus actividades de manera eficiente y así lograr alcanzar los objetivos de la empresa, para ello es importante conocer que la dirección está comprendida por elementos como la toma de decisiones, motivación, liderazgo, comunicación y supervisión (pág. 55).

#### ***4.3.4.4. Control***

El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas, para lo cual se enfoca en la evaluación de desempeño y rendimiento de los colaboradores para verificar el cumplimiento de todas las actividades que ayudan a cumplir las metas planteadas. Es decir, es la etapa administrativa que se encarga de revisar y analizar que las actividades desarrolladas tengan relación y concordancia con las actividades planificadas, y de esa forma corregir errores y retroalimentar para garantizar que lo planificado se ponga en práctica (pág. 55).

### **4.4. Dirección**

#### ***4.4.1. Importancia***

La importancia de la dirección se centra en la ejecución de las actividades previamente establecidas en la etapa de planificación, mediante la guía de los esfuerzos del personal a través de la toma de decisiones, la comunicación y el ejercicio del liderazgo. De hecho, el éxito de cualquier empresa radica en una buena y acertada dirección, puesto que al dirigir se aplican todas las etapas del proceso administrativo (Münch, 2014, pág. 101).

#### ***4.4.2. Principios***

Los principios de dirección empresarial son normas y valores que orientan a una organización, de ahí que Cano (2017) nos presenta los siguientes principios de la función de dirección:

- **Armonía de intereses:** Si la organización se encamina hacia el logro de los objetivos generales de la organización se considera una dirección eficiente.
- **La impersonalidad del mando:** Evidencia que la responsabilidad de dirigir y orientar a otros radica en la necesidad de moderar los esfuerzos de los trabajadores más no en su personalidad, por lo que es importante no involucrar situaciones personales y no abusar del mando.
- **Principio de la vía jerárquica:** Hace referencia a que se debe llevar un control de la transmisión de órdenes tal como está establecido en la planificación, lo cual evita la duplicidad tanto de funciones como de mando.
- **Principio de la resolución de conflictos:** Cuando en la empresa se suscita un conflicto; enfrentamiento de intereses opuestos, es importante orientarlo hacia la conciliación de todas las partes, ya que de no solucionarse daría inicio a conflictos internos provocando fallos en la eficaz dirección.

- **Principio de aprovechamiento del conflicto:** Un conflicto cuando obliga e induce a la mente a encontrar la mejor solución puede convertirse en un instrumento positivo y aprovechable que será el encargado de lograr conciliar los intereses encontrados.

#### **4.4.3. Etapas de dirección**

##### **4.4.3.1. Liderazgo**

Koontz y Weihrich (2013), definen al liderazgo como el arte o proceso de influir en las personas con la finalidad de que realicen sus actividades de forma voluntaria y con gran entusiasmo para alcanzar el cumplimiento de las metas tanto individuales como del equipo de trabajo. Los líderes ayudan al grupo a cumplir sus objetivos aprovechando al máximo sus capacidades, colocándose al frente del equipo para guiarles e inspirarles en el proceso de lograr el cumplimiento de las metas organizacionales (pág. 302)

Por otra parte, Hernández y Pulido (2011), manifiestan que el liderazgo gerencial es un proceso de maduración y perfeccionamiento del carácter de un individuo, en este proceso no existen reglas o patrones a seguir; sino más bien, una autoformación que lo prepara al individuo para motivar y comprometer al equipo de trabajo hacia el logro de grandes retos para la organización, teniendo en claro el camino a seguir y los resultados que se pretenden alcanzar (pág. 217).

##### **4.4.3.2. Motivación**

La motivación hace referencia a todas las acciones que se realizan con la finalidad de satisfacer los impulsos, anhelos, necesidades y deseos de los colaboradores con la finalidad de lograr que actúen de la manera deseada (Koontz & Weihrich, 2013, pág. 282).

Asimismo, desde el punto de vista de Hernández y Pulido (2011), se establecen algunos de los tipos de motivación en los cuales encontramos: la amistad, la cooperación, la solidaridad, la honestidad, los ascensos de puestos de trabajo, sueldos y bonificaciones especiales (pág. 228).

##### **4.4.3.3. Comunicación**

La comunicación es una función básica de los seres humanos, la cual permite relacionarnos de una manera eficiente. En este sentido, es importante mencionar que Bueno Blanco *et al.* (2018), definen a la comunicación como una actividad clave de interacción en la organización, por ello los gerentes, supervisores, jefes y trabajadores en general desarrollan una comunicación efectiva con

la finalidad de generar motivación y compromiso en los colaboradores para cumplir las tareas asignadas de manera eficiente (pág. 153).

Para complementar el enunciado anterior Díaz (2003), señala que la comunicación realiza cuatro funciones básicas dentro de un grupo u organización, las cuales son: control, motivación, expresión e información (pág. 176).

#### ***4.4.3.4. Supervisión***

La supervisión para Bueno Blanco *et al.* (2018), es la inspección o verificación por parte de un superior a las actividades realizadas por otros, al igual que la comunicación la supervisión está presente en todas las fases. Por esta razón la persona que realiza las actividades de supervisión debe contar con dos características fundamentales para que la actividad se desarrolle con éxito, la primera es el conocimiento de la tarea y la segunda la habilidad para interactuar con el personal (pág. 157).

#### ***4.4.3.5. Toma de decisiones***

Münch (2014), manifiesta que la toma de decisiones es una de las responsabilidades más importantes del directivo, ya que se debe elegir la mejor opción entre varias alternativas, teniendo en cuenta que esa decisión tendrá repercusiones ya sean positivas o negativas; es decir, de ello depende el éxito o fracaso de la empresa.

Además, es importante conocer que el proceso de toma de decisiones está formado por las siguientes etapas: inicia con la definición del problema o situación, seguido de la determinación de alternativas para posteriormente seleccionar y evaluar las alternativas; a continuación, se procede a la implementación para finalmente evaluar los resultados. Es importante tener en cuenta que este proceso se desarrolla de manera lógica, racional y cíclica (pág. 102).

### **4.5. Fundamentos básicos de Talento Humano**

#### ***4.5.1. Concepto de Talento Humano***

Carranco *et al.* (2018), afirma que el recurso humano es un talento que junto a los conocimientos, habilidades, destrezas, experiencias, aptitudes, actitudes y motivación se convierte en un potencial creativo; generando la posibilidad de alcanzar los objetivos de la organización y a su vez ir obteniendo un crecimiento individual, laboral y organizacional (pág. 20).

#### **4.5.2. Cualidades del Talento Humano**

El Talento Humano comprende varios aspectos o cualidades que lo hacen indispensable para el funcionamiento de la organización, tal como lo menciona Carranco *et al.* (2018), las cuales son:

- **Conocimientos:** comprende las experiencias, inteligencia, sabiduría, creatividad, razonamiento, entre otros.
- **Compromiso:** incluye las competencias personales como la personalidad, actitudes, temperamento y el esfuerzo que pone la persona en el desarrollo de las actividades.
- **Autoridad:** las competencias de liderazgo que incluyen los valores, la decisión y la capacidad personal para ejecutar un trabajo o una acción (pág. 20).

#### **4.5.3. Importancia de la planeación del Talento Humano**

Para Carranco *et al.* (2018), la planeación del recurso humano es de vital importancia debido a:

- Constituye una guía que le permite a los empresarios determinar cuáles son las características o cualidades que necesita en su recurso humano para lograr la consecución de los objetivos de la empresa.
- Permite determinar de manera planificada y organizada las funciones y responsabilidad que tendrá cada uno de los colaboradores.
- Posibilita plantear incentivos que permitan mantener al personal motivado para retener al recurso humano valioso para la empresa.
- Prevé los cambios tanto internos como externos que afectan a la empresa en relación con el recurso humano.

#### **4.5.4. Objetivos de la planeación del Talento Humano**

Así como toda organización tiene planteado objetivos, entre los cuales el principal es la creación y distribución de algún producto o servicio; así mismo la gestión del talento humano debe planificar dichos objetivos (Carranco, y otros, 2018, pág. 23).

Los objetivos principales de la administración del Talento Humano son:

- Crear, mantener y desarrollar un contingente de personas con habilidades, motivación y satisfacción por alcanzar los objetivos de la organización.

- Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales para el empleo, desarrollo y satisfacción plena de las personas, y para el logro de los objetivos individuales.
- Lograr eficiencia y eficacia por medio de los colaboradores.

#### **4.5.5. *Desempeño laboral del Talento Humano***

Araujo y Guerra (2007), definen el desempeño laboral como el grado en el que miembros de la organización logran el cumplimiento de sus funciones, a través del trabajo eficiente, tomando en cuenta los requerimientos del puesto y los resultados alcanzados; es decir, es la capacidad de las personas para producir, hacer, realizar, acabar y generar trabajo en menos tiempo con menor esfuerzo y mayor calidad.

Para alcanzar un buen desempeño laboral, la eficiencia es el principal elemento que debe cumplirse en cuanto a las posibles necesidades que se requieran como la consecución de objetivos institucionales, competitividad, personal con alto nivel de motivación y capacitado, calidad de vida, políticas, éticas y comportamientos (Castro & Delgado, 2020).

Además, Jara *et al.* (2018), mencionan que la empresa para que logre tener un óptimo desempeño laboral requiere contar con recursos materiales (capital de trabajo, local de operaciones, herramientas, etc.), recursos técnicos (procedimientos y parte administrativa) y talento humano, el cual es el recurso fundamental para llevar a cabo un adecuado desarrollo de todos los procesos de la empresa.

### **4.6. Motivación**

#### **4.6.1. *Importancia***

Desde el punto de vista de Perret (2016), la motivación en una empresa es importante porque genera creatividad, la cual permite generar nuevas ideas, diferentes y auténticas que conllevan a la innovación creando un aumento en el valor agregado ya sea en un producto, servicio o en el proceso de los mismo; potencializando de esas manera las ventas y con ello el crecimiento y fortalecimiento de la empresa en el mercado (pág. 87).

La motivación es como un interruptor que activa nuestra mente y es altamente contagiosa, por lo que dentro de un grupo de trabajo es importante tener líderes que motiven y que transmitan positivismo al ejecutar una acción o desarrollar un trabajo, puesto que esto permitirá la obtención

de mejores resultados; para lo cual es importante conocer el beneficio más poderoso que necesitan los colaboradores y activarlo en el monto justo para lograr una excelente motivación (pág. 91).

#### **4.6.2. *Proceso de Motivación***

Chiavenato (2009), explica que el proceso de motivación está dirigido a las metas o necesidades debido a que al experimentar estas situaciones las personas se vuelven más susceptibles a esforzarse. Por esta razón, el proceso de motivación se puede explicar de la siguiente manera:

1. Las necesidades y carencias provocan molestia y tensión en las personas desencadenando un proceso de búsqueda de soluciones que ayuden a reducir o eliminar esa preocupación.
2. Las personas eligen o inician una acción para satisfacer su necesidad creando un impulso enfocado en el cumplimiento de una meta.
3. Si la persona satisface la necesidad con el cumplimiento de esa meta, el proceso de motivación habrá concluido con éxito; caso contrario, si en el camino se encontraron obstáculos y no existió la motivación suficiente podría llegar a generar frustración o estrés.
4. Esa evaluación de desempeño que se realiza la persona determina algún tipo de incentivo, recompensa o sanción para la misma.
5. Terminada la evaluación, se desencadena un nuevo proceso de motivación y se inicia otro ciclo con la finalidad de seguir mejorando y creciendo. (pág. 238).

#### **4.6.3. *Clasificación de motivación***

Gray (2008) define la clasificación de la motivación de la siguiente manera:

- **Motivación Positiva:** Hace referencia a la consecución de un objeto u objetivo positivo que le traerá al individuo un beneficio; es decir, es el deseo constante de superación guiado siempre por un espíritu positivo, este tipo de motivación puede ser de forma intrínseca o extrínseca (pág. 181).
- **Motivación Negativa:** Es la manera de cumplir con una actividad o lograr un objetivo a través de castigos o amenazas; es decir, realizan el trabajo por obligación lo que conlleva a tener un ambiente de trabajo tenso e inapropiado junto a un alto índice de estrés laboral (pág. 181).

#### ***4.6.3.1. Motivación intrínseca***

La motivación intrínseca es la realización de una actividad por interés, satisfacción y placer, por lo cual las personas plasman toda su curiosidad y exploración con la finalidad de una superación personal a través del cumplimiento de metas, que en el mayor de los casos tiene relación al estudio o trabajo (Ochoa, 2014, pág. 14).

#### ***4.6.3.2. Motivación extrínseca***

La motivación extrínseca hace referencia a que las personas realizan alguna actividad o trabajo con el único fin de aprender por las ventajas que ese conocimiento les produce, puesto que no disfrutan de la realización de dicha tarea se ven motivadas a cumplirla por el premio o incentivo que recibirán, dicho incentivo generalmente es económico (Ochoa, 2014, pág. 14).

#### ***4.6.4. Factores de motivación***

Según Ortiz y Rodríguez (2020); para empezar con el ciclo de motivación dentro de la organización es importante tener en cuenta el tipo de necesidad que tengan los colaboradores para poder tomar decisiones en base de la satisfacción de esas necesidades; ya que eso garantiza un mejor desempeño de los trabajadores dentro de la empresa.

Asimismo, mencionan que mediante la investigación realizada en las pymes se puede concluir que los factores motivacionales que se destacan entre los trabajadores son el logro, poder, afiliación, estima e incentivo económico; todos ellos influyen tanto en las pequeñas como en las medianas empresas.

Lagos (2015); puntualiza los principales factores fuentes de motivación externa de los trabajadores, entre los cuales se encuentran la retribución económica, el reconocimiento dentro de la empresa, la responsabilidad sobre el trabajo y el reconocimiento social.

Estos factores motivacionales van evolucionando a lo largo del tiempo de acuerdo como se vayan cubriendo las necesidades y deseos de las personas; en algunas ocasiones a medida que se va elevando su estatus económico empieza a disminuir la importancia por el dinero y se valora mucho más el reconocimiento social y la autorrealización, es por ello que la motivación varía incluso dependiendo del tipo y tamaño de empresa.

#### **4.6.5. Factores más relevantes de motivación**

La motivación de un trabajador puede ir desde la retribución económica hasta la búsqueda del reconocimiento y prestigio social. Para lograr una buena motivación se debe tener en cuenta algunas variables como la escala de valores que tiene cada persona, su nivel cultural, la situación económica del entorno, las metas que pretende conseguir y sobretodo el desarrollo tanto personal como profesional que desea alcanzar (Lagos, 2015).

La personalidad y las necesidades de los trabajadores son los principales factores que los empresarios deben tomar en cuenta para garantizar una efectiva motivación de los trabajadores. Existe un sinnúmero de los factores motivacionales como las capacitaciones, ascensos, retos profesionales, ambiente laboral, reconocimiento de los logros, beneficios personales o familiares; sin embargo para tratar de abarcarlos a todos es preferible clasificarlos, y una forma más completa de hacerlo es mediante la pirámide de necesidades de Maslow donde clasifica en cinco tipos de necesidades empezando desde las básicas hasta llegar a la autorrealización del individuo.

- **Necesidades fisiológicas:** refugio, protección contra el dolor y sufrimiento, alimentación, vivienda.
- **Necesidades de seguridad:** seguridad física, de empleo, de recursos, moral, familiar, de salud, de propiedad privada.
- **Necesidades sociales:** amistad, afecto, intimidad sexual.
- **Necesidades de estima:** autor reconocimiento, confianza, respeto, éxito.
- **Necesidades de autorrealización:** moralidad, creatividad, espontaneidad, falta de prejuicios, aceptación de hechos, resolución de problemas.

#### **4.7. Teorías de motivación**

Existen muchas teorías motivacionales, las cuales sirven de guía para que los líderes de las empresas motiven a los trabajadores mediante estrategias que permitan obtener el máximo de su rendimiento para alcanzar los objetivos establecidos por la empresa. Para la explicación de este tema tomaremos como referencia las teorías citadas por Podovan (2020), en su trabajo titulado “Teorías de motivación: aplicación práctica”.

#### **4.7.1. Teoría de la jerarquía de necesidades**

Esta teoría fue planteada en el año 1943 por Abraham Maslow y es representada por una pirámide en la cual se establecen las necesidades básicas y esenciales en la base y las más trascendentes en la cúspide; dicha pirámide permite que las personas se esfuercen por ascender, satisfaciendo necesidades cada vez más complejas y que requieran más tiempo para cumplirlas. Las categorías que se establecen en la pirámide de necesidades son:

- 1. Necesidades fisiológicas:** También llamadas necesidades biológicas, son las necesidades más básicas del ser humano y que garantizan su supervivencia. Dentro de este grupo se incluye la alimentación, protección, respiración, hidratación, descanso, entre otros.
- 2. Necesidades de seguridad:** Es la necesidad de protección contra peligros y amenazas del entorno; es decir, se relaciona directamente con la supervivencia del individuo. En el ámbito laboral se vincula con la posibilidad de despidos o los riesgos que la realización de las actividades trae consigo.
- 3. Necesidades sociales:** Están relacionadas directamente con la vida del individuo en sociedad, se encuentran en este grupo la amistad, participación, pertenencia a un grupo, amor y afecto. En el lugar de trabajo, la mayoría de las personas considera importante la relación con jefes y entre compañeros.
- 4. Necesidades de estima:** Forma en la que una persona se percibe y evalúa; es decir, hace referencia al autoestima, amor propio y la auto confianza. En una organización se refleja mediante reconocimientos y posibilidades de ascenso.
- 5. Necesidades de autorrealización:** Se encuentran en la cúspide de la pirámide y por ende son las más elevadas del ser humano, para conseguirlas es necesario el desarrollo de aptitudes y capacidades.

#### **4.7.2. Teoría de las necesidades adquiridas**

La teoría fue planteada por David McClelland en el año 1961, en la cual se explica que existen tres necesidades que son adquiridas mediante el aprendizaje y operan a nivel inconsciente, dichas necesidades son:

- 1. Necesidad de logro o realización:** Son las actividades que necesitan compromiso y asumen riesgo, es por ello que las personas suelen preferir aquellas tareas difíciles en vez de las fáciles; la responsabilidad personal en vez de la compartida o lo que provoca incertidumbre en vez de

lo seguro, debido a que la satisfacción de triunfo es mayor y demuestran que son mejores en lo que hacen.

2. **Necesidad de poder:** Las personas necesitan creer que habrá personas que realizarán las actividades por ellas, para lo cual se preocupan por tener o poseer un nivel jerárquico alto en el cual puedan influir y dirigir a los demás hacia la consecución de un objetivo concreto.
3. **Necesidad de afiliación:** Es el deseo de desarrollar relaciones con las personas y sentirse valorado por ellas. En la parte laboral, los individuos buscan conseguir tanto relaciones amistosas como realizar trabajos colaborativos con la finalidad de lograr resultados recíprocos y solidarios.

#### **4.7.3. Teoría de dos factores**

También conocida como Teoría de los Factores de Higiene y Motivación. Esta teoría fue presentada por Frederick Herzberg en 1968, la cual recolecto información sobre las situaciones que les gustaba y disgustaba a los trabajadores con el fin de determinar lo que ellos esperan de su trabajo y lo a su vez los satisface.

Para analizar los resultados se distinguió a las situaciones internas del trabajador que provocan satisfacción laboral y se las llamó “motivación”, mientras que los factores externos o del contexto laboral que son vinculados con la insatisfacción se los denominó “higiénicos”.

Dentro de los factores higiénicos o también conocidos como extrínsecos se encuentran las condiciones de trabajo como el ambiente, salario, prestaciones, reglamentos, relaciones con jefes y entre colaboradores, entre otros. Por otro lado, los factores de motivación o intrínsecos relacionados a los sentimientos y realización personal son: uso pleno de las habilidades personales, libertad de decisión, autonomía, definición de metas, entre otros.

#### **4.7.4. Teoría de la equidad y justicia organizacional**

Teoría desarrollada por John Stacey Adams en 1965, la cual supone que existe una comparación entre lo que los empleados aportan a la empresa con los beneficios que reciben por el trabajo realizado, en relación con otras personas. Esta teoría plantea que es importante reconocer el trabajo y esfuerzo de las personas mediante un beneficio como puede ser el salario, aumento o reconocimientos; en este planteamiento pueden surgir tres situaciones:

1. La inequidad positiva, que se da cuando se obtiene un mayor beneficio en relación a lo que se aporta.
2. La equidad, se da cuando lo que se aporta con lo que se recibe es de igual proporción.
3. La inequidad negativa, se produce cuando se obtiene menos de lo que realmente se merece por lo aportado a la organización.

Cuando el sujeto percibe inequidad, empieza a emprender acciones de manera consciente o inconscientes para tratar de revertir esa situación con la finalidad de evitar sentir angustia y volver a un estado de equilibrio emocional, esta situación presenta seis posibles acciones:

1. Modificar las aportaciones al poner un menor esfuerzo en el trabajo.
2. Modificar los resultados manteniendo la cantidad de producción, pero reduciendo la calidad del trabajo.
3. Distorsionar la propia imagen al pensar que trabaja más o menos que los demás.
4. Distorsionar la imagen de otros al percibir que el trabajo que realizan las demás personas no es una buena referencia para hacer comparaciones.
5. Buscar otro punto de referencia para obtener otra base de equilibrio haciendo comparaciones con personas que ganan más o menos, de manera que su situación parezca mejor que la del resto.
6. Abandonar la situación, al renunciar al empleo u organización.

#### ***4.7.5. Teoría de las expectativas***

La teoría de Victor Vroom presentada en 1964 establece que las personas adquieren un alto grado de motivación cuando es mayor la probabilidad de que su esfuerzo y adecuado desempeño permita satisfacer y cumplir las metas personales.

Esta teoría propone tres tipos de relaciones que se pueden llegar a suscitar:

1. **Relación esfuerzo-desempeño:** También llamada expectativa, es la posibilidad de que el esfuerzo que se realice permita la consecución de algo en específico; por ejemplo, el esfuerzo de todos los colaboradores dará como resultado la finalización de una tarea o el cumplimiento de un objetivo o meta.
2. **Relación desempeño-recompensa:** Llamada también instrumentalidad, en la cual se cree posible que el desempeño de paso a adquirir recompensas, las cuales deben ser claras,

conocidas y personalizadas y requieren identificar claramente a la persona que merece este reconocimiento y así evitar equivocaciones.

- 3. Relación recompensas-metas personales:** Conocidas como valencias, en esta relación se reconoce que las recompensas influyen en la consecución de las metas personales, para ello es importante identificar que cada individuo tiene necesidades diferentes y que su búsqueda por satisfacerlas también lo es.

#### **4.7.6. Teoría del establecimiento de metas**

Edwin Locke propuso esta teoría en 1960, en la cual se define que el establecimiento de metas en las organizaciones es esencial, ya que permite que los colaboradores se esfuercen y emprendan acciones para lograr conseguirla, mejorando así el rendimiento laboral y personal. Las características que giran en torno a las metas son las siguientes:

- Debe ser específico: Debe representar exactamente lo que se pretende alcanzar, sin ambigüedades y evitando utilizar palabras que tenga un significado subjetivo. En esta característica se deja explícito el nivel de esfuerzo que se requiere para conseguir la meta.
- Debe ser difícil: Las metas deben ser complejas para que los colaboradores inviertan mucho esfuerzo y tiempo de tal manera que el aprendizaje sea mayor conforme se avance en el proceso de cumplirla.
- Debe ser aceptado: Debe existir un involucramiento de todos, con la finalidad de que entiendan lo que se requiere y poder asignar una tarea a cada integrante del equipo para minimizar el trabajo y agilizar el proceso.
- Debe fijar un tiempo: Las tareas deben contener un tiempo justo para su ejecución, debido que habrá algunas que requieran menos tiempo y esfuerzo que otras; en las metas con tiempo reducido se considera que existe un mejor ritmo de trabajo.

#### **4.8. Cuestionario MbM**

Sashkin (1996), propone el cuestionario MbM basado en las teorías de Abraham Maslow y Frederick Herzberg, tomando en cuenta las cinco necesidades de la teoría de Maslow; sin embargo, en el cuestionario solo se plasman las cuatro necesidades después de las fisiológicas, argumentando que la primera necesidad del ser humano se viene dada por naturaleza y no es necesario estimular o incentivar.

De las cuatro necesidades que son analizadas en el cuestionario se desglosan veinte preguntas que están desarrolladas y diseñadas con la finalidad de que los gerentes o supervisores tengan una referencia sobre qué es lo que consideran más valioso e importante los trabajadores y a su vez saber qué es lo que más les motiva para así poder trabajar en ello, entendiendo y comprendiendo las motivaciones propias de las personas.

## 5. Metodología

Para el desarrollo de la presente investigación titulada “**La motivación del Talento Humano en las compañías de la Ciudad de Loja**”, se tomaron en cuenta los siguientes aspectos:

### 5.1. Enfoque de la investigación

**Enfoque mixto:** Se utilizó este enfoque dentro de la investigación; ya que, se analizó una parte cuantitativa relacionada con la recolección, análisis e interpretación de datos recolectados y la parte cualitativa que se obtiene de la revisión bibliográfica y de la integración de los datos en la discusión que permite realizar inferencias con la información recabada.

### 5.2. Tipo de investigación

**Investigación exploratoria:** permitió fundamentar teóricamente las variables de la investigación, la cual se ve reflejada en el desarrollo del marco teórico; además, permitió descubrir cómo está el escenario sobre esta realidad, ya que al ser un tema investigativo nuevo en la ciudad de Loja deja abierta la posibilidad de realizar futuras investigaciones que profundicen el tema.

**Investigación descriptiva:** La investigación se desarrolló de manera descriptiva, ya que permitió determinar los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del talento humano, mediante el análisis de los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta.

**Investigación de campo:** Este tipo de investigación se vio reflejada el desarrollo de la aplicación de encuestas al talento humano de las compañías de la Ciudad de Loja para conocer los factores motivacionales que inciden en su rendimiento laboral.

### 5.3. Método de investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se emplearon los siguientes métodos:

**Método científico:** La utilización de este método permitió obtener y ordenar información referente a las variables del tema de investigación a través de revisión bibliográfica en fuentes primarias y secundarias, además de conocer los factores de motivación del talento humano en las compañías de la ciudad de Loja.

**Método inductivo:** El método inductivo permitió interpretar los datos obtenidos de la aplicación de las encuestas y establecer los factores motivacionales predominantes en las compañías de la ciudad de Loja.

**Método deductivo:** Este método permitió cumplir con el primer objetivo que se trata de realizar un diagnóstico de los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del talento humano de las compañías de la Ciudad de Loja y plantear las conclusiones y recomendaciones.

**Método analítico:** Fue utilizado para analizar los resultados obtenidos a través de la recolección de información, mediante la aplicación de los diversos instrumentos de investigación.

#### **5.4. Técnica**

**Encuesta:** Fue la técnica utilizada para recolectar información referente al tema de investigación para su posterior análisis, además permitió plantear las preguntas adecuadas tanto en número como en contenido y con ello se cumplió el propósito de su aplicación.

#### **5.5. Instrumentos**

**Cuestionario MbM gestión por motivación:** Este instrumento fue aplicado con el fin de obtener información de gran interés para la investigación, el cuestionario consta de 20 preguntas de tipo escala Likert relacionadas a las motivaciones propias de cada persona. Dicho instrumento permitió medir cuales son las necesidades que el personal considera más importantes y esenciales para que los directivos tomen en cuenta y las apliquen para conseguir una mayor productividad; asimismo, es importante mencionar que este instrumento se aplicó al personal del nivel medio y operativo de las compañías de la Ciudad de Loja.

#### **5.6. Diseño muestral**

##### **5.6.1. Población meta**

La población meta de estudio que se consideró en el desarrollo del presente trabajo investigativo fueron todas las compañías de la Ciudad de Loja que esta sujetas bajo el control de la Superintendencia de Compañías, las mismas que conforman un total de 789 compañías, entre las se encuentran las microempresas, pequeñas empresas, medianas empresas y grandes empresas.

Para lo cual es importante tomar en cuenta la clasificación de las empresas presentada por La Superintendencia de Compañías (2021) de acuerdo a su tamaño, tomando como referencia el número de trabajadores y sus ingresos:

- Microempresas: Entre 1 a 9 trabajadores o ingresos menores a \$100.000,00.
- Pequeña empresa: Entre 10 a 49 trabajadores o ingresos entre \$100.001,00 y \$1'000.000,00.
- Mediana empresa: Entre 50 a 199 trabajadores o ingresos entre \$1'000.001,00 y \$5'000.000,00.
- Empresa grande: Más de 200 trabajadores o ingresos superiores a los \$5'000.001,00.

### **5.6.2. Marco Muestral**

Para el desarrollo de esta investigación se consideró como base de datos el Ranking Empresarial presentado por la Superintendencia de Compañías, el cual se encuentra en su página oficial (<https://appscvsconsultas.supercias.gob.ec/rankingCias/>). De esta base de datos se procedió a determinar la muestra poblacional para el estudio.

Para esto es importante comprender que existe una diferencia entre compañía y empresa desde su creación; ya que la compañía nace de un acuerdo entre varias personas (Pacto Social) y posee una razón o denominación social, mientras que la empresa nace de la actividad creadora del empresario individual y actúa bajo un nombre comercial. Otra de las diferencias es que la compañía es sujeto de derecho, contraria a la empresa, que es objeto de derecho; así también, se puede mencionar que la compañía actúa por medio del representante legal, mientras que la empresa lo hace por medio del propietario (Vicuña Miñano, 2012).

Es sumamente importante resaltar que una compañía no puede operar ni funcionar comercialmente, si no existe previamente la constitución de una empresa.

### **5.6.3. Técnica muestral**

Se utilizó la metodología del muestreo probabilístico, en el cual la selección de la muestra es aleatoria; es decir, todos los individuos tienen las mismas posibilidades de ser elegidos. Conjuntamente, se utilizó el tipo de muestreo probabilístico estratificado que permitió realizar estratos de la muestra, según el tipo de empresa: microempresas, pequeñas empresa, medianas empresas y grandes empresas; y a su vez según el nivel organizacional: nivel medio y nivel operativo.

#### 5.6.4. Tamaño de la muestra

Para esta investigación se tomó en cuenta al autor (Vara Horna, 2012), quien menciona que el tamaño de la muestra depende del tipo de investigación se está llevando a cabo, ya que el procedimiento es muy diferente en una investigación de tipo cuantitativa como en una de tipo cualitativa.

Esta investigación al ser de tipo cuantitativa, requiere de la aplicación de una fórmula que permita obtener una precisión en los resultados, por lo cual el autor plantea la siguiente fórmula:

#### Nomenclatura

- n** = Tamaño de la muestra
- Z** = Nivel de confianza, 95%, tiene un valor z de 1.96
- N** = Población de estudio.
- e** = Error experimental 5%. Margen de error
- p** = Probabilidad de éxito 50%
- q** = Probabilidad de fracaso 50%

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

$$n = (1,96^2 * 789 * 0,5 * 0,5) / 0,05^2 (789 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5$$

$$n = (3,8416 * 789 * 0,5 * 0,5) / 0,0025 (789 - 1) + 3,8416 * 0,5 * 0,5$$

$$n = (3,8416 * 789 * 0,25) / 0,0025 (789 - 1) + 3,8416 * 0,25$$

$$n = (3,8416 * 197,25) / 0,0025 (788) + 0,9604$$

$$n = (757,7556) / 1,97 + 0,9604$$

$$n = (757,7556) / 2,9304$$

$$n = 258,58$$

$$n = 259 \text{ encuestas}$$

Para que la muestra sea equitativa al número de empresas micro, pequeñas, medianas y grandes se realizó una regla de tres en relación tanto al número de empresa por cada grupo como el número total de encuestas aplicar según el cálculo de la muestra; así también, este resultado fue

dividido equitativamente para los dos niveles de estudio: el nivel medio y el nivel operativo. Al realizar el procedimiento mencionado se obtienen los siguientes resultados:

- En las microempresas se aplicaron 184 encuestas, de las cuales 92 fueron al nivel medio y 92 al nivel operativo.
- En las pequeñas empresa se aplicaron 53 encuestas, de las cuales 26 fueron al nivel medio y 27 al nivel operativo.
- En las medianas empresas se aplicaron 17 encuestas, de las cuales 8 fueron al nivel medio y 9 al nivel operativo.
- En las grandes empresas se aplicaron 5 encuestas de las cuales 2 fueron al nivel medio y 3 al nivel operativo.

#### **5.6.5. Procedimiento**

Para la recopilación de la información primaria se realizó la aplicación del cuestionario MbM gestión por motivación al personal de las compañías de la ciudad de Loja que labora tanto en el nivel medio como en el nivel operativo, esta aplicación fue realizada tanto de forma presencial como de manera virtual mediante el uso de Google Forms. Posteriormente, para el procesamiento y análisis de los datos obtenidos de la aplicación del cuestionario se hizo uso de Microsoft Excel para realizar las tabulaciones generales, sin embargo, para complementar el análisis se utilizó el SPSS para la realización principalmente de tablas cruzadas.

## 6. Resultados

A continuación se presenta los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta en la muestra de estudio de 259 compañías de la ciudad de Loja. Para la cual se empleó la tabulación de datos mediante Microsoft Excel, para posteriormente analizar e interpretar los datos.

**Tabla 6**

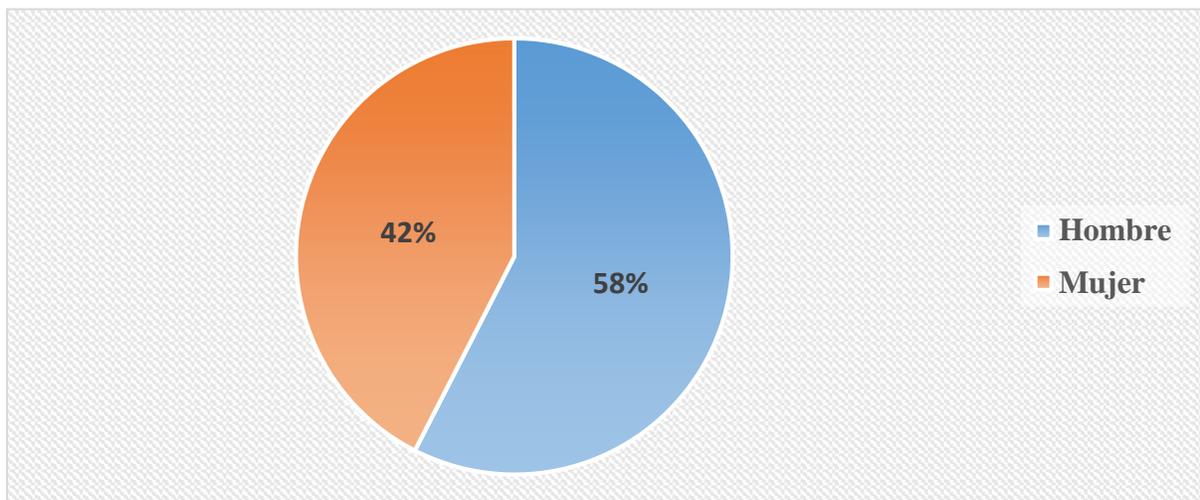
*Sexo*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	149	58%
Mujer	110	42%
<b>Total</b>	<b>259</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Información extraída de la aplicación de la encuesta al Talento Humano de las Compañías de la Ciudad de Loja.

**Figura 1**

*Sexo*



*Nota:* Datos obtenidos de la tabla 6.

### Análisis e interpretación

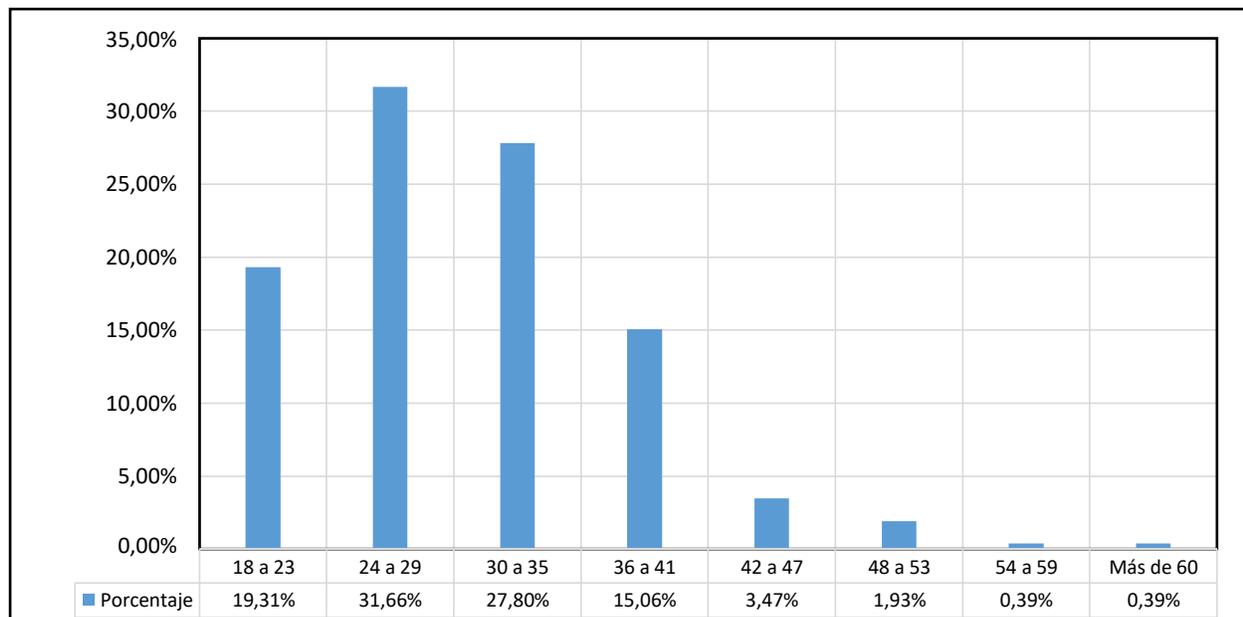
De acuerdo a la información recolectada, se puede observar que la mayoría de los encuestados son hombres con un porcentaje del 58% del total, frente a un porcentaje del 42% que representa a las mujeres que formaron parte de la muestra de investigación, lo que nos indica que la mayor cantidad de personas que trabajan en las diferentes empresas son de sexo masculino, ya que es el porcentaje más alto.

**Tabla 7**  
*Edad*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
18 a 24	57	22,01%
25 a 31	111	42,86%
32 a 38	61	23,55%
39 a 45	22	8,49%
46 a 52	4	1,54%
53 a 59	3	1,16%
60 a 66	0	0,00%
Más de 67	1	0,39%
<b>Total</b>	<b>259</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información extraída de la aplicación de la encuesta al Talento Humano de las Compañías de la Ciudad de Loja.

**Figura 2**  
*Edad*



**Nota:** Datos obtenidos de la tabla 7.

### **Análisis e interpretación**

En lo que respecta a la edad, el 42,86% de los encuestados se encuentran en una edad entre 25 a 31 años siendo esta la edad de mayor presencia dentro de las compañías de la ciudad de Loja; seguido de las edades de 32 a 38 años que corresponde a un 23,55% y de 18 a 24 años que corresponden al 22,01% del total; así mismo, existe un 8,49% de personas que se encuentran dentro

del rango de 39 a 45 años y tres grupos de edades que tienen una presencia muy reducida dentro de las compañías de la ciudad de Loja, los cuales son los siguientes: de 46 a 52, de 53 a 59 y de más de 67 años, lo cual representa un 1,54%, 1,16% y 0,39% respectivamente. Finalmente se puede evidenciar que no existe dentro de la muestra ninguna persona que se encuentre dentro de los 60 a los 66 años.

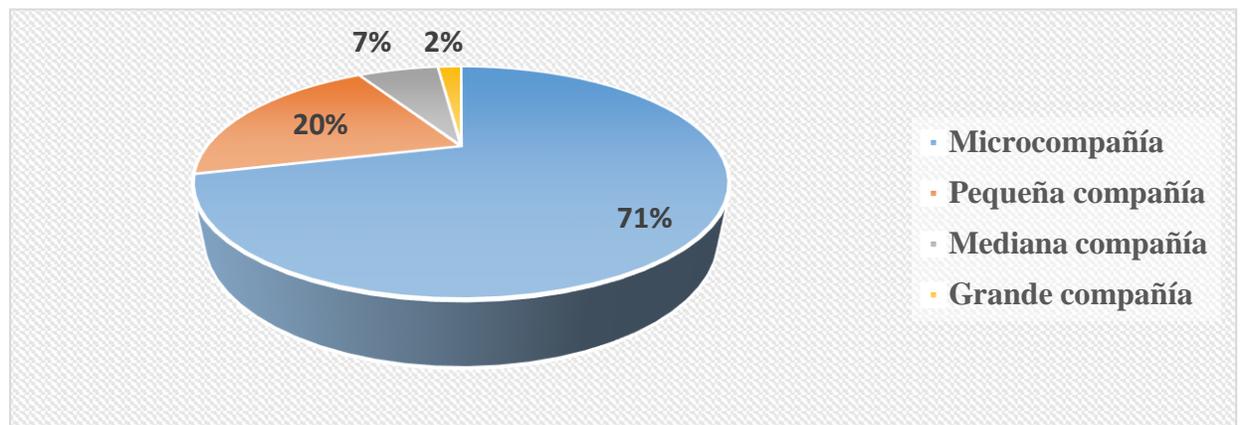
Con este análisis se puede llegar a la conclusión que actualmente las compañías de la ciudad de Loja cuentan con personal joven dentro de su nivel medio y operativo; lo cual es una ventaja para esas organizaciones, dado que las personas de esta edad tienen conocimientos actualizados, mejor dominio de herramientas tecnológicas y además aportarán con nuevas ideas e innovación para las organizaciones lo que permitirá aumentar la productividad y continuar con un crecimiento dentro del mercado.

**Tabla 8**  
*Tipo de empresa*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Microempresa	184	71%
Pequeña empresa	53	20%
Mediana empresa	17	7%
Grande empresa	5	2%
<b>Total</b>	<b>259</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información extraída de la aplicación de la encuesta al Talento Humano de las Compañías de la Ciudad de Loja.

**Figura 3**  
*Tipo de empresa*



**Nota:** Datos obtenidos de la tabla 8.

## Análisis e interpretación

A partir de los datos obtenidos inicialmente por la base de datos de las Superintendencia de Compañías y en relación a la cantidad de compañías que existen en la ciudad de Loja, el estudio se realizó a 259 compañías, de las cuales el 71% son microempresas, el 20% representa a las pequeñas empresas; mientras que el 7% representa a las medianas empresa y el 2% a las grandes empresas.

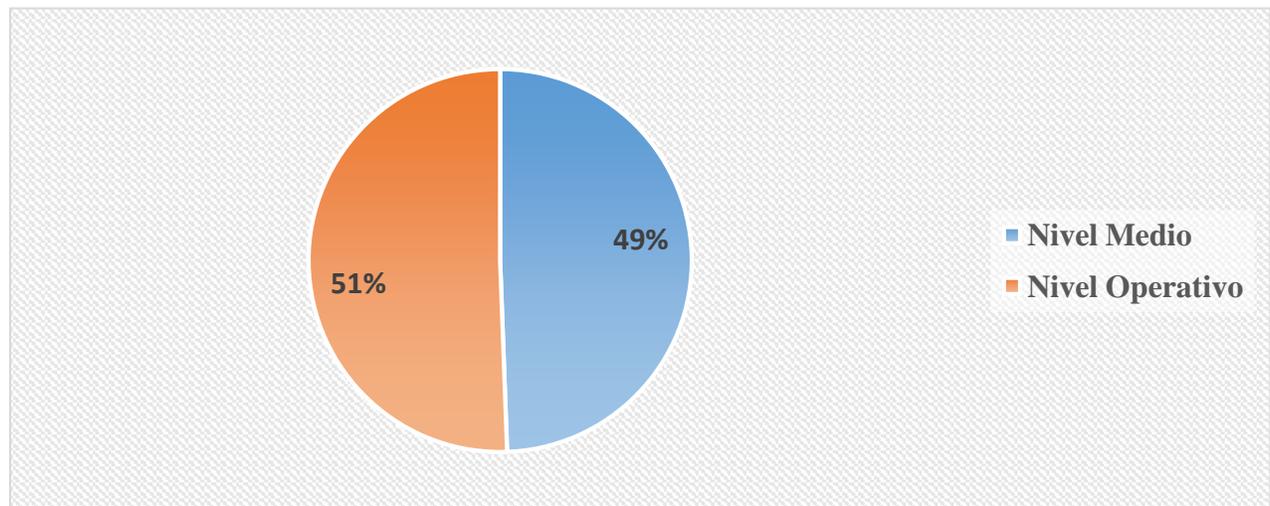
Teniendo en cuenta estos datos, se puede señalar que en el mercado de la ciudad de Loja existe una mayor presencia de microempresas, lo que demuestra que la ciudad cuenta con un alto grado de generación de emprendimientos que se debe seguir impulsando y preocupándose por ofrecer productos de calidad y precios adecuados, junto a una excelente atención al cliente para que lleven a tener un mayor posicionamiento y desarrollo en el mercado

**Tabla 9**  
*Nivel Organizacional*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Medio	128	49%
Nivel Operativo	131	51%
<b>Total</b>	<b>259</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información extraída de la aplicación de la encuesta al Talento Humano de las Compañías de la Ciudad de Loja.

**Figura 4**  
*Nivel Organizacional*



**Nota:** Datos obtenidos de la tabla 9.

## Análisis e interpretación

De acuerdo a los niveles organizacionales, el 51% de los encuestados pertenecen al nivel organizacional operativo, mientras que el 49% representa al nivel operativo medio. Esta distribución fue realizada en proporciones similares debido a que permitirá comparaciones posteriores. Además, es importante resaltar que dentro de la investigación no se tomó en cuenta al nivel superior debido a que es este nivel el que se debe encargar de la motivación del personal dentro de las organizaciones.

**Tabla 10**

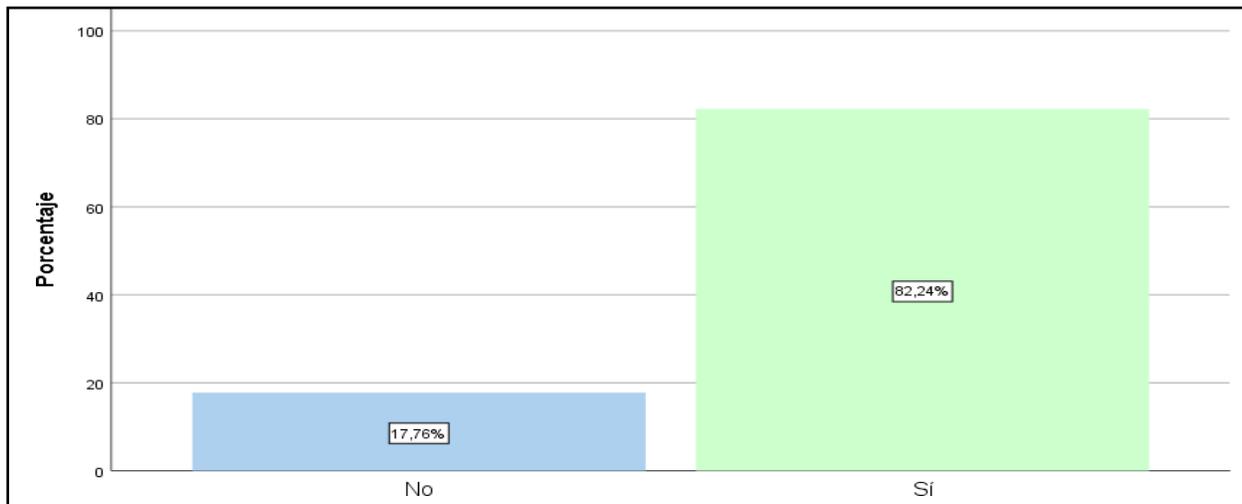
*Conocimiento sobre motivación laboral*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	46	17,76%
Sí	213	82,24%
<b>Total</b>	<b>259</b>	<b>100,0%</b>

*Nota:* Información extraída de la aplicación de la encuesta al Talento Humano de las Compañías de la Ciudad de Loja.

**Figura 5**

*Conocimiento sobre motivación laboral*



*Nota:* Datos obtenidos de la tabla 10.

## Análisis e interpretación

De los 259 encuestados que representan el 100%, el 82% tiene conocimiento de motivación laboral frente a un 18% que no tiene conocimiento sobre el tema. Esta pregunta nos otorga una

visión positiva, debido a que la mayoría de las personas conoce sobre el tema lo cual permitirá obtener información muy valiosa y válida en el desarrollo de la investigación.

**Tabla 11**

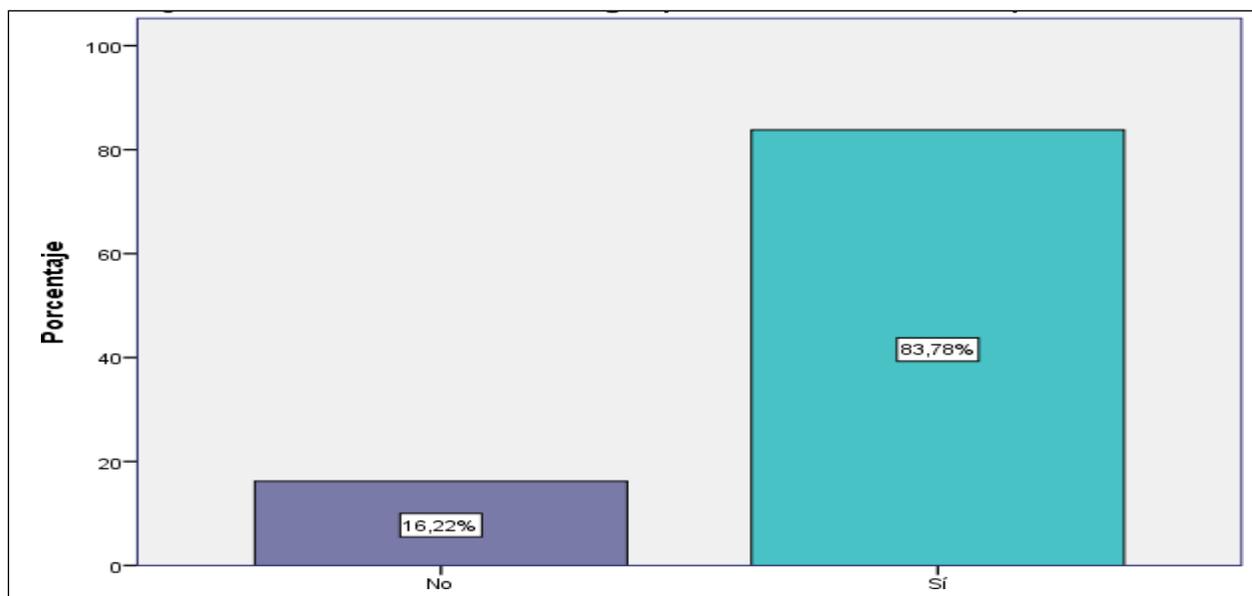
*Siente motivación en el cargo que actualmente desempeña*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	42	16,2
Sí	217	83,8
<b>Total</b>	<b>259</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Información extraída de la aplicación de la encuesta al Talento Humano de las Compañías de la Ciudad de Loja.

**Figura 6**

*Siente motivación en el cargo que actualmente desempeña*



*Nota:* Datos obtenidos de la tabla 11.

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo a los datos obtenidos sobre, si el talento humano que labora en las compañías de ciudad de Loja se encuentra motivado en el puesto que está desempeñando, el 83,78% de los encuestados se encuentra motivado, mientras que un 16,22% de los mismos no se encuentran motivados.

Con esta información, se puede concluir que el personal que labora en las compañías de la ciudad de Loja se encuentra con una buena motivación, lo que refleja que se sienten satisfechos en

su puesto de trabajo, permitiéndole a la organización tener mejores resultados ya que ellos se sienten parte de la empresa, trabajan en equipo y aportan con nuevas ideas que permiten aumentar la productividad y el desempeño laboral.

**Tabla 12**

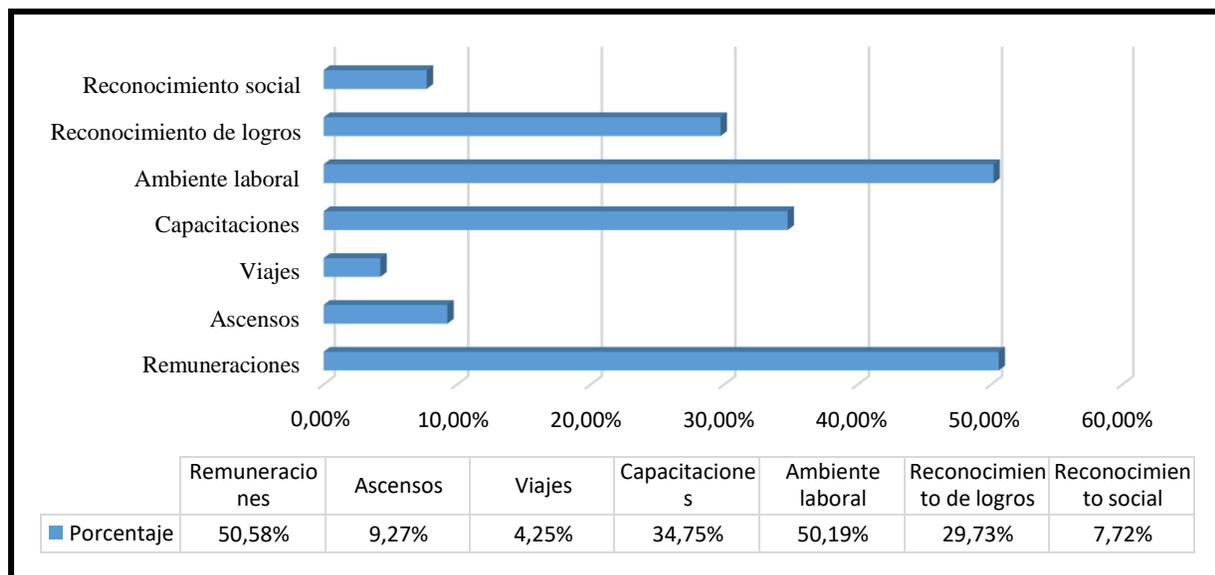
*Factores de motivación de la empresa a su personal*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Remuneraciones	131	50,58%
Ascensos	24	9,27%
Viajes	11	4,25%
Capacitaciones	90	34,75%
Ambiente laboral	130	50,19%
Reconocimiento de logros	77	29,73%
Reconocimiento social	20	7,72%

**Nota:** Información extraída de la aplicación de la encuesta al Talento Humano de las Compañías de la Ciudad de Loja.

**Figura 7**

*Factores de motivación de la empresa a su personal*



**Nota:** Datos obtenidos de la tabla 12.

### **Análisis e interpretación**

Con respecto a los factores motivacionales que la empresa utiliza para conseguir la motivación laboral de sus colaboradores, los dos factores que mayor presencia tiene dentro de las compañías son la remuneración y el ambiente laboral con un 50,58% y 50,19% respectivamente.

Asimismo, factores como capacitaciones con un 34,75% y reconocimiento de logros con un 29,73% tienen una presencia media entre las compañías. Por otra parte, entre los factores que muy poco son tomados en cuenta por los directivos para motivar a su personal se encuentran los ascensos con un 9,27%, el reconocimiento social con un 7,72% y finalmente los viajes con un 4,24%.

Los tres factores que las compañías utilizan para motivar a su personal son muy esenciales, iniciando con las remuneraciones, ya que actualmente el tema económico es muy importante para satisfacer un sinnúmero de necesidades que se pueden presentar a lo largo del tiempo, además de hacer sentir al personal como un elemento muy valioso dentro de la organización.

El siguiente factor es el ambiente laboral, el cual al ser el idóneo para realizar las actividades y trabajar ya sea de forma individual o en equipo permite crear climas laborables saludables, ayudar a obtener mejores resultados y a disminuir en gran proporción el estrés laboral que puede llegar a producirse; además permite aumentar la productividad ya que se consigue que los trabajadores se fidelicen, trabajen con una buena actitud y sean muy eficientes.

En cuanto al factor capacitaciones, es otro elemento muy importante, dado que la competencia a nivel personal y organizacional es muy fuerte y pone presión para que todos se mantengan en constante actualización de conocimientos e innovación lo que les permite a las personas ser más competitivas y estar preparadas para afrontar nuevos retos que le permitan seguir creciendo tanto personal como profesionalmente.

A continuación, se presentarán los resultados de la aplicación del cuestionario MbM gestión por motivación, el cual está compuesto de veinte afirmaciones que se agrupa en las cuatro necesidades presentadas en la pirámide de necesidades de Abraham Maslow, sin tomar en cuenta las necesidades fisiológicas por ser consideradas básicas y de vital importancia para la supervivencia del ser humano.

Cada una de las afirmaciones contiene cinco opciones de respuesta, las cuales van desde completamente de acuerdo, básicamente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, solo un poco de acuerdo y no estoy de acuerdo, las mismas tendrán asignado un peso dependiendo de la importancia del enunciado y que permitirá conseguir la puntuación promedio de cada una de las 20 preguntas.

La puntuación promedio se la obtiene al multiplicar la frecuencia por el peso asignado y esto dividido para el número de encuestados que en este caso son 259, posterior a ello se analizarán

todos los promedios arrojados y se los presentará en una tabla resumen para conocer cuáles son los factores que los colaboradores consideran más valioso.

Mediante este cuestionario los colaboradores de las compañías de la ciudad de Loja podrán descubrir y entender cuáles son los factores más importantes de su vida laboral, siempre y cuando este cuestionario sea contestado con la mayor sinceridad posible. Esto a su vez permitirá hacer una comparación entre las formas de motivación de las empresas en relación a lo que realmente quieren los trabajadores.

### 1. Lo más importante para mí es tener un empleo estable

**Tabla 13**

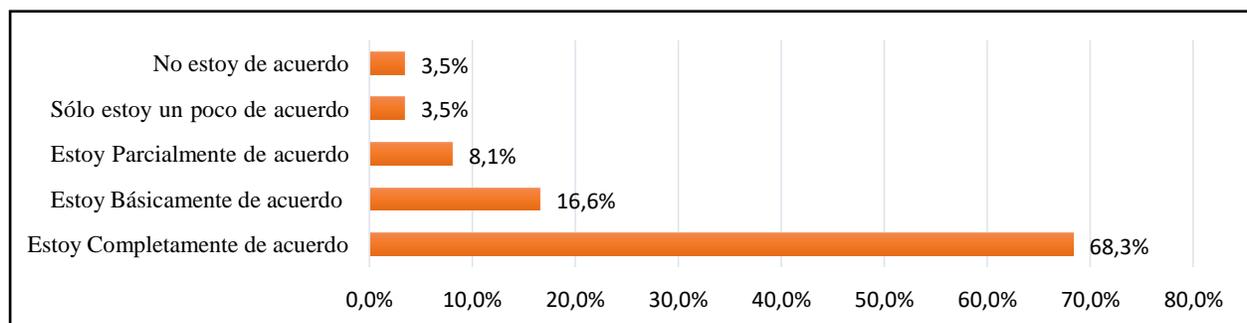
*Importancia de tener un empleo estable*

Alternativa	Frecuencia	Peso	Puntuación Promedio	Porcentaje
Estoy Completamente de acuerdo	177	5	3,42	68,3%
Estoy Básicamente de acuerdo	43	4	0,66	16,6%
Estoy Parcialmente de acuerdo	21	3	0,24	8,1%
Sólo estoy un poco de acuerdo	9	2	0,07	3,5%
No estoy de acuerdo	9	1	0,03	3,5%
<b>Total</b>	<b>259</b>		<b>4,43</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Información extraída de la aplicación de la encuesta al Talento Humano de las Compañías de la Ciudad de Loja.

**Figura 8**

*Importancia de tener un empleo estable*



*Nota:* Datos obtenidos de la tabla 13.

### Análisis e interpretación

Contar con un empleo estable es un aspecto de gran importancia en el mundo laboral, por lo que 177 personas que representan el 68,3% contestaron a esta afirmación que están

completamente de acuerdo, esta alternativa tiene un peso de 5 puntos lo cual nos da una puntuación promedio de 3,42; 43 personas que representan el 16,6% manifestaron que están básicamente de acuerdo, esta opción tiene un peso de 4 puntos lo cual nos da una puntuación promedio de 0,66; a su vez 21 personas que representan el 8,1% revelaron que están parcialmente de acuerdo, esta alternativa tiene un peso de 3 puntos lo cual nos da una puntuación promedio de 0,24 y finalmente se encuentran solo un poco de acuerdo y no estoy de acuerdo con una frecuencia de 9 cada una, lo cual representa un 7% entre las dos opciones, cada una con un peso y puntuación de 2 - 0,07 y 1 - 0,03 respectivamente. Sumando todas las puntuaciones promedio este ítem tiene un peso promedio de 4,43 sobre cinco puntos.

Los colaboradores de las compañías de ciudad de Loja en su gran mayoría prefieren y consideran más importante el tener un empleo estable, siendo este un buen factor para mantener motivado al personal y que le brinda un sentido de pertenencia hacia la organización.

Por el contrario un mínimo porcentaje no considera importante tener un empleo estable, una de las razones puede ser que consideran que el permanecer fijo tanto en un mismo puesto de trabajo como en una misma empresa impide las posibilidades de seguir creciendo; además de inhabilitar la capacidad creativa, ya que en algunas empresas no les dan a las personas la libertad de presentar propuestas de mejoras o innovadoras; sino más bien las limitan a realizar únicamente las actividades que la empresa ya tiene preestablecido para el puesto de trabajo.

## 2. Prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi cuenta

**Tabla 14**

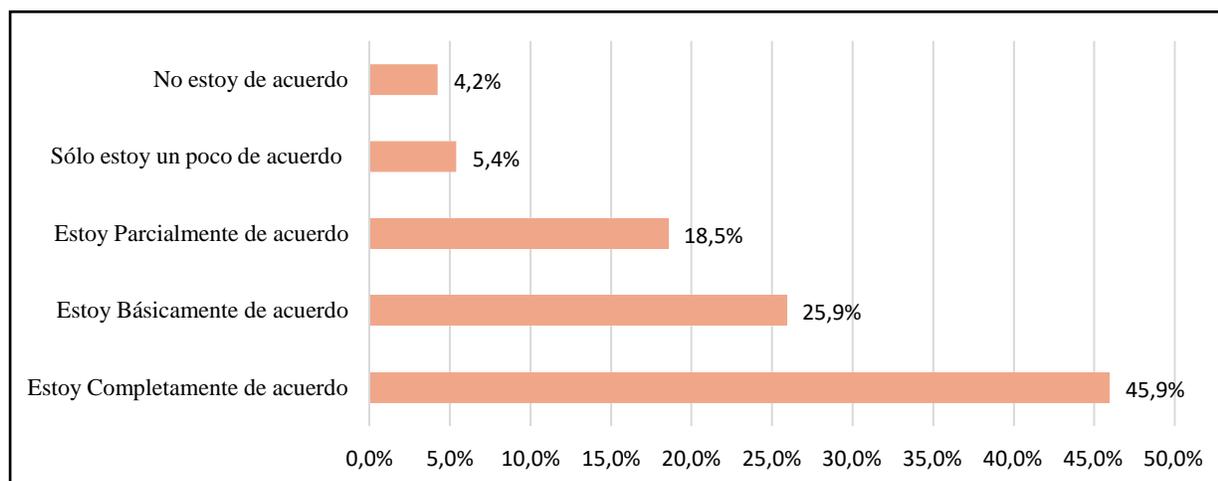
*Trabajo de manera independiente*

Alternativa	Frecuencia	Peso	Puntuación Promedio	Porcentaje
Estoy Completamente de acuerdo	119	1	0,46	45,9%
Estoy Básicamente de acuerdo	67	2	0,52	25,9%
Estoy Parcialmente de acuerdo	48	3	0,56	18,5%
Sólo estoy un poco de acuerdo	14	4	0,22	5,4%
No estoy de acuerdo	11	5	0,21	4,2%
<b>Total</b>	<b>259</b>		<b>1,96</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información extraída de la aplicación de la encuesta al Talento Humano de las Compañías de la Ciudad de Loja.

**Figura 9**

*Trabajo de manera independiente*



*Nota:* Datos obtenidos de la tabla 14.

### **Análisis e interpretación de los resultados**

Ser una persona independiente; tanto en el ámbito personal como laboral, les brinda a las personas confianza en sí mismas para auto conocerse y aumentar su autoestima. Esto se ve reflejado en las respuestas de 119 personas que representan el 45,9% que contestaron a esta afirmación que están completamente de acuerdo, la cual presenta un peso de 1 punto y una puntuación promedio de 0,46; 67 personas que conforman el 25,9% están básicamente de acuerdo, esta opción tiene un peso de 2 puntos y una puntuación promedio de 0,52; asimismo 48 personas que representan el 18,5% revelaron que están parcialmente de acuerdo, esta alternativa tiene un peso de 3 puntos y una puntuación promedio de 0,56; 14 personas que representan un 5,4% están solo un poco de acuerdo, con un peso de 4 y una puntuación promedio de 0,22; finalmente se encuentra 11 personas que no están de acuerdo con una representatividad del 4,2%, con un peso y puntuación de 5 y 0,21 respectivamente. Sumando todas las puntuaciones promedio esta pregunta tiene un peso promedio de 1,96 sobre cinco puntos.

La mayoría de trabajadores prefieren trabajar de manera independiente, esto les permite ser independientes en algunos sentidos como es: la toma de las decisiones adecuadas para el correcto funcionamiento de la organización, la flexibilidad de horarios para realizar las actividades, pero siendo responsable con las mismas y la forma de hacer las cosas ya que esto depende de la capacidad creativa e innovadora que tienen para manejar la organización.

Algunos prefieren trabajar bajo dependencia, tal vez por el miedo a tomar riesgos de independizarse laboralmente, esto junto a la necesidad de recibir de forma regular un salario fijo conjuntamente con posibles bonificaciones y beneficios adicionales que les permite cubrir necesidades financieras que tengan pendiente.

### 3. Un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa

**Tabla 15**

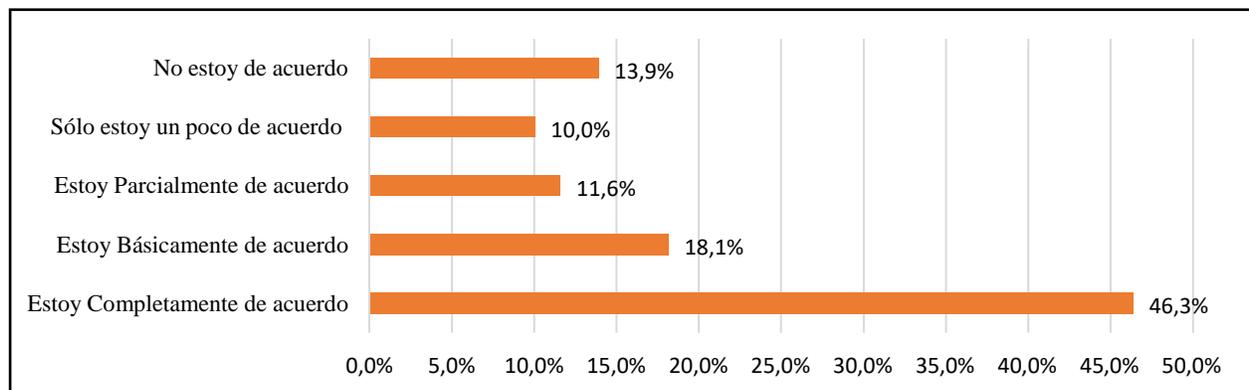
*Relación del sueldo alto y el valor del trabajador*

Alternativa	Frecuencia	Peso	Puntuación	Porcentaje
Estoy Completamente de acuerdo	120	5	2,32	46,3%
Estoy Básicamente de acuerdo	47	4	0,73	18,1%
Estoy Parcialmente de acuerdo	30	3	0,35	11,6%
Sólo estoy un poco de acuerdo	26	2	0,20	10,0%
No estoy de acuerdo	36	1	0,14	13,9%
<b>Total</b>	<b>259</b>		<b>3,73</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Información extraída de la aplicación de la encuesta al Talento Humano de las Compañías de la Ciudad de Loja.

**Figura 10**

*Relación del sueldo alto y el valor del trabajador*



*Nota:* Datos obtenidos de la tabla 15.

### Análisis e interpretación

En la actualidad las personas están constantemente buscando un empleo que les brinde un buen ambiente laboral y mejores remuneraciones para que se conviertan en factores de motivación por parte de la empresa, por lo que se puede observar que 120 personas que representan el 46,3% contestaron que están completamente de acuerdo, con un peso de 5 punto y una puntuación promedio de 2,32; 47 personas que integran el 18,1% están básicamente de acuerdo, con un peso

de 4 puntos y una puntuación promedio de 0,73; mientras que 36 personas que representan el 13,9% revelaron que no están de acuerdo, con un peso de 1 punto y una puntuación promedio de 0,14; y 30 personas que representan un 11,6% están parcialmente de acuerdo, con un peso de 3 y una puntuación promedio de 0,35; finalmente se encuentra 26 personas que solo están un poco de acuerdo con una representatividad del 10,0%, con un peso y puntuación de 2 y 0,20 respectivamente. Sumando todas las puntuaciones promedio esta interrogación tiene un peso promedio de 3,73 sobre cinco puntos.

La mayoría de los colaboradores consideran que un salario alto es un claro indicador del valor que le dan las organizaciones a cada uno de sus integrantes, ya que están apreciando el aporte de ellos por aumentar la productividad de la compañía y con ello contribuir al crecimiento económico de la misma. Sin embargo, no todas las personas piensan que este es un indicador que puede medir el valor de cada uno dentro de la entidad, ya que consideran que algunas empresas solo se preocupan por el crecimiento empresarial dejando de lado las necesidades de ellos, especialmente en el tema económico.

#### 4. Buscar aquello que te haga feliz es lo más importante en la vida.

**Tabla 16**

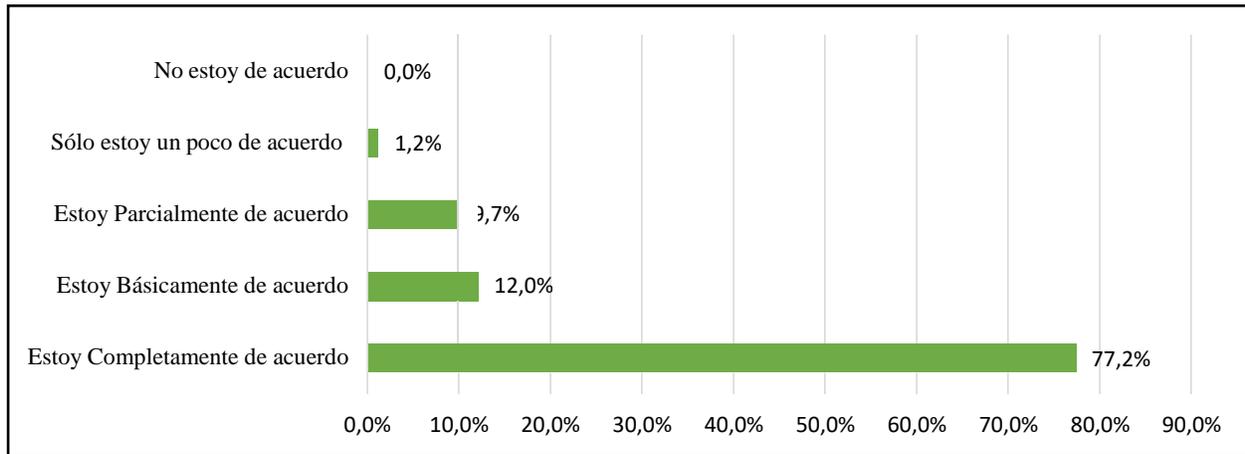
*Importancia de buscar la felicidad*

Alternativa	Frecuencia	Peso	Puntuación Promedio	Porcentaje
Estoy Completamente de acuerdo	200	5	3,86	77,2%
Estoy Básicamente de acuerdo	31	4	0,48	12,0%
Estoy Parcialmente de acuerdo	25	3	0,29	9,7%
Sólo estoy un poco de acuerdo	3	2	0,02	1,2%
No estoy de acuerdo	0	1	0,00	0,0%
<b>Total</b>	<b>259</b>		<b>4,65</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Información extraída de la aplicación de la encuesta al Talento Humano de las Compañías de la Ciudad de Loja.

**Figura 11**

*Importancia de buscar la felicidad*



*Nota:* Datos obtenidos de la tabla 16.

### **Análisis e interpretación**

El instinto de las personas siempre los lleva en busca de su felicidad, por lo que disfrutan mayormente haciendo las cosas que realmente les agradan en comparación a las que lo hacen por obligación; frente a esto se presenta que 200 personas que representan el 77,2% afirman que están completamente de acuerdo, con un peso de 5 puntos y una puntuación promedio de 3,86; 31 personas que componen el 12% están básicamente de acuerdo, con un peso de 4 puntos y una puntuación promedio de 0,48; además 25 personas que representan el 9,7% revelaron que están parcialmente de acuerdo, con un peso de 3 puntos y una puntuación promedio de 0,29; y 3 personas que representan un 1,2% están solo un poco de acuerdo, con un peso de 2 y una puntuación promedio de 0,2; finalmente ninguna persona mencionó no estar de acuerdo con esta aseveración, que aunque tiene un peso de 1 su puntuación promedio es 0. Sumando todas las puntuaciones promedio esta interrogación tiene un peso promedio de 4,65 sobre cinco puntos.

En la vida, buscar la felicidad permite establecer nuevas metas e ir en busca de nuevos propósitos que permitan un desarrollo integral; las personas felices viven motivadas y siempre logran ver lo positivo aun en las adversidades, porque tienen la capacidad de convertir ese problema en una oportunidad de mejora, sabiendo que esos errores ya no los debe cometer.

En el ámbito laboral, es importante que exista un ambiente de trabajo idóneo que les proporcione a los trabajadores tranquilidad y felicidad, permitiéndoles realizar sus tareas con

mayor energía y dinamismo, lo que deriva en mayor eficiencia, eficacia y productividad para la compañía.

## 5. La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mí.

**Tabla 17**

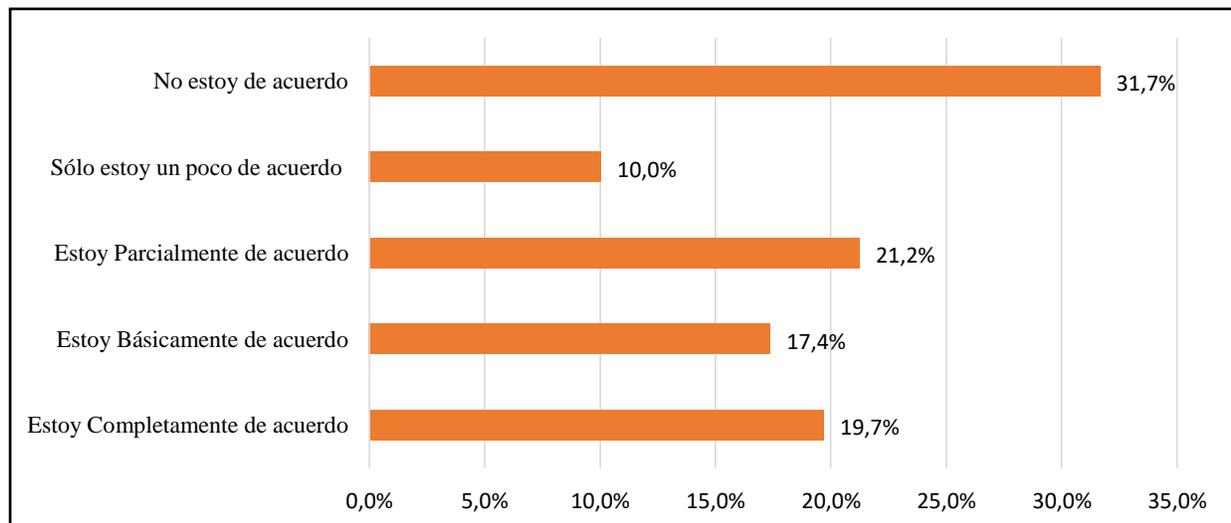
*Importancia de la seguridad del puesto de trabajo*

Alternativa	Frecuencia	Peso	Puntuación Promedio	Porcentaje
Estoy Completamente de acuerdo	51	1	0,20	19,7%
Estoy Básicamente de acuerdo	45	2	0,35	17,4%
Estoy Parcialmente de acuerdo	55	3	0,64	21,2%
Sólo estoy un poco de acuerdo	26	4	0,40	10,0%
No estoy de acuerdo	82	5	1,58	31,7%
<b>Total</b>	<b>259</b>		<b>3,17</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información extraída de la aplicación de la encuesta al Talento Humano de las Compañías de la Ciudad de Loja.

**Figura 12**

*Importancia de la seguridad del puesto de trabajo*



**Nota:** Datos obtenidos de la tabla 17.

### Análisis e interpretación

Es muy importante que la empresa ofrezca seguridad para todos y en todos los aspectos para que de esta manera los colaboradores estén más motivados y comprometidos con la empresa. Es por ello que frente a la afirmación la mayoría de las personas (82) que representan el 31,7% no

están de acuerdo que la seguridad del puesto de trabajo no es importante, con un peso de 5 punto y una puntuación promedio de 1,58; 55 personas que forman el 21,2% están parcialmente de acuerdo, con un peso de 3 puntos y una puntuación promedio de 0,64; conjuntamente 51 personas que representan el 19,7% revelaron que están completamente de acuerdo, con un peso de 1 punto y una puntuación promedio de 0,20; y 45 personas que representan un 17,4% están básicamente de acuerdo, con un peso de 2 y una puntuación promedio de 0,35; finalmente 26 personas que equivale al 10,0% mencionaron que solo están un poco de acuerdo con esta cuestión, y se obtuvo un peso y puntuación promedio de 4 y 0,40 respectivamente. Sumando todas las puntuaciones promedio esta interrogación tiene un peso promedio de 3,17 sobre cinco puntos.

La seguridad en el trabajo es esencial ya que permite conservar un ambiente tranquilo, seguro y de calidad lo cual favorece a la motivación y satisfacción de las personas que ahí desarrollan sus actividades; si la salud y calidad de vida de los trabajadores cambia positivamente, el compromiso hacia la empresa aumenta, generando excelentes relaciones laborales que ayudan al aumento de la productividad y a la mejora de la imagen de la empresa, obteniendo beneficios en las relaciones con los clientes, proveedores y sociedad en conjunto.

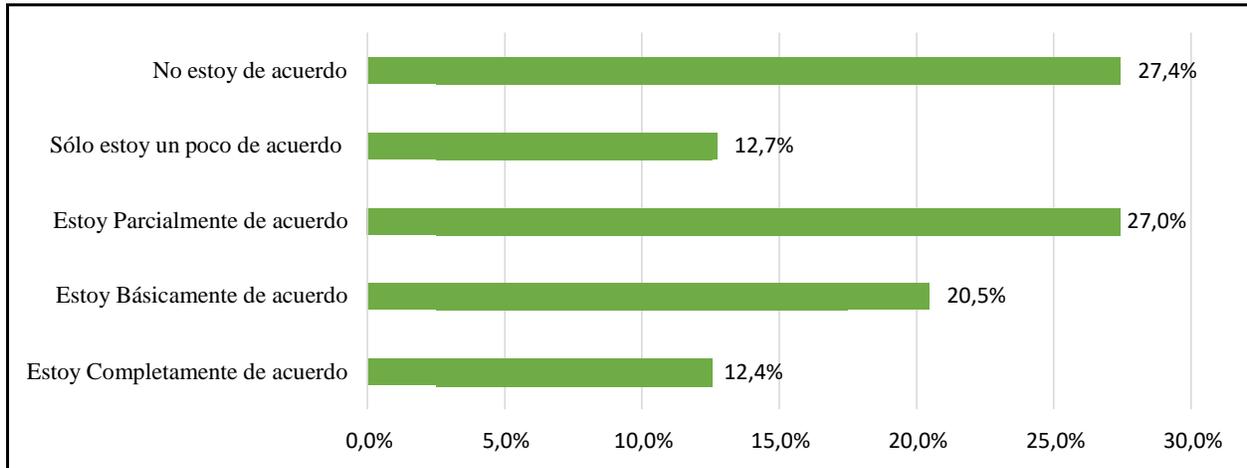
## 6. Mis amigos significan más que casi ninguna otra cosa para mí.

**Tabla 18**  
*Importancia de los amigos*

Alternativa	Frecuencia	Peso	Puntuación Promedio	Porcentaje
Estoy Completamente de acuerdo	32	5	0,62	12,4%
Estoy Básicamente de acuerdo	53	4	0,82	20,5%
Estoy Parcialmente de acuerdo	70	3	0,81	27,0%
Sólo estoy un poco de acuerdo	33	2	0,25	12,7%
No estoy de acuerdo	71	1	0,27	27,4%
<b>Total</b>	<b>259</b>		<b>2,78</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Información extraída de la aplicación de la encuesta al Talento Humano de las Compañías de la Ciudad de Loja.

**Figura 13**  
*Importancia de los amigos*



**Nota:** Datos obtenidos de la tabla 18.

### **Análisis e interpretación**

En lo que respecta al significado e importancia que tienen los amigos dentro de su vida, 71 personas que es igual al 27,4% no están de acuerdo, presentando un peso de 1 punto y una puntuación promedio de 0,27; 70 personas que constituyen el 27,0% están parcialmente de acuerdo, con un peso de 3 puntos y una puntuación promedio de 0,81; asimismo 53 personas que representan el 20,5% revelaron que están básicamente de acuerdo, con un peso de 4 puntos y una puntuación promedio de 0,82; y 33 personas que representan un 12,7% están solo un poco de acuerdo, con un peso de 2 y una puntuación promedio de 0,25; posteriormente 32 personas que equivalen al 12,4% mencionaron que están completamente de acuerdo con esta tema, y se obtuvo un peso y puntuación promedio de 5 y 0,62 respectivamente. Sumando todas las puntuaciones promedio esta afirmación tiene un peso promedio de 2,78 sobre cinco puntos.

En definitiva, la mayoría de personas no está de acuerdo con lo mencionado, puesto que consideran a la familia como eje principal de su vida antes que, a sus amigos, sin embargo mencionaron que llevan una relación cordial con ellos para evitar molestias laborales que pueden desencadenar una serie de problemas y ambiente laboral muy tenso.

## 7. La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son.

**Tabla 19**

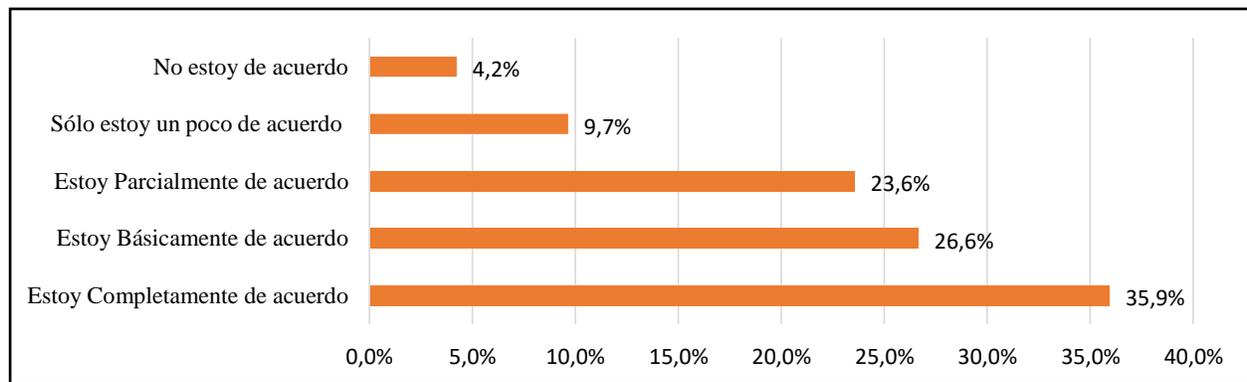
*Capacidad de las personas*

Alternativa	Frecuencia	Peso	Puntuación Promedio	Porcentaje
Estoy Completamente de acuerdo	93	5	1,80	35,9%
Estoy Básicamente de acuerdo	69	4	1,07	26,6%
Estoy Parcialmente de acuerdo	61	3	0,71	23,6%
Sólo estoy un poco de acuerdo	25	2	0,19	9,7%
No estoy de acuerdo	11	1	0,04	4,2%
<b>Total</b>	<b>259</b>		<b>3,80</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Información extraída de la aplicación de la encuesta al Talento Humano de las Compañías de la Ciudad de Loja.

**Figura 14**

*Capacidad de las personas*



*Nota:* Datos obtenidos de la tabla 19.

### Análisis e interpretación

Existen momentos en los que las personas dudan de sus capacidades, para lo cual es importante trabajar fuertemente en creer en sí mismas para demostrar las actitudes y destrezas de cada uno. El estudio señala que 93 personas que es equivalente al 35,9% están completamente de acuerdo con que las personas creen que son más capaces de lo que realmente son, presentando un peso de 5 punto y una puntuación promedio de 1,80; 69 personas que componen el 26,6% están básicamente de acuerdo, con un peso de 4 puntos y una puntuación promedio de 1,07; así también 61 personas que representan el 23,6% revelaron que están parcialmente de acuerdo, con un peso de 3 puntos y una puntuación promedio de 0,71; y 25 personas que representan un 9,7% están solo un poco de acuerdo, con un peso de 2 y una puntuación promedio de 0,19; consecutivamente 11

personas que equivalen al 4,2% no están de acuerdo con lo mencionado, y se obtuvo un peso y puntuación promedio de 1 y 0,04 respectivamente. Sumando todas las puntuaciones promedio esta afirmación tiene un peso promedio de 3,80 sobre cinco puntos.

La confianza en la capacidad personal es básica para vivir y trabajar de manera segura, les brinda a las personas la posibilidad de descubrir su potencial, desarrollar nuevas capacidades y a su vez da la fuerza para aceptar los errores que cometen y poderlos corregir con el fin de ser mejores cada día, pero sin ir a los extremos y creerse mejor que todas las personas; por el contrario, no debemos olvidar la parte humana que nos permite crear lazos únicos y compartir momentos extraordinarios con las personas de nuestro alrededor.

## 8. Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas.

**Tabla 20**

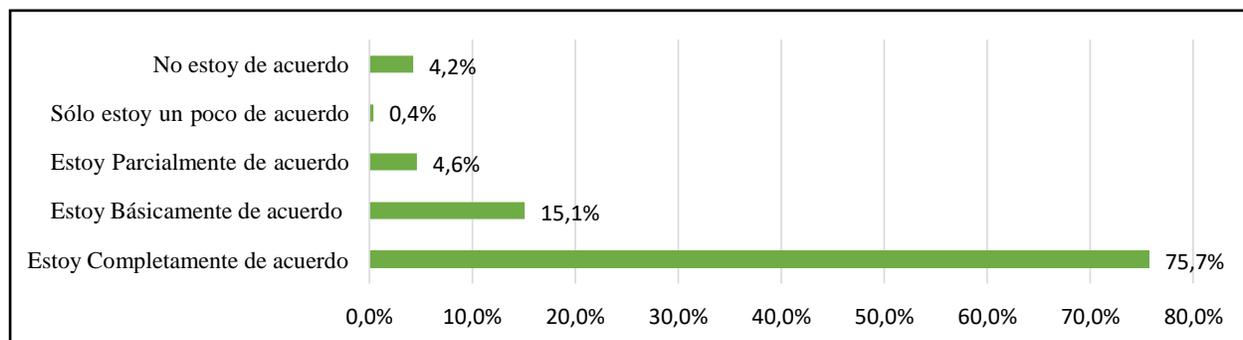
*Preferencia por un trabajo para aprender y desarrollar nuevas destrezas*

Alternativa	Frecuencia	Peso	Puntuación Promedio	Porcentaje
Estoy Completamente de acuerdo	196	5	3,78	75,7%
Estoy Básicamente de acuerdo	39	4	0,60	15,1%
Estoy Parcialmente de acuerdo	12	3	0,14	4,6%
Sólo estoy un poco de acuerdo	1	2	0,01	0,4%
No estoy de acuerdo	11	1	0,04	4,2%
<b>Total</b>	<b>259</b>		<b>4,58</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Información extraída de la aplicación de la encuesta al Talento Humano de las Compañías de la Ciudad de Loja.

**Figura 15**

*Preferencia por un trabajo para aprender y desarrollar nuevas destrezas*



*Nota:* Datos obtenidos de la tabla 20.

## Análisis e interpretación

Aprender nuevas cosas y desarrollar nuevas destrezas es un valor agregado que las organizaciones les pueden ofrecer a sus colaboradores, mediante la constante capacitación y el desarrollo de nuevas ideas. De las 259 personas que conforman la muestra de estudio, 196 personas que significan un 75,7% señalaron estar completamente de acuerdo con lo mencionado, mostrando un peso de 5 punto y una puntuación promedio de 3,78; 39 personas que forman el 15,1% están básicamente de acuerdo, con un peso de 4 puntos y una puntuación promedio de 0,60; mientras que 12 personas que representan el 4,6% recalcaron que están parcialmente de acuerdo, con un peso de 3 puntos y una puntuación promedio de 0,14; y 11 personas que representan un 4,2% no están de acuerdo, con un peso de 1 y una puntuación promedio de 0,04; consecutivamente 1 personas que equivalen al 0,4% están solo un poco de acuerdo con lo mencionado; y se obtuvo un peso y puntuación promedio de 2 y 0,01 respectivamente. Sumando todas las puntuaciones promedio esta afirmación tiene un peso promedio de 4,58 sobre cinco puntos.

Para muchas personas tener un trabajo estable y con proyecciones a un continuo crecimiento es el equivalente a conseguir un completo desarrollo tan a nivel personal como profesional. Recibir capacitaciones y desarrollar destrezas nuevas, sirve para ampliar el conocimiento, aumenta el rendimiento y mejorar la productividad, debido a que se está formando un equipo de trabajo actualizado y preparado para afrontar los nuevos retos, logrando un mayor alcance de los objetivos planteados por la organización.

### 9. Para mí, es fundamental poder disponer de ingresos regulares.

**Tabla 21**

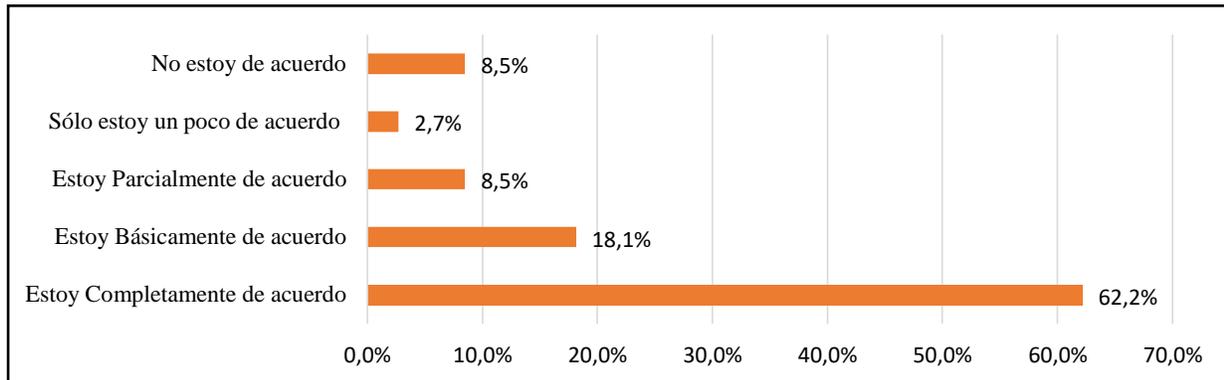
*Disposición de ingresos regulares*

Alternativa	Frecuencia	Peso	Puntuación Promedio	Porcentaje
Estoy Completamente de acuerdo	161	5	3,11	62,2%
Estoy Básicamente de acuerdo	47	4	0,73	18,1%
Estoy Parcialmente de acuerdo	22	3	0,25	8,5%
Sólo estoy un poco de acuerdo	7	2	0,05	2,7%
No estoy de acuerdo	22	1	0,08	8,5%
<b>Total</b>	<b>259</b>		<b>4,23</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Información extraída de la aplicación de la encuesta al Talento Humano de las Compañías de la Ciudad de Loja.

**Figura 16**

*Disposición de ingresos regulares*



*Nota:* Datos obtenidos de la tabla 21.

### **Análisis e interpretación**

Tener los ingresos necesarios para satisfacer las necesidades básicas de las personas es indispensable, para ello las empresas deben garantizar salarios adecuados a la labor que cada uno desempeña y con lo cual se consigue aumentar la motivación, de acuerdo a este enunciado 161 personas que reflejan un porcentaje de 62,2% están completamente de acuerdo en tener ingresos de forma regular, calificado con un peso de 5 punto y una puntuación promedio de 3,11; 47 personas que forman el 18,1% están básicamente de acuerdo, con un peso de 4 puntos y una puntuación promedio de 0,73; 22 personas que representan el 8,5% resaltaron que están parcialmente de acuerdo, con un peso de 3 puntos y una puntuación promedio de 0,25; igualmente 22 personas que representan un 8,5% no están de acuerdo, con un peso de 1 y una puntuación promedio de 0,08; seguidamente 7 personas que equivalen al 2,7% solo están un poco de acuerdo con lo mencionado; y se obtuvo un peso y puntuación promedio de 2 y 0,05 respectivamente. Sumando todas las puntuaciones promedio esta afirmación tiene un peso promedio de 4,23 sobre cinco puntos.

Es importante tener una fuente de ingresos fijos ya que permite cubrir las carencias que tiene el ser humano en un determinado periodo de tiempo, esta fuente económica por lo general proviene del salario pagado por las actividades desarrolladas dentro de una organización; sin embargo, esta no debería ser la única fuente de ingresos, porque limitaría en gran medida el desarrollo de una vida plena porque las personas estarían sumergidas en preocupaciones y tratando de reducir sus gastos al máximo para poder sobrevivir.

## 10. Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo.

**Tabla 22**

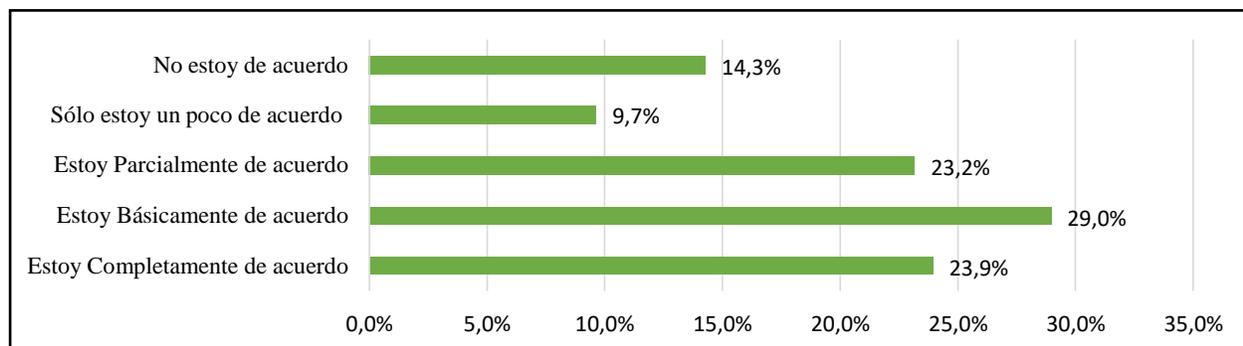
*Relación con los compañeros de trabajo*

Alternativa	Frecuencia	Peso	Puntuación	Porcentaje
Estoy Completamente de acuerdo	62	1	0,24	23,9%
Estoy Básicamente de acuerdo	75	2	0,58	29,0%
Estoy Parcialmente de acuerdo	60	3	0,69	23,2%
Sólo estoy un poco de acuerdo	25	4	0,39	9,7%
No estoy de acuerdo	37	5	0,71	14,3%
<b>Total</b>	<b>259</b>		<b>2,61</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Información extraída de la aplicación de la encuesta al Talento Humano de las Compañías de la Ciudad de Loja.

**Figura 17**

*Relación con los compañeros de trabajo*



*Nota:* Datos obtenidos de la tabla 22.

### Análisis e interpretación

El compañerismo dentro de la organización ayuda a tener relaciones laborales armónicas con base en la comunicación y el respeto mutuo; este comportamiento se ve reflejado en la manera que desarrollan sus actividades y en los resultados obtenidos. En consecuencia, 75 personas que reflejan un porcentaje de 29,0% están básicamente de acuerdo en evitar las relaciones demasiado estrechas entre compañeros de trabajo, calificado con un peso de 2 puntos y una puntuación promedio de 0,58; mientras tanto 62 personas que conforman el 23,9% están completamente de acuerdo, con un peso de 1 punto y una puntuación promedio de 0,24 y 60 personas que representan el 23,2% resaltaron que están parcialmente de acuerdo, con un peso de 3 puntos y una puntuación promedio de 0,69; 37 personas que representan un 14,3% no están de acuerdo, con un peso de 5 y una puntuación promedio de 0,71; finalmente 25 personas que equivalen al 9,7% solo están un

poco de acuerdo con lo mencionado; y se obtuvo un peso y puntuación promedio de 4 y 0,39 respectivamente. Sumando todas las puntuaciones promedio esta afirmación tiene un peso promedio de 2,61 sobre cinco puntos.

Las relaciones laborales son indispensables para un buen funcionamiento de la empresa, puesto que ofrece un vínculo entre empleados y con la organización, a fin de proteger los intereses y la integridad tanto del individuo como del grupo de trabajo. Para ello, es importante que las relaciones entre compañeros tengan sus límites y que todos actúen bajo ellos, caso contrario se corre riesgo de llegar a una mala administración debido a las malas decisiones, más aún cuando se mezcla lo personal con lo laboral sin tener en cuenta sus repercusiones.

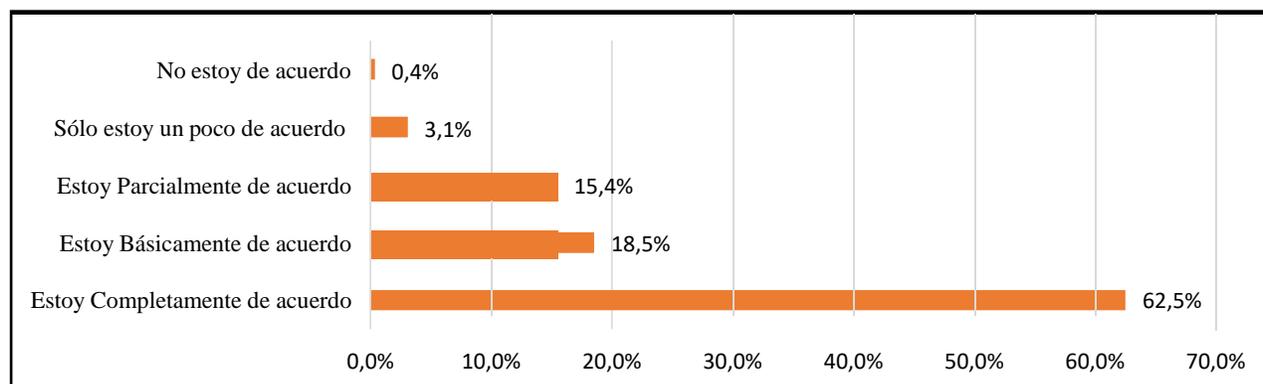
### 11. La valoración que tengo de mí mismo es más importante que la opinión de ninguna otra persona.

**Tabla 23**  
*Importancia de la valoración de sí mismo*

Alternativa	Frecuencia	Peso	Puntuación Promedio	Porcentaje
Estoy Completamente de acuerdo	162	5	3,13	62,5%
Estoy Básicamente de acuerdo	48	4	0,74	18,5%
Estoy Parcialmente de acuerdo	40	3	0,46	15,4%
Sólo estoy un poco de acuerdo	8	2	0,06	3,1%
No estoy de acuerdo	1	1	0,004	0,4%
<b>Total</b>	<b>259</b>		<b>4,40</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Información extraída de la aplicación de la encuesta al Talento Humano de las Compañías de la Ciudad de Loja.

**Figura 18**  
*Importancia de la valoración de sí mismo*



*Nota:* Datos obtenidos de la tabla 23.

## Análisis e interpretación

La percepción que tiene cada persona sobre sí misma es fundamental para conocerse y auto valorar las acciones y actitudes que demuestra, por lo que 162 personas que representan el 62,5% contestaron a esta afirmación que están completamente de acuerdo, esta alternativa tiene un peso de 5 puntos lo cual nos da una puntuación promedio de 3,13; 48 personas que representan el 18,5% manifestaron que están básicamente de acuerdo, esta opción tiene un peso de 4 puntos lo cual nos da una puntuación promedio de 0,74; a su vez 40 personas que representan el 15,4% revelaron que están parcialmente de acuerdo, esta alternativa tiene un peso de 3 puntos lo cual nos da una puntuación promedio de 0,46 y finalmente se encuentran solo un poco de acuerdo y no estoy de acuerdo con una frecuencia de 8 y 1 correspondientemente cada una, lo cual representa un 3,1% y 0,4 paralelamente, cada una con un peso y puntuación de 2 - 0,06 y 1 - 0,004 respectivamente. Sumando todas las puntuaciones promedio este ítem tiene un peso promedio de 4,40 sobre cinco puntos.

Para que la opinión que las personas tienen sobre ellas mismas sea relevante, deben tener un pensamiento crítico capaz de reconocer tanto sus aciertos como sus errores; no obstante, si en algún momento requieren la opinión de otra persona no deben dudar en pedirla, pero a la persona correcta, aquella que de su punto de vista desde la objetividad y ayudando a formar un firme criterio propio.

## 12. Perseguir los sueños es una pérdida de tiempo.

**Tabla 24**

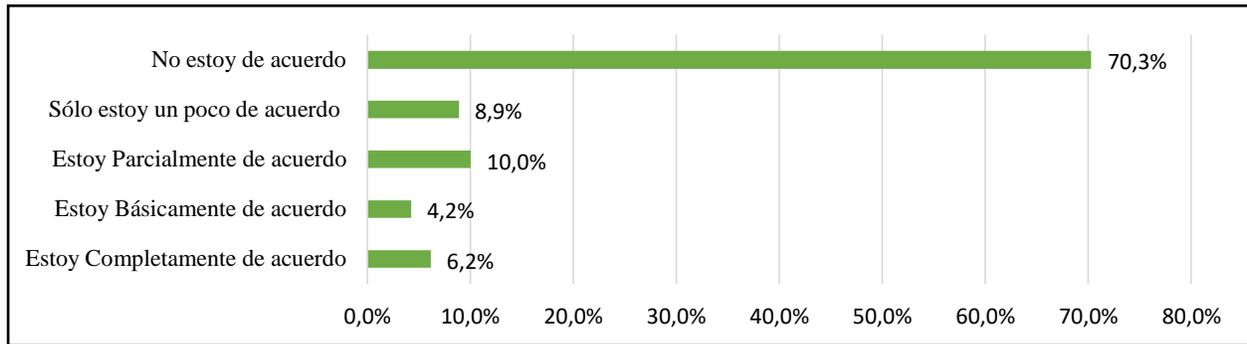
*Importancia de los sueños*

Alternativa	Frecuencia	Peso	Puntuación Promedio	Porcentaje
Estoy Completamente de acuerdo	16	1	0,06	6,2%
Estoy Básicamente de acuerdo	11	2	0,09	4,2%
Estoy Parcialmente de acuerdo	26	3	0,30	10,0%
Sólo estoy un poco de acuerdo	23	4	0,36	8,9%
No estoy de acuerdo	182	5	3,53	70,3%
<b>Total</b>	<b>258</b>		<b>4,33</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información extraída de la aplicación de la encuesta al Talento Humano de las Compañías de la Ciudad de Loja.

**Figura 19**

*Importancia de los sueños*



**Nota:** Datos obtenidos de la tabla 24.

### **Análisis e interpretación**

Trabajar por cumplir los sueños, es lo que les permite a las personas vivir cada día de una manera extraordinaria y plantearse metas para alcanzar su total cumplimiento. Es por ello que frente a la afirmación en su gran mayoría 182 personas que representan el 70,3% no están de acuerdo que perseguir los sueños es una pérdida de tiempo, con un peso de 5 punto y una puntuación promedio de 3,53; 26 personas que forman el 10,0% están parcialmente de acuerdo, con un peso de 3 puntos y una puntuación promedio de 0,30; conjuntamente 23 personas que representan el 8,9% revelaron que solo están un poco de acuerdo, con un peso de 4 puntos y una puntuación promedio de 0,36; y 16 personas que representan un 6,2% están completamente de acuerdo, con un peso de 1 y una puntuación promedio de 0,06; finalmente 11 personas que equivalen al 4,2% mencionaron que están básicamente de acuerdo con esta cuestión, y se obtuvo un peso y puntuación promedio de 2 y 0,09 respectivamente. Sumando todas las puntuaciones promedio esta interrogación tiene un peso promedio de 4,33 sobre cinco puntos.

Los sueños no son una pérdida de tiempo; por el contrario, reflejan una combinación entre nuestras pasiones, lo que amamos y lo que nos identifica. Cuando una persona sigue sus sueños le está dando sentido a su vida y está cubriendo la necesidad de autorrealización, en cambio si no lo hace tendrá un sentimiento de frustración y de duda sobre el que hubiera pasado si se hubiera decidido a ir en busca de aquello que realmente importa en su vida y lo hace feliz.

### 13. Un buen empleo debe incluir un plan de jubilación sólido.

**Tabla 25**

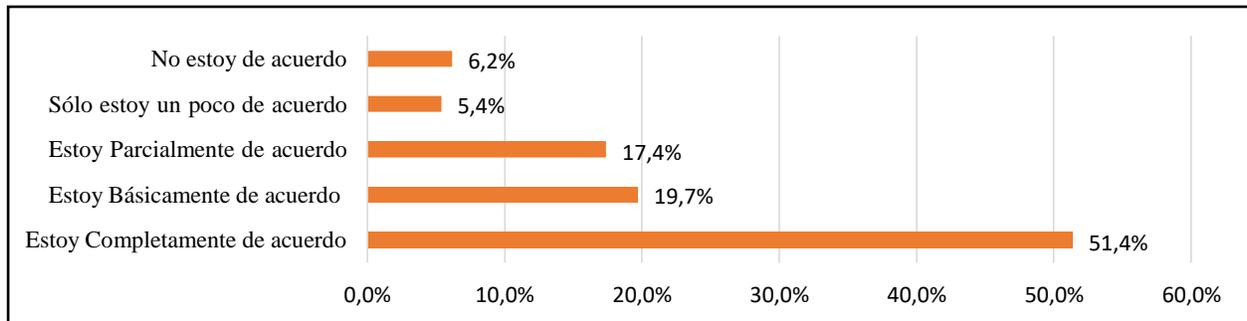
*Empleo y plan de jubilación*

Alternativa	Frecuencia	Peso	Puntuación Promedio	Porcentaje
Estoy Completamente de acuerdo	133	5	2,57	51,4%
Estoy Básicamente de acuerdo	51	4	0,79	19,7%
Estoy Parcialmente de acuerdo	45	3	0,52	17,4%
Sólo estoy un poco de acuerdo	14	2	0,11	5,4%
No estoy de acuerdo	16	1	0,06	6,2%
<b>Total</b>	<b>259</b>		<b>4,05</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información extraída de la aplicación de la encuesta al Talento Humano de las Compañías de la Ciudad de Loja.

**Figura 20**

*Empleo y plan de jubilación*



**Nota:** Datos obtenidos de la tabla 25.

#### **Análisis e interpretación**

Un buen plan de jubilación les brinda a los trabajadores una estabilidad económica al cumplir cierto tiempo de trabajo, especialmente si se planifica esta compensación económica de forma justa y pensado en el bienestar de cada uno de los integrantes de la organización. Esto se ve reflejado en las respuestas de 133 personas que representan el 51,4% que contestaron que están completamente de acuerdo con que un buen empleo debe incluir un plan de jubilación sólido, la cual presenta un peso de 5 punto y una puntuación promedio de 2,57; 51 personas que conforman el 19,7% están básicamente de acuerdo, esta opción tiene un peso de 4 puntos y una puntuación promedio de 0,79; asimismo 45 personas que representan el 17,4% revelaron que están parcialmente de acuerdo, esta alternativa tiene un peso de 3 puntos y una puntuación promedio de

0,52; 16 personas que representan un 6,2% no están de acuerdo, con un peso de 1 y una puntuación promedio de 0,06; finalmente se encuentra 14 personas que solo están un poco de acuerdo con una representatividad del 5,4%, con un peso y puntuación de 2 y 0,11 respectivamente. Sumando todas las puntuaciones promedio esta pregunta tiene un peso promedio de 4,05 sobre cinco puntos.

El tener un plan de jubilación para el término de la vida laboral permite a las personas planificar en relación a los recursos con los que posiblemente va a contar, esto le permite trabajar de forma motivada, libre de preocupaciones. Además, este tipo de ingreso les permitirá a las personas disfrutar al máximo su tiempo, haciendo actividades que disfrutan desarrollar y que anteriormente por falta de recursos tanto económicos como del tiempo, no pudieron cumplir.

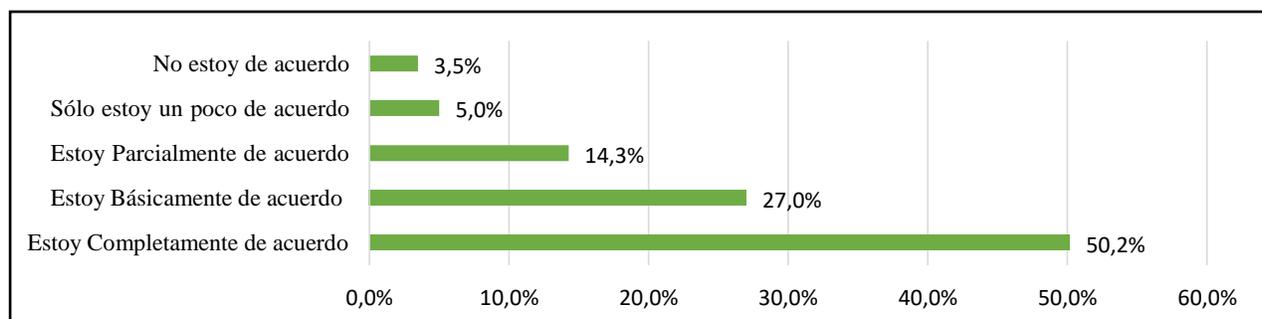
#### 14. Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros - clientes o compañeros de trabajo-.

**Tabla 26**  
*Preferencia por un trabajo que implique contacto*

Alternativa	Frecuencia	Peso	Puntuación Promedio	Porcentaje
Estoy Completamente de acuerdo	130	5	2,51	50,2%
Estoy Básicamente de acuerdo	70	4	1,08	27,0%
Estoy Parcialmente de acuerdo	37	3	0,43	14,3%
Sólo estoy un poco de acuerdo	13	2	0,10	5,0%
No estoy de acuerdo	9	1	0,03	3,5%
<b>Total</b>	<b>259</b>		<b>4,15</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información extraída de la aplicación de la encuesta al Talento Humano de las Compañías de la Ciudad de Loja.

**Figura 21**  
*Preferencia por un trabajo que implique contacto*



**Nota:** Datos obtenidos de la tabla 26.

### Análisis e interpretación

Las relaciones sociales son una parte fundamental de los seres humanos, esto les permite crear contacto y relacionarse con las personas que están a su alrededor teniendo en cuenta y respetando las diferencias que se presentan en los diferentes aspectos como forma de pensar, gustos, preferencias, opiniones, entre otros, por lo que se puede observar que 130 personas que representan el 50,2% contestaron que completamente de acuerdo prefieren un trabajo que implique tener contacto con otros, con un peso de 5 punto y una puntuación promedio de 2,51; 70 personas que integran el 27,0% están básicamente de acuerdo, con un peso de 4 puntos y una puntuación promedio de 1,08; mientras que 37 personas que representan el 14,3% revelaron que están parcialmente de acuerdo, con un peso de 3 puntos y una puntuación promedio de 0,43; y 13 personas que representan un 5,0% están solo un poco de acuerdo, con un peso de 2 y una puntuación promedio de 0,10; finalmente se encuentran 9 personas que no están de acuerdo, con una representatividad del 3,5%, con un peso y puntuación de 1 y 0,03 respectivamente. Sumando todas las puntuaciones promedio esta interrogación tiene un peso promedio de 4,15 sobre cinco puntos.

El establecer contacto tanto con los clientes como con los compañeros de trabajo implica desarrollar un excelente clima laboral, para cumplir con esto hace falta desarrollar una buena comunicación que permita desaparecer las barreras interpersonales que existen y caminar todos en una misma dirección. De esta manera las tareas se pueden distribuir de una forma más acertada, de tal forma que todos puedan participar y contribuir con sus ideas para completar de mejor manera y más rápido las actividades propuestas.

### 15. Me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he conseguido.

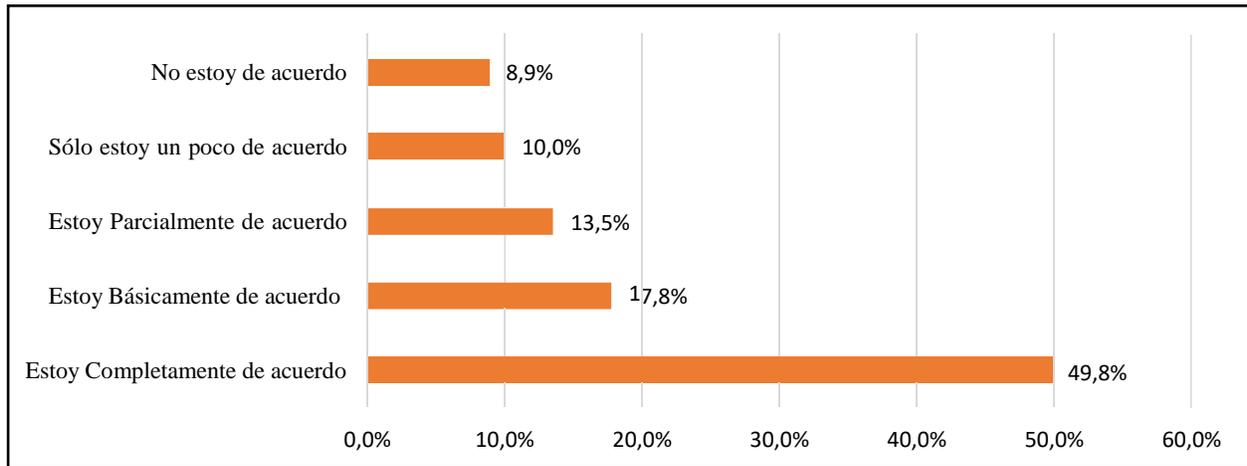
**Tabla 27**  
**Molestia por atribución de méritos**

Alternativa	Frecuencia	Peso	Puntuación Promedio	Porcentaje
Estoy Completamente de acuerdo	129	5	2,49	49,8%
Estoy Básicamente de acuerdo	46	4	0,71	17,8%
Estoy Parcialmente de acuerdo	35	3	0,41	13,5%
Sólo estoy un poco de acuerdo	26	2	0,20	10,0%
No estoy de acuerdo	23	1	0,09	8,9%
<b>Total</b>	<b>259</b>		<b>3,90</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Información extraída de la aplicación de la encuesta al Talento Humano de las Compañías de la Ciudad de Loja.

**Figura 22**

*Molestia por atribución de méritos*



*Nota:* Datos obtenidos de la tabla 27.

### **Análisis e interpretación**

El reconocimiento de cada uno de los logros ayuda a mejorar el autoestima de las personas y a seguir esforzándose por conseguir recibir mejores méritos; frente a esto se presenta que 129 personas que representan el 49,8% afirman que están completamente de acuerdo con que les produce una sensación de molestia que alguien más intente atribuirse el mérito de algo que han conseguido ellos, con un peso de 5 punto y una puntuación promedio de 2,49; 46 personas que componen el 17,8% están básicamente de acuerdo, con un peso de 4 puntos y una puntuación promedio de 0,71; además 35 personas que representan el 13,9% revelaron que están parcialmente de acuerdo, con un peso de 3 puntos y una puntuación promedio de 0,41; y 26 personas que representan un 10,0% están solo un poco de acuerdo, con un peso de 2 y una puntuación promedio de 0,20; finalmente 23 persona mencionaron no estar de acuerdo con esta aseveración, la cual tiene un peso de 1 su puntuación promedio es 0,09. Sumando todas las puntuaciones promedio esta interrogación tiene un peso promedio de 3,90 sobre cinco puntos.

En el mérito esta puesto todo el esfuerzo, tiempo y dedicación que cierta situación o actividad lo amerite y es un poco injusto que no sea reconocido o más aún que otro se quede con el trabajo hecho. Aunque esto llegara a pasar, es preferible no ponerle atención para que no cause ninguna desmotivación; todo lo contrario, se debe tener en cuenta que las satisfacciones propias son más valiosas y va en relación al esfuerzo dedicado.

## 16. Lo que me motiva es llegar tan lejos como pueda, encontrar mis propios límites.

**Tabla 28**

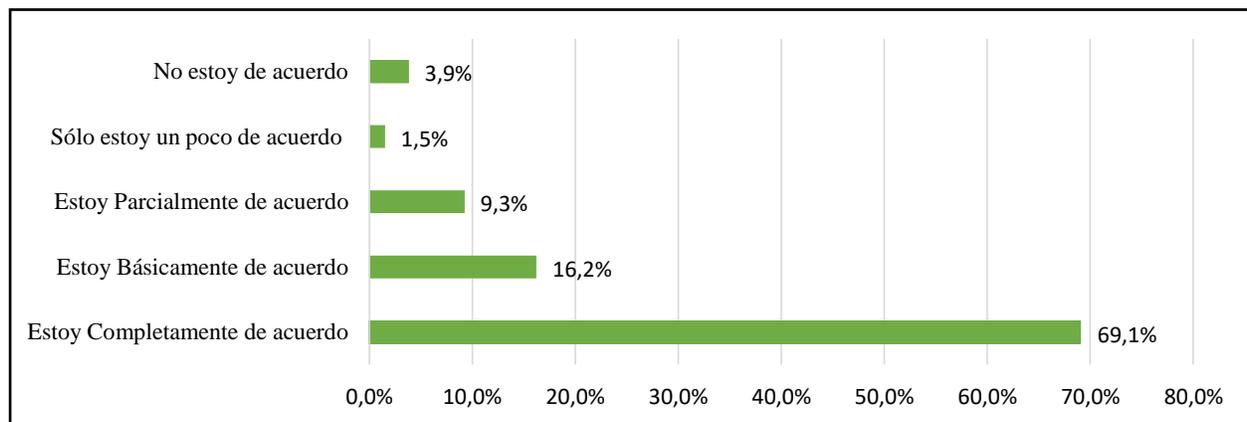
*Motivación de llegar lejos*

Alternativa	Frecuencia	Peso	Puntuación Promedio	Porcentaje
Estoy Completamente de acuerdo	179	5	3,46	69,1%
Estoy Básicamente de acuerdo	42	4	0,65	16,2%
Estoy Parcialmente de acuerdo	24	3	0,28	9,3%
Sólo estoy un poco de acuerdo	4	2	0,03	1,5%
No estoy de acuerdo	10	1	0,04	3,9%
<b>Total</b>	<b>259</b>		<b>4,45</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información extraída de la aplicación de la encuesta al Talento Humano de las Compañías de la Ciudad de Loja.

**Figura 23**

*Motivación de llegar lejos*



**Nota:** Datos obtenidos de la tabla 28.

### Análisis e interpretación

La mayoría de las personas quieren conseguir la plenitud de sus metas, quiere ir cumpliendo todos sus sueños sin que le pongan límites, es más esos límites se convierten en un impulso para conseguir el éxito tanto personal como laboral, por esta razón 179 personas que es igual al 69,1% están completamente de acuerdo con que su motivación es llegar tan lejos como puedan, presentando un peso de 5 punto y una puntuación promedio de 3,46; 42 personas que constituyen

el 16,2% están básicamente de acuerdo, con un peso de 4 puntos y una puntuación promedio de 0,65; asimismo 24 personas que representan el 9,3% revelaron que están parcialmente de acuerdo, con un peso de 3 puntos y una puntuación promedio de 0,28; y 10 personas que representan un 3,9% no están de acuerdo, con un peso de 1 y una puntuación promedio de 0,04; posteriormente 4 personas que equivalen al 1,5% mencionaron que solo están un poco de acuerdo con esta tema, y se obtuvo un peso y puntuación promedio de 2 y 0,03 respectivamente. Sumando todas las puntuaciones promedio esta afirmación tiene un peso promedio de 4,45 sobre cinco puntos.

El establecimiento de metas que permitan llegar lo más lejos que se pueda es una parte fundamental de la motivación; conjuntamente, el establecimiento tanto de metas como de objetivos proporciona la guía y muestra el camino a seguir, permitiendo demostrar todo el potencial y las habilidades. En el camino que se debe recorrer para lograr su cumplimiento, siempre se encontrarán obstáculos, pero se deben superar y no estancarse, si esto pasa se está poniendo la persona sus propios límites metas sin intentar ir más allá de ellos.

### **17. Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad de la empresa.**

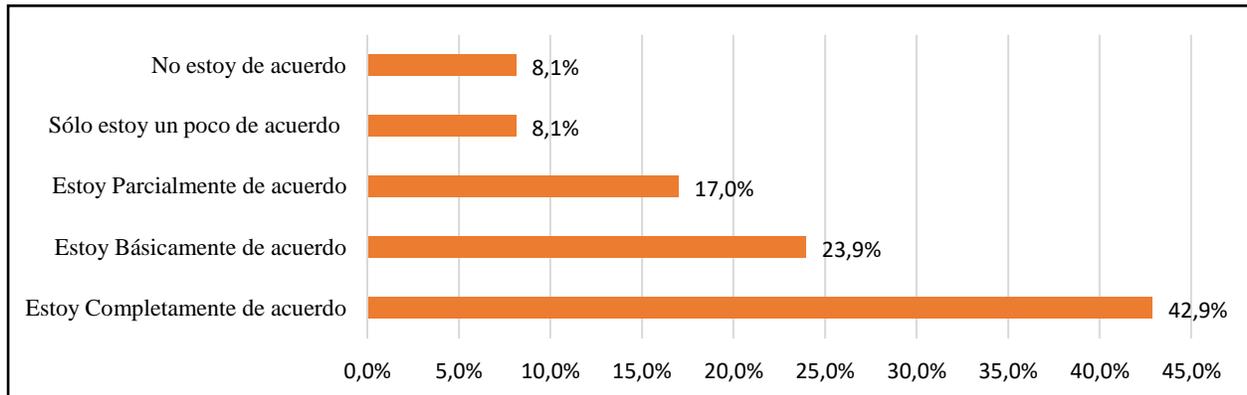
**Tabla 29**  
*Trabajo y plan de seguros de enfermedad*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Peso</b>	<b>Puntuación Promedio</b>	<b>Porcentaje</b>
Estoy Completamente de acuerdo	111	5	2,14	42,9%
Estoy Básicamente de acuerdo	62	4	0,96	23,9%
Estoy Parcialmente de acuerdo	44	3	0,51	17,0%
Sólo estoy un poco de acuerdo	21	2	0,16	8,1%
No estoy de acuerdo	21	1	0,08	8,1%
<b>Total</b>	<b>259</b>		<b>3,85</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información extraída de la aplicación de la encuesta al Talento Humano de las Compañías de la Ciudad de Loja.

**Figura 24**

*Trabajo y plan de seguros de enfermedad*



**Nota:** Datos obtenidos de la tabla 29.

### **Análisis e interpretación**

La empresa que cuente con un plan de seguro de enfermedad para todos sus integrantes, les brinda un sentido de pertenencia, protección, tranquilidad y confianza de estar trabajando en un lugar seguro y a su vez demuestran una gran preocupación por el bienestar del valioso factor humano. El estudio señala que 111 personas que es equivalente al 42,9% están completamente de acuerdo con que uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad, presentando un peso de 5 punto y una puntuación promedio de 2,14; 62 personas que componen el 23,9% están básicamente de acuerdo, con un peso de 4 puntos y una puntuación promedio de 0,96; así también 44 personas que representan el 17,0% revelaron que están parcialmente de acuerdo, con un peso de 3 puntos y una puntuación promedio de 0,51; y 21 personas que representan un 8,1% están solo un poco de acuerdo, con un peso de 2 y una puntuación promedio de 0,16; igualmente que en la opción anterior 21 personas que equivalen al 8,1% no están de acuerdo con lo mencionado, y se obtuvo un peso y puntuación promedio de 1 y 0,08 respectivamente. Sumando todas las puntuaciones promedio esta afirmación tiene un peso promedio de 3,85 sobre cinco puntos.

Los seguros médicos corporativos de calidad y con excelente atención representan una ventaja significativa para la empresa al momento de requerir contratar talento humano, porque eleva el paquete de beneficios que obtendrá la persona. Otro de los beneficios que ofrece es la reducción del ausentismo a causa de las enfermedades graves puesto que se promueve una atención

preventiva y oportuna; así también, genera un aumento de motivación para el personal, al saber que la empresa se interesa por el bienestar integral de todos sus integrantes

### 18. Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mí.

**Tabla 30**

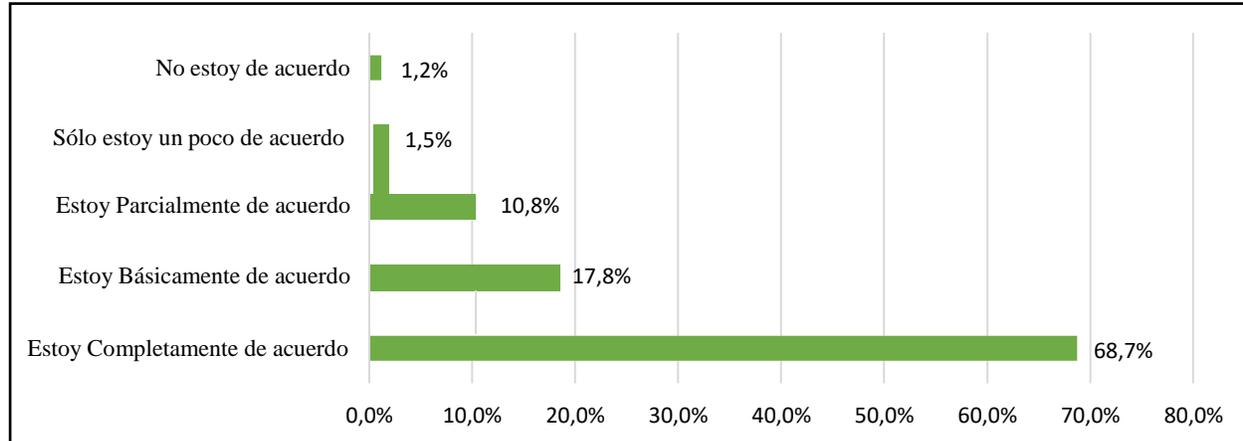
*Importancia de un grupo de trabajo unido*

Alternativa	Frecuencia	Peso	Puntuación Promedio	Porcentaje
Estoy Completamente de acuerdo	178	5	3,44	68,7%
Estoy Básicamente de acuerdo	46	4	0,71	17,8%
Estoy Parcialmente de acuerdo	28	3	0,32	10,8%
Sólo estoy un poco de acuerdo	4	2	0,03	1,5%
No estoy de acuerdo	3	1	0,01	1,2%
<b>Total</b>	<b>259</b>		<b>4,51</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Información extraída de la aplicación de la encuesta al Talento Humano de las Compañías de la Ciudad de Loja.

**Figura 25**

*Importancia de un grupo de trabajo unido*



*Nota:* Datos obtenidos de la tabla 30.

### Análisis e interpretación

Un ambiente laboral idóneo y un equipo de trabajo unido tienen una gran incidencia en la motivación del personal y en el rendimiento laboral, lo cual se puede ver reflejado en los resultados de la consecución de los objetivos propuestos tanto para el puesto de trabajo como para la organización en general. De las 259 personas que conforman la muestra de estudio, 178 personas

que significan un 68,7% señalaron estar completamente de acuerdo con la importancia de formar parte de un grupo de trabajo unido, mostrando un peso de 5 punto y una puntuación promedio de 3,44; 46 personas que forman el 17,8% están básicamente de acuerdo, con un peso de 4 puntos y una puntuación promedio de 0,71; mientras que 28 personas que representan el 10,8% recalcaron que están parcialmente de acuerdo, con un peso de 3 puntos y una puntuación promedio de 0,32; y 4 personas que representan un 1,5% están solo un poco de acuerdo, con un peso de 2 y una puntuación promedio de 0,03; consecutivamente 3 personas que equivalen al 1,2% no están de acuerdo con lo mencionado; y se obtuvo un peso y puntuación promedio de 1 y 0,01 respectivamente. Sumando todas las puntuaciones promedio esta afirmación tiene un peso promedio de 4,51 sobre cinco puntos.

El trabajo en equipo aporta eficiencia organizacional al realizar las tareas de manera conjunta, para ellos es fundamental lograr una comunicación efectiva que permia establecer objetivos claros y un ambiente de trabajo agradable, es así que cuando se presente un problema, todos aportarán a la resolución del mismo de forma rápida y efectiva.

## 19. Mis logros me proporcionan una importante sensación de autorrespeto.

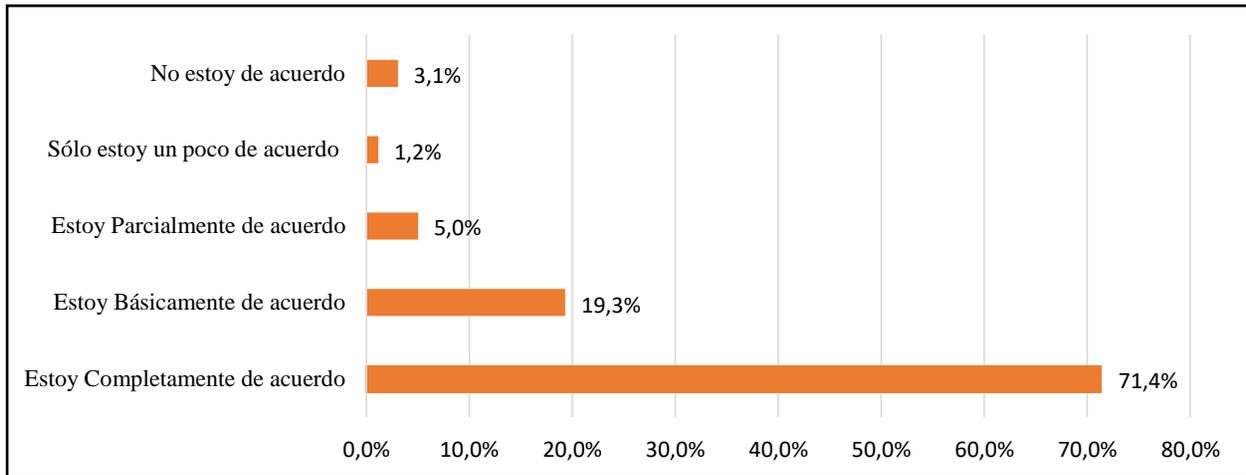
**Tabla 31**

*Logros y autorrespeto*

Alternativa	Frecuencia	Peso	Puntuación Promedio	Porcentaje
Estoy Completamente de acuerdo	185	5	3,57	71,4%
Estoy Básicamente de acuerdo	50	4	0,77	19,3%
Estoy Parcialmente de acuerdo	13	3	0,15	5,0%
Sólo estoy un poco de acuerdo	3	2	0,02	1,2%
No estoy de acuerdo	8	1	0,03	3,1%
<b>Total</b>	<b>259</b>		<b>4,55</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Información extraída de la aplicación de la encuesta al Talento Humano de las Compañías de la Ciudad de Loja.

**Figura 26**  
*Logros y autorrespeto*



**Nota:** Datos obtenidos de la tabla 31.

### **Análisis e interpretación**

Cada logro significa un escalón más en la vida de las personas y es el resultado del trabajo duro y constante, que a su vez se convierte en la motivación diaria que se requiere para seguir obteniendo más triunfos y alcanzando nuevas metas. De acuerdo a ello 185 personas que reflejan un porcentaje de 71,4% están completamente de acuerdo en que sus logros les proporcionan una importante sensación de autorrespeto, calificado con un peso de 5 punto y una puntuación promedio de 3,57; 50 personas que forman el 19,3% están básicamente de acuerdo, con un peso de 4 puntos y una puntuación promedio de 0,77; 13 personas que representan el 5,0% resaltaron que están parcialmente de acuerdo, con un peso de 3 puntos y una puntuación promedio de 0,15; 8 personas que representan un 3,1% no están de acuerdo, con un peso de 1 y una puntuación promedio de 0,03; seguidamente 3 personas que equivalen al 1,2% solo están un poco de acuerdo con lo mencionado; y se obtuvo un peso y puntuación promedio de 2 y 0,02 respectivamente. Sumando todas las puntuaciones promedio esta afirmación tiene un peso promedio de 4,55 sobre cinco puntos.

La motivación permite conseguir logros importantes puesto que se trabaja de forma proactiva, esto ayuda a un alto crecimiento y fortalecimiento de la autoestima, la confianza en sí mismo y el autorrespeto. Hacer todo lo que esté al alcance por cumplir nuestros objetivos, sabiendo las fortalezas y puntos de mejora que cada uno posee, aumenta la capacidad de éxito.

## 20. Prefiero hacer cosas que sé hacer bien que intentar hacer cosas nuevas.

**Tabla 32**

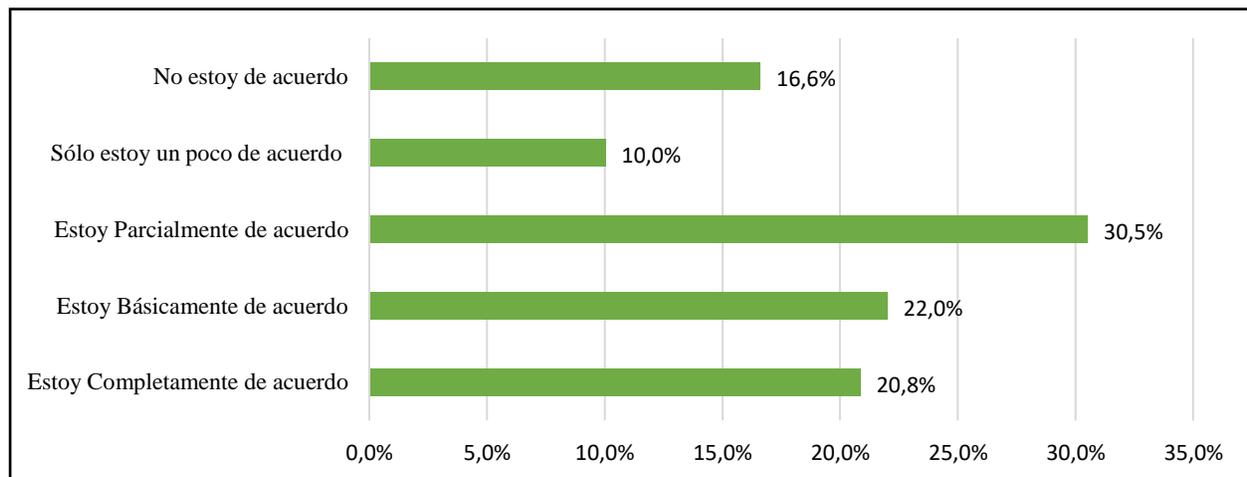
*Preferencia por realizar cosas nuevas*

Alternativa	Frecuencia	Peso	Puntuación Promedio	Porcentaje
Estoy Completamente de acuerdo	54	1	0,21	20,8%
Estoy Básicamente de acuerdo	57	2	0,44	22,0%
Estoy Parcialmente de acuerdo	79	3	0,92	30,5%
Sólo estoy un poco de acuerdo	26	4	0,40	10,0%
No estoy de acuerdo	43	5	0,83	16,6%
<b>Total</b>	<b>259</b>		<b>2,80</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información extraída de la aplicación de la encuesta al Talento Humano de las Compañías de la Ciudad de Loja.

**Figura 27**

*Preferencia por realizar cosas nuevas*



**Nota:** Datos obtenidos de la tabla 32.

### Análisis e interpretación

El crecimiento de las personas radica en siempre aprender y realizar cosas nuevas, sin embargo, no todas las personas se animan a conocer un mundo nuevo por temor a cometer errores y tomar nuevos riesgos, debido a que ir detrás de cosas relativamente nuevas significa salir de la zona de confort y tomar riesgos positivos en beneficio del crecimiento personal y laboral. En consecuencia, 79 personas que reflejan un porcentaje de 30,5% están parcialmente de acuerdo en

hacer las cosas que saben hacer bien y no intentar hacer cosas nuevas, calificado con un peso de 3 punto y una puntuación promedio de 0,92; mientras tanto 57 personas que conforman el 22,0% están básicamente de acuerdo, con un peso de 2 puntos y una puntuación promedio de 0,44 y 54 personas que representan el 20,8% resaltaron que están completamente de acuerdo, con un peso de 1 punto y una puntuación promedio de 0,21; 43 personas que representan un 16,6% no están de acuerdo, con un peso de 5 y una puntuación promedio de 0,83; finalmente 26 personas que equivalen al 10,0% solo están un poco de acuerdo con lo mencionado; y se obtuvo un peso y puntuación promedio de 4 y 0,40 respectivamente. Sumando todas las puntuaciones promedio esta afirmación tiene un peso promedio de 2,80 sobre cinco puntos.

Existe una mayor cantidad de personas que están parcialmente de acuerdo, debido a que creen que es importante hacer las cosas que saben hacer bien pues esto tiene una mayor probabilidad de éxito, de igual manera como intentar hacer cosas nuevas que contribuyan a la mejora y ampliación de conocimiento. Intentar nuevas cosas estimula nuestro cerebro, principalmente la parte creativa, que eventualmente va reduciendo el estrés y ansiedad, al mantener activa a la persona y con mucho entusiasmo de seguir aprendiendo.

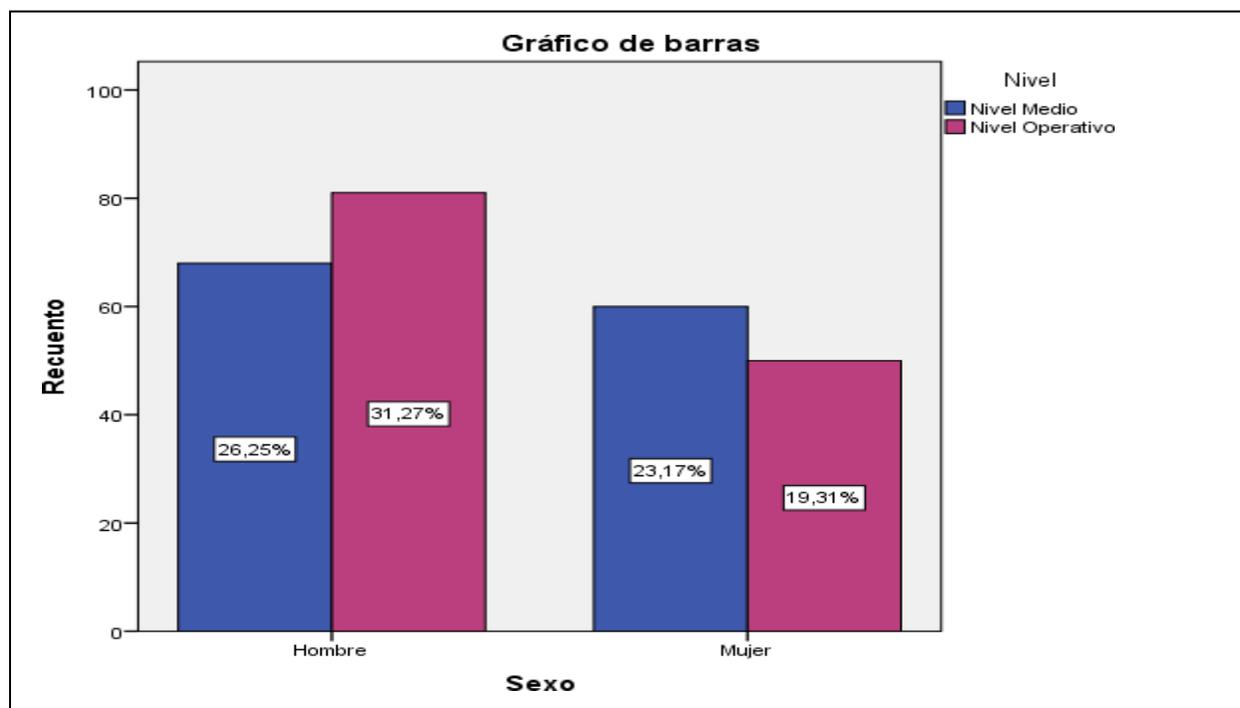
## 7. Discusión

Para el desarrollo de esta investigación se ha tomado en cuenta dos niveles importantes de la empresa; el nivel medio, que compone el nexo entre la parte superior y la parte operativa siendo su principal función la planeación estratégica, dentro de este nivel se encuentran los jefes o gerentes de área, supervisores, entre otros. El nivel operativo en cambio, está compuesto en gran medida por las personas que realizan un trabajo físico, obra, tarea o actividad relacionada directamente con los productos o servicios que ofrece la organización. No se tomó en cuenta el nivel superior o estratégico porque ellos son los encargados de velar por el bienestar de los colaboradores y mantenerlos motivados para que rindan y sean más productivos.

Para entender mejor el tema, es importante conocer el concepto de motivación, para ello se tomará en cuenta a Koontz y Weihrich (2013), los cuales definen a la motivación como el conjunto de acciones que se realizan para satisfacer los impulsos, anhelos, necesidades y deseos de los colaboradores con la finalidad de lograr que actúen de la manera deseada.

**Figura 28**

*Relación entre el sexo y el nivel organizacional*



**Nota:** Datos extraídos de la aplicación de la encuesta al Talento Humano de las Compañías de la Ciudad de Loja.

Dentro de la investigación, se iniciará comentado que actualmente las compañías de la ciudad de Loja cuentan con una mayor presencia de trabajadores hombres tal como se muestra en la (Figura 1), aunque la diferencia es mínima en relación a las mujeres es muy importante mencionar que las compañías contratan mayor cantidad de hombres que de mujeres, especialmente en el área operativa; todo lo contrario, a lo que se presenta en el nivel medio, donde existe una mayor representación de las mujeres en proporción a los hombres (Figura 28).

**Tabla 33**

*Tendencia central de las edades*

Medida de tendencia	Valor
Media	30
Mediana	29
Moda	27
Mínimo	18
Máximo	69

**Nota:** Información extraída de la aplicación de la encuesta al Talento Humano de las Compañías de la Ciudad de Loja.

Los trabajadores presentan edades comprendidas entre los 18 años que se considera una edad idónea para empezar a ejecutar actividades laborales y 69 años que comprende un personal con gran experiencia, la edad promedio entre ellos es de 30 años, pero con una mayor presencia (moda) de las personas con 27 años y un valor central entre todos los datos obtenidos de 29 años de edad (Tabla 33).

Lo mencionado anteriormente nos ayuda a tener una visión general de cómo se encuentran actualmente las compañías de la ciudad de Loja; posteriormente, conoceremos cuanto saben acerca de motivación laboral, cuan motivados se sienten y los factores motivacionales que utilizan las compañías y los que son importantes para los trabajadores.

**Primer objetivo:** Realizar un estudio de los factores motivacionales que influyen en el desempeño del talento humano en las compañías de la Ciudad de Loja.

De acuerdo a la investigación y como se refleja en la (Tabla 34) existe una gran mayoría de las personas que trabajan en las compañías de la ciudad de Loja con conocimiento en motivación laboral; de las cuales, los hombres muestran tener un mayor conocimiento sobre el tema en

comparación con las mujeres. Sin embargo, existe una notoria mayoría de que son los hombres del nivel operativo y las mujeres del nivel medio las que más conocen sobre motivación.

**Tabla 34**

*Relación entre el género, nivel organizacional y conocimiento sobre motivación*

	Sexo		Conocimiento sobre motivación laboral		Total	
			No	Sí		
<b>Hombre</b>	Nivel Medio	Frecuencia	14	54	68	
		Porcentaje	9,4%	36,2%	45,6%	
	Nivel Operativo	Frecuencia	14	67	81	
		Porcentaje	9,4%	45,0%	54,4%	
	<b>Total</b>		Frecuencia	28	121	149
			Porcentaje	18,8%	81,2%	100,0%
<b>Mujer</b>	Nivel Medio	Frecuencia	6	54	60	
		Porcentaje	5,5%	49,1%	54,5%	
	Nivel Operativo	Frecuencia	12	38	50	
		Porcentaje	10,9%	34,5%	45,5%	
	<b>Total</b>		Frecuencia	18	92	110
			Porcentaje	16,4%	83,6%	100,0%
<b>Total</b>	Nivel Medio	Frecuencia	20	108	128	
		Porcentaje	7,7%	41,7%	49,4%	
	Nivel Operativo	Frecuencia	26	105	131	
		Porcentaje	10,0%	40,5%	50,6%	
	<b>Total</b>		Frecuencia	46	213	259
			Porcentaje	17,8%	82,2%	100,0%

**Nota:** Información extraída de la aplicación de la encuesta al Talento Humano de las Compañías de la Ciudad de Loja.

Para conocer el nivel de motivación del talento humano de las compañías de la Ciudad de Loja, es importante mencionar que para Perret (2016), la motivación en una empresa es importante porque genera creatividad, la cual permite generar nuevas ideas, diferentes y auténticas que conllevan a la innovación creando un aumento en el valor agregado ya sea en un producto, servicio o en el proceso de los mismo.

En los resultados encontrados (Tabla 35), se puede evidenciar que existe un alto grado de motivación, dado que 83,8% de todos los encuestados se sienten cómodos y satisfechos desempeñando sus actividades, siendo los hombres lo que se sienten más motivados,

específicamente los que pertenecen al nivel operativo y en el caso de las mujeres, las que corresponden al nivel medio.

**Tabla 35**

*Relación entre el género, nivel organizacional y motivación en el cargo que actualmente desempeña*

	Sexo		Motivación en el cargo que actualmente desempeña		Total
			No	Sí	
<b>Hombre</b>	Nivel Medio	Frecuencia	14	54	68
		Porcentaje	9,4%	36,2%	45,6%
	Nivel Operativo	Frecuencia	15	66	81
		Porcentaje	10,1%	44,3%	54,4%
	Total	Frecuencia	<u>29</u>	<u>120</u>	<u>149</u>
		Porcentaje	19,5%	80,5%	100,0%
<b>Mujer</b>	Nivel Medio	Frecuencia	6	54	60
		Porcentaje	5,5%	49,1%	54,5%
	Nivel Operativo	Frecuencia	7	43	50
		Porcentaje	6,4%	39,1%	45,5%
	Total	Frecuencia	<u>13</u>	<u>97</u>	<u>110</u>
		Porcentaje	11,8%	88,2%	100,0%
<b>Total</b>	Nivel Medio	Frecuencia	20	108	128
		Porcentaje	7,7%	41,7%	49,4%
	Nivel Operativo	Frecuencia	22	109	131
		Porcentaje	8,5%	42,1%	50,6%
	Total	Frecuencia	<u>42</u>	<u>217</u>	<u>259</u>
		Porcentaje	16,2%	83,8%	100,0%

**Nota:** Información extraída de la aplicación de la encuesta al Talento Humano de las Compañías de la Ciudad de Loja.

Es importante que las empresas trabajen la motivación laboral, ya que según los resultados obtenidos por Toasa (2014), en su investigación titulada “La Motivación y su incidencia en el bajo Rendimiento Laboral de los trabajadores, en la empresa Artesanal Maximfashion de la ciudad de Ambato” evidencian que la falta de motivación se ve reflejada en la ausencia de voluntad de los trabajadores para realizar sus tareas, siendo su rendimiento insuficiente y generando un grave problema para la productividad y crecimiento de la empresa.

Por esa razón, no se debe olvidar ese porcentaje mínimo que se encuentra desmotivado, para trabajar en ello y lograr la motivación de todo el equipo, con lo cual se puede llegar a obtener el planteamiento y consecución de metas más grandes y resultados extraordinarios.

Para conseguir la motivación de su personal las empresas utilizan diversos factores motivacionales, ya que estos según Ortiz y Rodríguez (2020); para empezar con el ciclo de motivación dentro de la organización es importante tener en cuenta el tipo de necesidad que tengan los colaboradores para poder tomar decisiones en base de la satisfacción de esas necesidades; ya que eso garantiza un mejor desempeño de los trabajadores dentro de la empresa.

Al analizar los datos (Figura 7), se puede identificar que los factores que más toman en cuenta los directivos de las organizaciones para motivar son las remuneraciones y el ambiente laboral en niveles muy similares, lo cual le brinda al empleado la seguridad de estar en un lugar idóneo donde se refleja lo valioso que es y el aporte que cada uno de ellos hacen para el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales.

En cambio, para analizar los factores motivacionales que el personal considera importante satisfacer, se ha tomado como referencia a la teoría de Abraham Maslow (1943) citada en Podovan (2020) la cual se representa por una pirámide en la cual se establecen las necesidades básicas y esenciales en la base y las más trascendentes en la cúspide; dicha pirámide permite que las personas se esfuercen por ascender, satisfaciendo necesidades cada vez más complejas y que requieran más tiempo para cumplirlas. Las categorías que se establecen en la pirámide de necesidades son: las necesidades fisiológicas, las necesidades de seguridad, las necesidades sociales, las necesidades de estima y las necesidades de autorrealización, además de la Teoría de dos factores o Factores de Higiene y Motivación, presentada por Herzberg (1968), la cual distingue dos tipos de factores; los factores internos del trabajador que provocan satisfacción laboral y se las llamó “motivación”, y los factores externos o del contexto laboral que son vinculados con la insatisfacción se los denominó “higiénicos”.

La unión de las dos teorías permitió la aplicación del cuestionario MbM gestión por motivación, en el cual se presenta cuatro categorías las cuales tienen una puntuación máxima de 25 puntos y mínima de 5, la escala de calificación que va desde 20 puntos en adelante es considerada una puntuación alta indicando que los factores que se consideran dentro de esta categoría son muy importantes para la motivación del personal, mientras que si la calificación se encuentra entre 15 y 19 son factores considerados relativamente importantes. Una calificación entre 10 y 14 puntos representa una escasa importancia para estos factores y finalmente, factores con

baja calificación que se encuentran por debajo del 10 muestran que no son en lo absoluto importantes.

**Tabla 36**

*Resultado de la aplicación del cuestionario MbM gestión por motivación*

<b>Cuestionario MbM</b>			
<b>Pregunta 1</b>	<b>Pregunta 2</b>	<b>Pregunta 3</b>	<b>Pregunta 4</b>
4,43	1,96	3,73	4,65
<b>Pregunta 5</b>	<b>Pregunta 6</b>	<b>Pregunta 7</b>	<b>Pregunta 8</b>
3,17	2,78	3,80	4,58
<b>Pregunta 9</b>	<b>Pregunta 10</b>	<b>Pregunta 11</b>	<b>Pregunta 12</b>
4,23	2,61	4,40	4,34
<b>Pregunta 13</b>	<b>Pregunta 14</b>	<b>Pregunta 15</b>	<b>Pregunta 16</b>
4,05	4,15	3,90	4,45
<b>Pregunta 17</b>	<b>Pregunta 18</b>	<b>Pregunta 19</b>	<b>Pregunta 20</b>
3,85	4,51	4,55	2,80
<b>19,72</b>	<b>16,02</b>	<b>20,37</b>	<b>20,81</b>
<b>Necesidades de protección y seguridad</b>	<b>Necesidades sociales y de pertenencia</b>	<b>Necesidades de autoestima</b>	<b>Necesidades de autorrealización</b>

*Nota:* Información extraída de la aplicación de la encuesta al Talento Humano de las Compañías de la Ciudad de Loja.

Con la información presentada (Tabla 36), se puede determinar que las necesidades que son más importante para el talento humano de las compañías de la ciudad de Loja son, en primer lugar, las necesidades de autorrealización, seguido de las necesidades de protección y seguridad; y las necesidades de autoestima; las mismas que se encuentran con una puntuación superior a 20 puntos. Mientras que las necesidades sociales y de pertenencia son relativamente importantes para los colaboradores de las compañías ya que se encuentran dentro del rango de 15 a 19 puntos, estos resultados tienen relación con los hallazgos obtenidos por Cadena (2019) ya que los individuos que fueron parte de esta investigación también consideran importante y esencial la satisfacción de los tres grupos de necesidades mencionadas anteriormente; así también Ortiz y Rodríguez (2020) presenta resultados similares con la única diferencia que solamente consideran importante las dos primeras.

Dentro de las necesidades de protección y seguridad según Sashkin (1996) se encuentran los factores relacionados a la seguridad tanto económica como personal e incluyen también la conservación de un nivel de vida razonable; en lo que respecta a las necesidades sociales, estas se

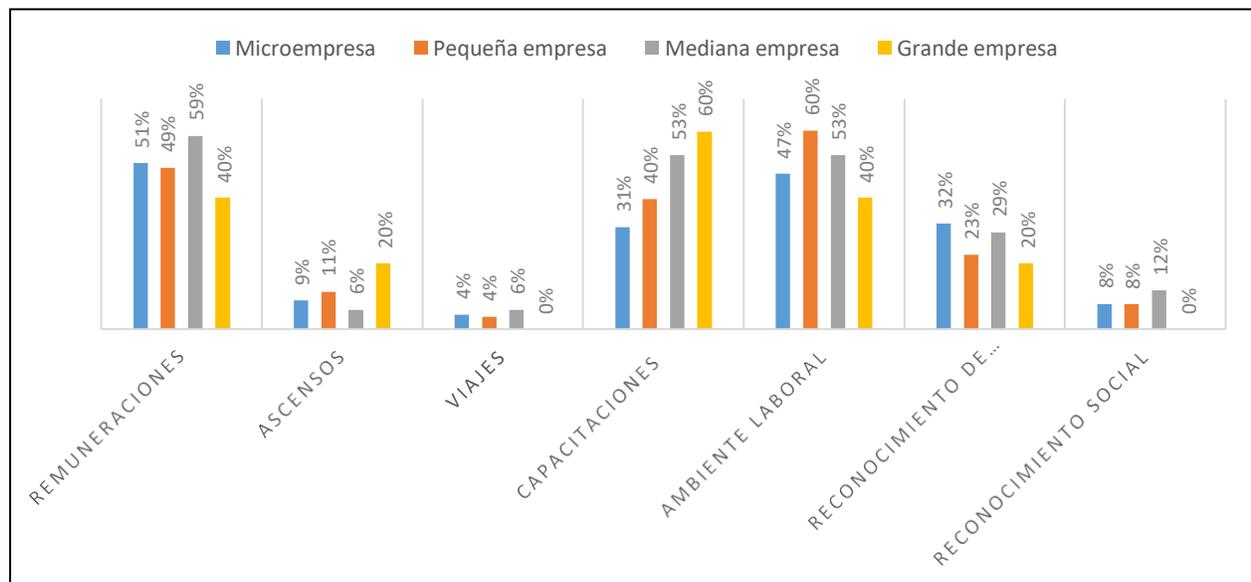
centran en los factores relacionados a la interacción social, la identidad con el grupo, la amistad, relaciones personales significativas y el amor e intimidad con otra persona.

Por otra parte, las necesidades de autoestima incluyen los factores que le permiten a la persona sentirse valiosa y respetarse a sí misma y como último grupo se encuentra la necesidad de autorrealización, en la cual los factores se refieren al deseo del individuo por desarrollar todo su potencial; es decir, llegar a un pleno perfeccionamiento tanto personal como profesional.

**El segundo objetivo:** comparar los factores motivacionales que influyen en el desempeño del talento humano tanto de las microempresas, pequeñas empresas, medianas empresas y grandes empresas; permitirá realizar un análisis comparativo donde refleje la proporción de cada factor en relación al tamaño de la empresa.

**Figura 29**

*Comparación por tamaño de empresa de los factores de motivación de las empresas para su personal*



**Nota:** Datos extraídos de la aplicación de la encuesta al Talento Humano de las Compañías de la Ciudad de Loja.

En cuanto a los factores con los que las empresas motivan a su personal se encuentra la remuneración, que según lo que se observa en la (Figura 29) es usada mayormente por las empresas medianas y mínimamente por las empresas grandes, los ascensos están más presentes en las grandes empresas y reducidamente en las medianas, en cuanto a los viajes las empresas medianas son quienes más los utilizan y las grandes no aplican este factor como forma de motivación. Las

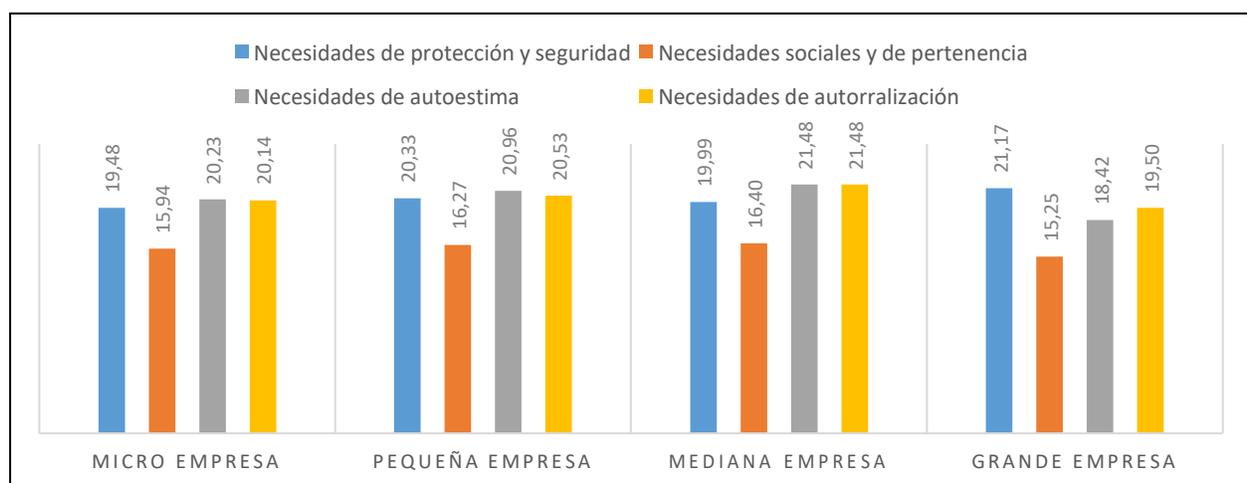
capacitaciones se usan en gran escala en las grandes y menormente en las microempresas, en cambio el ambiente laboral tiene una presencia mayor en las pequeñas empresas y menor en las grandes empresas, el reconocimiento de logros se aplica en las microempresas y las grandes empresas no siempre lo hacen; finalmente, el reconocimiento social se aprovecha en las microempresas y no es tomado en cuenta en las grandes empresas.

Lo cual demuestra que entre los factores motivacionales que menos son considerados por las empresas se encuentran los viajes, los ascensos y el reconocimiento social; con todo esto se puede mencionar que las microempresas se preocupan más por contar con buenas remuneraciones y ambientes laborales idóneos para desarrollar sus actividades, pero descuida un poco el tema de capacitaciones y reconocimiento de logros.

Con base a ello se puede mencionar que, tanto las empresas medianas como las grandes centran su atención en los factores higiénicos o también conocidos como extrínsecos ya que según Herzberg (1968) dentro de este grupo se encuentra las condiciones de trabajo como el ambiente, salario, prestaciones, reglamentos, relaciones con jefes y entre colaboradores, entre otros. Por otro lado, los factores de motivación o intrínsecos relacionados a los sentimientos y realización personal son: uso pleno de las habilidades personales, libertad de decisión, autonomía, definición de metas, entre otro; lo cual según este estudio es aprovechado por las microempresas y pequeñas empresas.

**Figura 30**

*Comparación por tamaño de empresa de los factores motivacionales más importantes para el personal*



**Nota:** Datos extraídos de la aplicación de la encuesta al Talento Humano de las Compañías de la Ciudad de Loja.

En lo que respecta a los factores que el personal valora y que les permite entender sus propias motivaciones para su vida laboral, se presenta la (Figura 30), en la cual se puede observar que los colaboradores tanto de las microempresas como de las medianas empresas valoran más el satisfacer las necesidades de autoestima y autorrealización; así también, el personal de las pequeñas empresas busca cubrir las mismas necesidades, pero agregando a su lista una más, la necesidad de protección y seguridad. Las grandes empresas por su parte centran su atención principalmente en cubrir las necesidades de protección y seguridad que son las que tienen una mayor presencia dentro del personal que labora en las mismas.

Según Sashkin (1996), los individuos que consideran importante la necesidad de protección y seguridad, intentan cubrir esas necesidades, debido a que por alguna razón carecieron de ellas en su pasado y esto les lleva a preocuparse por conseguir una seguridad económica a través principalmente de un sueldo que se obtiene como retribución del trabajo, un nivel de vida confortable, y una sensación de seguridad tanto en relación a riesgos como a estabilidad laboral; esto permitirá motivarse más en sus actividades al generar un sentido de pertenencia con la empresa.

Un empleado que es motivado por las necesidades sociales y de pertenencia se interesa en gran medida en las relaciones interpersonales positivas puesto que el ser humano debe estar en constante contacto social, la aceptación de un grupo y las interacciones con las otras personas con la finalidad de ayudar y contribuir positivamente en el desarrollo de las actividades de la empresa.

Al satisfacer las necesidades de seguridad y protección; y las sociales y de pertenencia, el individuo busca avanzar en la satisfacción de nuevas necesidades; es aquí, donde aparecen las necesidades de autoestima que se basan en la búsqueda del valor como individuos y el sentirse importantes a través del reconocimiento por el buen trabajo o por la obtención de un logro trabajado con mucho esfuerzo. Sashkin (1996) menciona que algunas veces en empresas pequeñas resulta difícil para los directivos prestar atención y centrarse en resolver esta carencia, sin embargo son los trabajadores de las empresas micro y pequeñas las que más importancia le han dado a este tipo de necesidad dentro de la investigación, por lo que si la empresa quiere tener a un recurso humano motivado debería tomar en cuenta este factor para realizar un plan motivacional que ayude positivamente a mejorar el rendimiento y desempeño laboral de toda la organización.

En la cúspide de la pirámide presentada por Abraham Maslow se encuentran las necesidades de autorrealización, su satisfacción brinda al ser humano una completa sensación de desarrollo tanto personal como profesional; esto sucede cuando el ser humano llega a conseguir ser todo lo que en algún momento se planteó ser o conseguir. La mayoría de personas que llega a este escalón de la pirámide es porque ama los retos y con ello adquirir nuevos conocimientos y descubrir nuevas destrezas, laboralmente las empresas permiten cubrir estas necesidades mediante los ascensos que implican fijarse nuevos objetivos y luchar por conseguirlos, brindando un beneficio mutuo tanto para su personal como para la organización.

Para finalizar con el análisis es importante dar contestación al **tercer objetivo específico** el cual se basa en identificar los factores motivacionales que influyen en el desempeño del talento humano más relevantes en las compañías de la ciudad de Loja.

Sashkin (1996), menciona que Frederick Herzberg, centró su análisis en el diseño de formas de trabajo que pudieran satisfacer las motivaciones situadas en la parte superior de la escala: la autoestima y la autorrealización, para ello es importante que los directivos diseñen el trabajo de una manera en que los empleados puedan sentir que están alcanzando la consecución de unos objetivos, lo cual implica la existencia de un trabajo “completo”, es decir, un trabajo que se puede empezar y terminar y del que deriva un producto. Un logro solamente puede ser real y significativo para la persona cuando ésta se siente responsable del mismo. Además, Herzberg señala, finalmente, que el reconocimiento de los logros individuales es un motivador importante que se debe utilizar de manera exhaustiva y que este puede ser económico pero también simbólico.

**Tabla 37.**  
*Tabla resumen*

	<b>FACTOR MOTIVACIONAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>EMPRESA</b>	Remuneraciones	50,58%
	Ambiente Laboral	50,19%
	Capacitaciones	34,75%
	Reconocimiento de logros	29,73%
<b>TALENTO HUMANO</b>	Necesidades de autorrealización	20,81 puntos
	Necesidades de autoestima	20,37 puntos

**Nota:** La tabla muestra los factores motivacionales más relevantes entre las compañías de la Ciudad de Loja.

Los resultados obtenidos de la investigación nos muestran que entre los factores con los que la empresa motiva a su personal y que predominan entre las compañías de la ciudad de Loja, se encuentran: las remuneraciones, ambiente laboral y reconocimiento de logros, mientras que entre los factores que el personal considera importante para su motivación se agrupan en dos categorías que son: las necesidades de autorrealización y las necesidades de autoestima.

Esto tiene concordancia con los datos presentados por (Mula, 2016), donde se evidencia claramente que la remuneración es algo muy importante para el trabajador, ya que el abandono del trabajo sería con un 38% de los entrevistados por mal salario. Aunque también el mal ambiente laboral sería motivo de abandono con un porcentaje del 32% de los entrevistados. Además de eso, los resultados reflejan que, el 49% de las personas consideran que la empresa debe mejorar en su organización el tema de las remuneraciones, seguido de un 43% que optaba por el reconocimiento, y por último, el 8% por las relaciones interpersonales.

Esto permite determinar que a los trabajadores no solo les importa el tema económico sino también el ambiente laboral, por lo que las compañías deberían plantearse distintos elementos que complementen la motivación laboral y no solo la retribución económica, ya que todo ello facilitará la consecución de los objetivos de la empresa.

## 8. Conclusiones

Culminada la investigación se establecen las siguientes conclusiones:

- Los resultados de esta investigación determinan que dentro del personal que labora en las compañías de la Ciudad de Loja la mayoría se encuentra motivado en el puesto que actualmente ocupa, así mismo entre los factores que se ha utilizado para conseguir una buena motivación se encuentran las remuneraciones, ambiente laboral, capacitaciones y reconocimiento de logros principalmente, para conseguir motivar a su personal y con ello obtener un mejor desempeño laboral que se ve reflejado en la productividad de la organización.
- El principal factor con el que los directivos de cada tipo de empresa motivan a sus colaboradores se presenta de la siguiente manera: en las microempresas y medianas empresas predomina el factor remuneraciones, en las pequeñas empresas el factor ambiente laboral y en las grandes el factor capacitaciones. En lo que respecta a las necesidades de los colaboradores, en las microempresas tiene una mayor presencia las necesidades de autoestima, al igual que las pequeñas empresas y las medianas que igualan en importancia tanto a las necesidades de autoestima como a las de autorrealización y las grandes empresas en cambio se centran en la necesidad de protección y seguridad.
- En general, los factores motivacionales que las compañías utilizan para motivar a su personal, según su nivel de importancia, se encuentran en primer lugar las remuneraciones, seguido del ambiente laboral, capacitaciones y finalmente el reconocimiento de logros. Mientras que las necesidades más presentes entre los colaboradores se encuentran las necesidades de autorrealización principalmente y el autoestima, puesto que al tener cumplidas las otras necesidades que son consideradas más básicas, el ser humano siempre busca avanzar y con ello plantearse las metas, objetivos y retos que le permitan crecer tanto persona, como profesionalmente.

## 9. Recomendaciones

De acuerdo a las conclusiones presentadas, se plantean las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda seguir motivando al personal con la finalidad de conseguir su fidelización dentro de la empresa; así también, se debería aplicar un plan motivacional para llegar a tener una plena motivación de aquellas personas que aún no se sienten motivadas en su actual puesto de trabajo. Al capacitar al personal se le brinda las herramientas necesarias para descubrir y explotar nuevas habilidades, con lo cual ellos se sentirán más productivos y conseguirán una máxima autorrealización, aplicando nuevos conocimientos y preparándose para afrontar todos los retos que se presenten.
- Si los directivos de las compañías de la ciudad de Loja desean tomar esta investigación como referencia para motivar a su personal es importante que cualquier decisión que se tome se haga en función del grupo de empresa en función al tamaño al que pertenece su empresa puesto que como se ha observado en la investigación cada persona tiene motivaciones distintas y en función de ello se deben plantear las estrategias motivacionales. Para ello se debe tratar de unir y equilibrar las necesidades del personal con los resultados que se pretenden alcanzar.
- Se recomienda mantener y reforzar este tipo de motivaciones ya que permiten que los colaboradores se sientan valorados al recibir una buena compensación por el trabajo realizado, conjuntamente con un ambiente laboral idóneo que permita trabajar de manera tranquila y agradable y plasmar los conocimientos adquiridos en las capacitaciones para conseguir un crecimiento de la organización dentro del mercado. Los directivos de las compañías de la Ciudad de Loja, deben considerar todos y cada uno de los factores motivacionales que son importantes para sus colaboradores, con la finalidad de establecer planes de motivación que permitan llegar a conseguir una plena motivación interna.

## 10. Bibliografía

- Abad, S., & Calderón, V. (2019). *Factores motivacionales presentes en los empleados de cuatro empresas manufactureras más importantes de Cuenca-Ecuador*. Cuenca - Ecuador: Universidad del Azuay . Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/9325/1/14968.pdf>
- Araujo, M., & Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4, 140.
- Arguello, R. (2020). *Influencia de la motivación laboral en la productividad de la empresa "PJP Catering"*. Riobamba - Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de [http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7756/1/7.-TESIS%20RICHARD%20FERNANDO%20ARGUELLO%20HERN%  
c3%81NDEZ-ING-COM.pdf](http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7756/1/7.-TESIS%20RICHARD%20FERNANDO%20ARGUELLO%20HERN%c3%81NDEZ-ING-COM.pdf)
- Bueno Blanco, R., Ramos Sámano, M., & Berrelleza Gaxiola, C. F. (2018). *Elementos Básicos de Administración* . Sinaloa - México: Servicios Editoriales Once Rios .
- Cadena, E. (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha*. Ambato – Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2877/1/77044.pdf>
- Cano, C. A. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Bogotá - Colombia: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Carranco, R., Pérez, J., Cabezas, J., Hallo, F., Abreu, R., & Escoriza, T. (2018). *Una mirada pragmática al mundo actual de la Administración de Empresas*. Loja - Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador-UIDE.
- Castro, K., & Delgado, J. (julio-diciembre de 2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2), 690. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.107](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107)
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (Segunda ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Díaz, A. (2003). *Tutorial para la asignatura de Administración Básica I*. México D.F. : Fondo Editorial FCA.
- Gray, P. (2008). *Psicología: una nueva perspectiva* (Quinta ed.). México D.F. : McGraw-Hill/Interamericana editores, S.A. de C.V. .

- Gutiérrez Aragón, O. (2016). *Fundamentos de administración de empresas* (Segunda ed.). Madrid - España: Ediciones Pirámide.
- Hernández Ortiz, M. J. (2014). *Administración de empresas* (Segunda ed.). Madrid - España: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya, S. A.).
- Hernández, S., & Pulido, A. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial: enfoque basado en competencias* (Primera ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolano de Gerencia*, 23(83). Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058775014/html/index.html>
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de administración: Un enfoque internacional y de innovación* (Octava ed.). México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S. A. de C. V.
- Lagos, V. (2015). *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas COPELEC*. Chillán – Chile: Universidad del Bío-Bío.
- Ley de Compañías. (2017). *Sección II - Sección VIII: Tipos de Compañías*. Quito: Superintendencia de Compañías y Valores.
- Manjarrez Fuentes, N., Boza Valle, J., & Mendoza Vargas, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 359-365. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>
- Mula, L. (2016). *La motivación del trabajador en la empresa*. Elche - España: Universidad Miguel Hernandez de Elche.
- Münch, L. (2014). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Educación.
- Ochoa, K. (2014). *Motivación y productividad laboral*. Quetzaltenango - Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Ortiz, P., & Rodríguez, C. (2020). *Plan de incentivos a través de factores motivacionales para Comercial Solis*. Cuenca – Ecuador: Universidad del Azuay.
- Ortiz, P., & Rodríguez, C. (2020). *Plan de incentivos a través de factores motivacionales para Comercial Solis*. Cuenca - Ecuador: Universidad del Azuay .
- Perret, R. (2016). *El secreto de la motivación* (Segunda ed.). México.
- Podovan, I. (2020). *Teorías de motivación: aplicación práctica*. Mendoza - Argentina: Universidad Nacional de Cuyo .

Real Academia Española (RAE). (2022). *Diccionario de la Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/compa%C3%B1a>

Sashkin, M. (1996). *Dirigir motivando. Manual del monitor y cuestionario MbM*. España: Editorial Universitaria Ramón Areces.

Superintendencia de Compañías. (2021). *Ranking empresarial*. Recuperado el 02 de abril de 2022, de EMPRESAS SUJETAS AL CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS: <https://appscvs.supercias.gob.ec/rankingCias/>

Toasa, M. (2014). *La Motivación y su incidencia en el bajo Rendimiento Laboral de los trabajadores, en la empresa Artesanal Maximfashion de la ciudad de Ambato*. Ambato-Ecuador: Universidad Técnica de Ambato - Facultad Ciencias Adinistrativas. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7104/1/133%20MKT.pdf>

Vara Horna, A. A. (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivopara las ciencias empresariales*. Lima , Perú: Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres.

Vicuña Miñano, L. H. (09 de 01 de 2012). La sociedad y la empresa sus principales aspectos diferenciadores. *Derecho y cambio social*. Obtenido de <http://www.derechoycambiosocial.com/>

## 11. Anexos

### Anexo 1.

Formato de encuesta

**Universidad Nacional de Loja**  
**Facultad Jurídica, Social y Administrativa**  
**Carrera de Administración de Empresas**

Con la finalidad de medir el nivel de motivación de talento humano, le solicito su colaboración para llenar el presente formulario con fines académicos. Le extiendo mi agradecimiento por su amable colaboración.

**Sexo:** Hombre ( )                      Mujer ( )

**Edad:** .....

**¿A qué tipo de empresa pertenece?**

Microempresa ( )                      Pequeña empresa ( )

Mediana empresa ( )                      Grande empresa ( )

**¿Qué cargo desempeña usted actualmente?**

-----

**¿Tiene conocimiento sobre motivación laboral?**

Si ( )                      No ( )

**¿Se siente motivado en el cargo que actualmente desempeña?**

Si ( )                      No ( )

**¿Cómo la empresa motiva a su personal?**

Remuneraciones ( )    Ascensos ( )    Viajes ( )    Capacitaciones ( )    Ambiente laboral ( )

Reconocimiento de logros ( )                      Reconocimiento social ( )

**Instrucciones:** Por favor, responda a cada una de las afirmaciones siguientes indicando su grado de acuerdo con las mismas, es decir, hasta qué punto concuerda cada afirmación con sus propios

puntos de vista y opiniones. Marque con un círculo la letra que más fielmente refleje su punto de vista personal, de acuerdo con la siguiente clave:

**C** = Estoy **C**ompletamente de acuerdo    **B** = Estoy **B**ásicamente de acuerdo

**P** = Estoy **P**arcialmente de acuerdo    **S** = **S**ólo estoy un poco de acuerdo

**N** = **N**o estoy de acuerdo

N°	Afirmaciones	C	B	P	S	N
1	Lo más importante para mí es tener un empleo estable					
2	Prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi cuenta					
3	Un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa					
4	Buscar aquello que te haga feliz es lo más importante en la vida.					
5	La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mí.					
6	Mis amigos significan más que casi ninguna otra cosa para mí.					
7	La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son.					
8	Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas.					
9	Para mí, es fundamental poder disponer de ingresos regulares.					
10	Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo.					
11	La valoración que tengo de mí mismo es más importante que la opinión de ninguna otra persona.					
12	Perseguir los sueños es una pérdida de tiempo.					
13	Un buen empleo debe incluir un plan de jubilación sólido.					
14	Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros - clientes o compañeros de trabajo-.					
15	Me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he conseguido.					
16	Lo que me motiva es llegar tan lejos como pueda, encontrar mis propios límites.					
17	Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad de la empresa.					
18	Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mí.					
19	Mis logros me proporcionan una importante sensación de autorrespeto.					
20	Prefiero hacer cosas que sé hacer bien que intentar hacer cosas nuevas.					

**Instrucciones:** En el Cuestionario, marcó usted una letra indicando su grado de acuerdo con las afirmaciones del mismo, reflejando así sus puntos de vista y opiniones personales. En el cuadro siguiente, marque con un círculo el número que corresponde a la letra que marcó para cada una de las veinte afirmaciones. Por ejemplo, si su respuesta a la afirmación número 1 fue “P” - Estoy Parcialmente de acuerdo - trazaría un círculo en el número “3” de la celda 1 del cuadro.

1. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	2. C = 1 M = 2 P = 3 S = 4 N = 5	3. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	4. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1
5. C = 1 M = 2 P = 3 S = 4 N = 5	6. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	7. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	8. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1
9. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	10. C = 1 M = 2 P = 3 S = 4 N = 5	11. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	12. C = 1 M = 2 P = 3 S = 4 N = 5
13. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	14. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	15. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	16. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1
17. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	18. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	19. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	20. C = 1 M = 2 P = 3 S = 4 N = 5
<b>TOTAL</b>			
<b>Necesidades de protección y seguridad</b>	<b>Necesidades sociales y de pertenencia</b>	<b>Necesidades de autoestima</b>	<b>Necesidades de autorrealización</b>

**Anexo 2.**

*Certificado de traducción del Abstract*

Sr. Jhoel Fernando Herrera Granda

**CERTIFICADO GRADE C (B2) OTORGADO POR CAMBRIDGE ENGLISH LANGUAGE ASSESSMENT**

**CERTIFICA:**

Haber realizado la traducción de Español - Inglés del resumen del Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas titulado **“La motivación del talento humano en las compañías de la ciudad de Loja”**, de autoría de la estudiante Mabelyn Cruzkaya Quezada Castillo con cédula N° 1150635660. Se autoriza al interesado hacer uso de la misma para los trámites que crea conveniente.

Emitida en Loja, a los 11 días del mes de enero de 2023



Sr. Jhoel F. Herrera G.