



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“EI DESEMPEÑO LABORAL Y LA MOTIVACION
DE LOS TRABAJADORES”: una revisión de la
literatura científica

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autora:

Sheyla Briones Espinoza

Asesor:

Mg. Henry Jishar Velarde García

Lima - Perú

2018

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios que me da la vida y la fortaleza para realizar este proyecto de investigación y a mi madre, por su apoyo incondicional, la confianza brindada, y por ser ejemplo de lucha constante, que me da fuerza de seguir adelante con mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi mamá por su paciencia y amor y estar contigo siempre, también agradezco a mis amigos especialmente a mi amiga Merly por siempre contar con su apoyo.

A los profesores de la carrera de administración quienes han tenido la paciencia y la pasión de enseñar, motivar y apoyarme en el transcurso de la carrera para cumplir con mis objetivos y metas.

Tabla de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	12
CAPÍTULO III. RESULTADOS	16
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES	19
REFERENCIAS	20
ANEXOS	21

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla1	Definiciones del desempeño laboral según autores	13
---------------	---	-----------

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Procedimiento de selección de la unidad de análisis	16
Figura 2 Tipo de artículos encontrados	17
Figura 3 Tipo del personal involucrado en la muestra de estudio.....	18

RESUMEN

El concepto del desempeño laboral ha asumido un importante crecimiento en las organizaciones, ya que la investigación sugiere que los trabajadores participen activamente en los procesos de evaluación con el fin de alcanzar determinados objetivos.

El objetivo de esta investigación fue realizar una revisión literaria basada en revistas publicadas en idioma español a través de una selección minuciosa de las publicaciones del sector empresarial sobre el desempeño laboral.

La búsqueda de información se realizó en la base de fuentes Scielo, Google académico, Biblioteca virtual UPN, entre otros, evaluando el contenido sobre el desempeño y la motivación, se puede ver que en los artículos no presentaban una igualdad en la información y algunos no siguieron una metodología formal.

Las limitaciones encontradas durante la búsqueda para esta investigación fueron; paginas protegidas y bloqueadas, libros protegidos con derecho del autor, además se encontró, informaciones irrelevantes con respecto al tema propuesto.

El estudio del desempeño laboral es un elemento clave para el éxito y competitividad para las organizaciones, es fundamental precisar que la productividad depende de esta herramienta para lograr los objetivos propuestos.

En otra perspectiva existen organizaciones que lo ven absurdo emplear esta herramienta ya que mencionan que solo generan gastos económicos y en consecuencia crean conflictos laborales.

PALABRAS CLAVES: Desempeño Laboral, Motivación, Revisión sistemática de la literatura, Productividad y Evaluación de desempeño

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El concepto del desempeño laboral se introdujo a principios del siglo XIX, en una fábrica de textil de New Lanark, Escocia, esto lo llevo a cabo el empresario Robert Owen, uno de los principales impulsores del movimiento obrero británico, este proceso consistía en medir el rendimiento diario de los obreros de la fábrica mediante un libro en el que sus supervisores anotaban diariamente comentarios sobre su desempeño, en secciones clasificadas por colores que indicaban los niveles de rendimiento.

A principios del siglo XX las técnicas fueron avanzando cada vez más. Las empresas comienzan a medir las habilidades y competencias requeridas para asignar un puesto. Posteriormente esta información es utilizada para realizar comparaciones de los diferentes perfiles y el desempeño de los trabajadores.

El desempeño laboral tiene como objetivo lograr medir de forma objetiva el desempeño actual del empleado de manera que pueda establecer la brecha de existencia entre el desempeño real y el ideal.

Además, nos dicen que el desempeño laboral es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que le corresponden. De esta manera, se considera si la persona es apta o no para el puesto asignado.

Mientras que en Cuba, en el artículo (EcuRed, 2009 - Cuba) Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

Asimismo, nos mencionan que una forma de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores es motivándolo constantemente, y para ello podemos utilizar diferentes técnicas como pueden ser delegarles una mayor autoridad, darles mayores responsabilidades, recompensar los logros obtenidos y ofrecer un buen clima laboral.

Nos dice (Oliveras, 2018) Todas las empresas quieren ser más productivas y competitivas, por tanto, habrá que diseñar y planificar una estrategia que sirva para conseguir un alto grado de satisfacción en la plantilla que conforma la organización. Según un estudio realizado en Reino Unido en abril del año pasado por varios investigadores de la Universidad de Warwick donde se buscaba la relación entre la satisfacción laboral de una persona y los resultados en la realización de sus tareas, se concluyó que, si una persona está satisfecha, trabaja mejor.

Es así como, en Argentina, es el país quien invierte más en estas estrategias de motivacionales y es por ello dice que no es fácil motivar equipos de trabajo en épocas de crisis. Las ventas son más competitivas en el mercado, creando inestabilidad de ingreso para las empresas. Es por ello en la actualidad las organizaciones se esfuerzan en formar a sus colaboradores a motivarlos esto con el fin de adoptarse a los cambios del mercado, solo así podrán saber que son competitivos en la actualidad. (Code Prisma, 24 de octubre del 2016).

No obstante, las organizaciones emplean estrategias que ayudan a que el desempeño del trabajador sea eficaz y eficiente para que pueda cumplir con los objetivos planteados.

Asimismo, se dice que la participación laboral de todos los empleados es clave para el éxito de un programa de mejora continua institucional ya que se requieren personas motivadas a pensar y capacitadas para que piensen crítica y constructivamente. (Guerra vasque, María de los Angeles; Gonzales Perez, José Manuel; Villafan Vidales, Katia Beatriz;, 2016, pág. 2)

Por lo tanto, Chiang, Méndez y Sánchez citado en (Chiang Vega & San Martín Neira, Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano, 2015 - Santiago Chile) comentan que existe una gran cantidad de criterios que podrían medirse al estimar el desempeño. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades son características individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados. Como ejemplos de criterios para medir el desempeño de los empleados tenemos: cantidad de trabajo, calidad de trabajo, cooperación, responsabilidad, conocimiento del trabajo, asistencia, necesidad de supervisión, etc. El desempeño refleja

principalmente los objetivos de la eficiencia, esto es, alcanzar las metas al tiempo que se utilizan los recursos eficientemente.

(SUM MAZARIEGOS, MONICA IVETTE, marzo 2015). Nos dice que en Guatemala un buen trabajador animado con ganas de realizar sus actividades genera un beneficio bueno para él, como para la organización y esto ayuda a que se desenvuelva con sus compañeros.

Cabe resaltar que es importante que la motivación al personal sea constante, ya que si el trabajador se siente presionado por parte de la organización caería en un estrés que absolutamente traería como consecuencia un bajo rendimiento productivo y por ende su comportamiento sería conflictivo.

(Enriquez Loredó, 2014) En la tesis, citado en Chiavenato (2000) define el desempeño como el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. Para determinar el grado de desempeño de un colaborador, es imprescindible evaluar sus habilidades. La evaluación del desempeño constituye una técnica de dirección imprescindible en el proceso administrativo. Una evaluación brinda beneficios tanto para el individuo como para la institución, tales como: (a) señalar con claridad sus obligaciones, (b) controlar el trabajo, (c) establecer normas, (d) conocer las medidas que debe tener en cuenta para que su desempeño sea mejor y (e) conocer aspectos de comportamiento y desempeño que la empresa más valora en sus colaboradores.

El concepto de (Chang Yui, Estudio de Motivación Laboral, 2010) Menciona, como es de esperarse, lo anterior repercute en el desempeño laboral y en las relaciones interpersonales que afectan no sólo a familiares y compañeros de trabajo, sino también a los usuarios del servicio que ofrecemos, llegando incluso a desarrollar incapacidad para el ejercicio profesional.

La motivación laboral de un empleado se considera un aspecto esencial en todos los contextos laborales en cuanto permite determinar qué actividad realizará con mayor emprendimiento, factor que estará directamente ligado en su desempeño laboral y consecuentemente en la eficiencia y los resultados de la organización en la cual se encuentra vinculado. (Benavides Paz , Oscar Hernando;, 2017).

Por otro lado, dice que (Chiang Vega & San Martín Neira, Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano, 2015) define el desempeño como el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de trabajo. El autor Chiavenato expone que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.

En el artículo de (Sanin Posada, 2014) Bogotá – Colombia nos dice, el hecho de que el desempeño laboral afecte la productividad de las organizaciones (Toro, 2000) ha llevado a que los investigadores quieran determinar sus antecedentes y consecuencias. En la literatura, se pueden hallar numerosos modelos que intentan cumplir con este propósito (Muchinsky, 2002), y que evidencian aspectos que lo afectan directa o indirectamente (Sanín & Restrepo, 2009).

Recientemente, se ha desarrollado en Colombia un modelo de factores psicosociales que permite entender la complejidad de las relaciones existentes entre las dimensiones organizacionales, las individuales, los resultados de esta interacción y sus efectos sobre la salud, el bienestar, el desarrollo y, por supuesto, el desempeño de las personas en el trabajo (Toro, Londoño, Sanín & Valencia, 2010). Dentro de las variables que integra este modelo se encuentran el crecimiento psicológico (en adelante CPs), la satisfacción laboral y el desempeño, donde la primera variable se muestra como una condición antecedente de las dos siguientes.

También dice (Calcina Calcina, 2014) Puno, Cuando se habla de "desempeño" se hace alusión al ejercicio práctico de una persona que ejecuta las obligaciones inherentes a su profesión, cargo u oficio. En este sentido la evaluación del desempeño docente hace referencia al proceso evaluativo de las practicas que ejercen los maestros y maestras, en relación a las obligaciones inherentes a su profesión y cargo.

En su artículo (Salas Parea, 2012 HABANA CUBA) Dice, El desempeño y la productividad global dependen mucho de su capacidad y agilidad para resolver problemas. Por tanto, se establece una nueva relación entre competencia y formación profesional, y se van creando nuevas dimensiones en el desarrollo del capital humano. ¿Qué se conoce sobre el desempeño laboral y la motivación de los trabajadores?

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Al iniciar con mi investigación tuve en cuenta diversas fuentes de información como la base de datos Scielo, que utilice como una estrategia de búsqueda de las siguientes palabras claves como: desempeño laboral, motivación y productividad, al escribir estas palabras se obtuvo como resultados; 47 revistas, 41 disertaciones/tesis, 33 publicaciones académicas, 10 noticias y 6 libros electrónicos, por supuesto no todo esto me ayudaba con el título de mi investigación, por lo cual tuve que reducir y quedarme con los más relevante según lo que estaba buscando, también obtuve artículos con diferentes idiomas como: Inglés, Portugués, Brasileño y Español.

Se encontró publicaciones de diferentes años de autores que citan artículos como referencias válidas de la investigación, pocos de ellos fundamentan con sus propias ideas.

Las informaciones se obtuvieron de diferentes procesos de búsqueda en las bibliotecas virtuales como: Ebsco, Redalyc, Google Académico, Scielo, etc. estas herramientas me han facilitado en analizar diversas definiciones.

Asimismo, se encontró temas referentes de poco o nada de sentido para el desarrollo de la investigación, se consultó también profesionales y jefes de áreas de trabajo con respecto al desempeño de las diferentes organizaciones.

Los periodos de publicación comprenden entre los años 2010 al 2018, con la finalidad de identificar el desempeño laboral de los trabajadores en las organizaciones a nivel nacional e internacional, así mismo se excluyeron temas de poca relevancia como: investigaciones en los hospitales, municipalidades entre otros.

Revisando los diferentes artículos, me llamo la atención las políticas de la convivencia de las organizaciones de diferentes países sudamericanos.

También cabe resaltar que en los países vecinos como: Argentina y Chile son países que mayormente invierten en el desempeño laboral, es por eso por lo que el empleado es competente según el mercado lo exige en sus diferentes oficios o profesión.

Para registrar los datos se utilizó un protocolo que permitió organizar la información de cada artículo de los siguientes campos autores, año de publicación, país y resumen. (Tabla 1).

Tabla 1
Definiciones del desempeño laboral según autores

Autores y año de publicación	País	Diseño Metodológico	Resumen
Oliveras 2018,	España	Descriptivo	Describen que las organizaciones buscan estrategias para ser competitivos en el mercado.
(Enriquez Loredo, 2014)	México	Revisión	Responden que, el desempeño como el comportamiento del trabajador, constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.
Code Prisma, 2016	Argentina	Revisión	Discuten, que en épocas de crisis el control del equipo de trabajo es difícil de sostener, el empleado tiene que adoptarse según las necesidades del mercado.
Mazariegos, M. 2015	Guatemala	Revisión	Responde, que el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas que se integran como un sistema características personales y valores para alcanzar los objetivos.

Autores y año de publicación	País	Diseño Metodológico	Resumen
Chang, A. 2010	Perú	Revisión	<p>“EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES”: una revisión de la literatura científica interpersonal pueden generar muchas controversias negativas dentro y fuera de las organizaciones.</p> <p>Discute que sin la motivación laboral influye en las relaciones</p>
Benavidez, O. 2017	Colombia	Revisión	<p>Responde que la motivación laboral es considerada un aspecto esencial en la eficacia de los resultados de la organización.</p>
Sanin, J. 2014	Colombia	Revisión	<p>Discuten que el desempeño laboral como afecta la productividad de las organizaciones.</p>
Sum, M. 2015	Guatemala	Revisión	<p>Responde que un trabajador animado, genera un beneficio personal y para la organización.</p>
Salas, R. 2012	Cuba	Revisión	<p>Discuten que el desempeño y la productividad dependen mucho de las capacidades para resolver problemas</p>
Calcina, Y. 2014	Perú	Revisión	<p>Responde que depende de su profesión u oficio de cada persona.</p>

Chiang, M; San Martin, N. 2015	Chile	Revision	Discuten muchos criterios que podrían estimar el desempeño de las características individuales que interactúan.
Guerra, M; Gonzales, J; Villafan, K. 2016	México	Revisión	Responde que la participación laboral de todos los empleados es la clave para el éxito de una mejora continua

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Se encontraron 14 artículos y se descartaron 2 porque no respetaban los criterios de inclusión indicados. Las 12 publicaciones identificadas estuvieron concentradas en la última mitad de la década elegida. Entre el año 2010 y 2014 se publicaron 5 artículos y en los últimos cuatro años (2015 a 2018) se publicaron 7 artículos, cerca del 80% de todos los recogidos e incluidos en esta investigación. Los artículos analizados en el este trabajo de investigación identificados como revisiones y descriptivos.

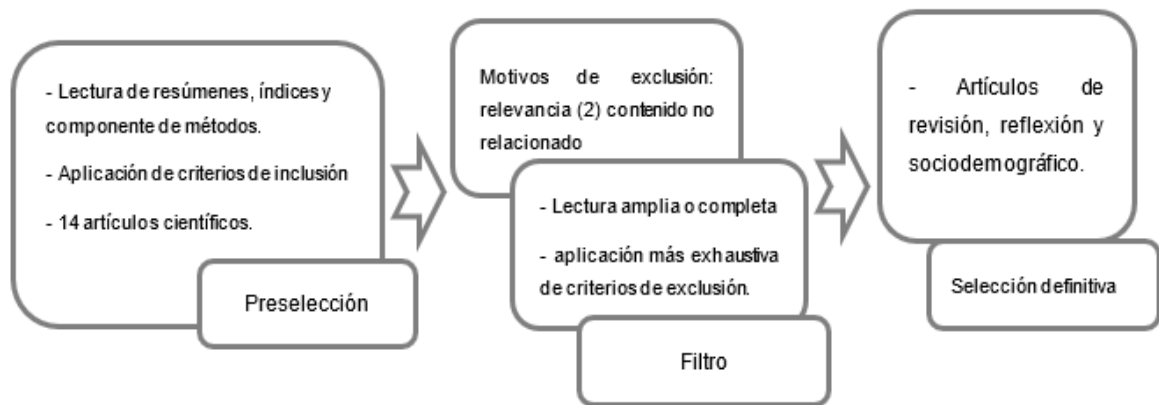


Figura 1 Procedimiento de selección de la unidad de análisis

Revistas y publicaciones.

En la fase de análisis, de acuerdo con la revista debemos indicar que cuatro corresponden a las evaluaciones del desempeño laboral (50%), motivación (37.5%) y productividad (12.5%). De acuerdo con el registro, cuatro tesis (25 %) y ocho en Scielo (75%). Se debe indicar, dos tesis de investigación peruanas registradas.

En el análisis del periodo de tiempo de las publicaciones se inician en el año 2010, con un artículo en los años 2012, 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018. Un artículo en los 2010. En su mayoría son consejeros que siempre han dedicado al análisis de comportamiento del individuo dentro de las organizaciones.

Diseño de las investigaciones

El diseño de investigación en los estudios analizados, son de métodos descriptiva y de revisiones. En el cual los investigadores controlan las variables para determinar relaciones entre ellas. En este sentido, Arias (2012) indica “la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Por lo tanto, la metodología empleada en los estudios analizados fue de predominante.

Como se observa en la siguiente figura, se realiza el muestreo del porcentaje de cada revisión de artículos referente a la investigación realizada.

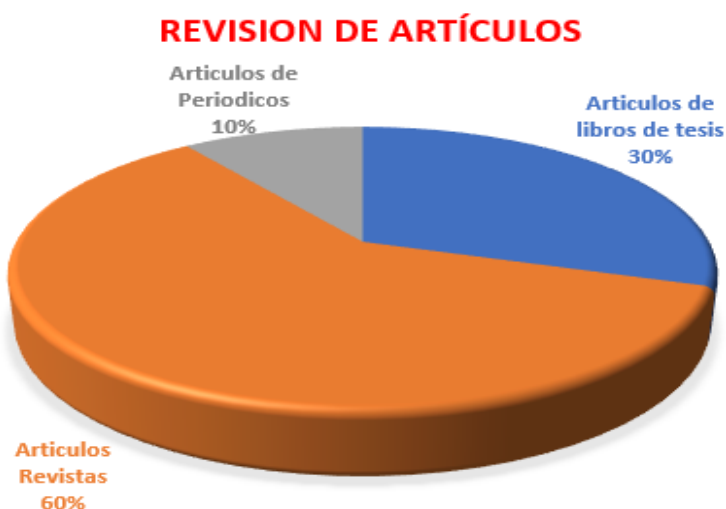


Figura 2 Tipo de artículos encontrados

Muestreo y características de la muestra.

La mayoría de los estudios reportaron muestreos probabilísticos en sus diversos tipos, siendo los artículos de revistas (60%) revisados. Sin embargo, dos de las investigaciones no reportaron muestreo y sustento bibliográfico. Castañeda, Pérez, & Gil, (2000) indican, para garantizar la validez de las conclusiones obtenidas en un estudio el tamaño de la muestra es elemental.

Geográficamente los estudios estuvieron visualizados en las organizaciones de los países: Perú y México (37.5%), Argentina, Chile y España (25%), Guatemala, Cuba y Colombia (37.5%).

Sector Empresarial

Los análisis realizados fueron generalmente en los sectores empresariales nacionales e internacionales sin excepción del rubro o actividad de las organizaciones, esto abarco con la investigación de un porcentaje total, resaltando que la muestra de estudio es amplia en su aspecto laboral.

Variable sociodemográfica

La agrupación de los artículos ofrece una visión sobre los elementos claves del desempeño de los trabajadores. Indicando el predominio de la posición jerárquica en las organizaciones; gerentes, jefes y supervisores, en los artículos se identificaron el 60 % de la muestra correspondiente a esta posición mientras que el 40% al personal operativo.

Del mismo modo, los artículos obtenidos reportan que la muestra estuvo conformada por especialistas con experiencias en los sectores empresariales. En ninguno de los estudios indicaron el sexo o edad en la variable sociodemográfica.



Figura 3 Tipo del personal involucrado en la muestra de estudio

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

En esta revisión se sintetizaron los resultados de 14 artículos centrados en el desempeño laboral y publicado en la base de datos Scielo entre otros. Se ha observado un crecimiento paulatino en las publicaciones que tratan sobre el desempeño laboral a principios del siglo XX, aunque las investigaciones sobre el tema en revistas de esta base de datos se encuentran aún en un momento inicial de desarrollo. No obstante, los resultados encontrados son prometedores, sugiriendo el aumento de las investigaciones sobre las evaluaciones del desempeño laboral. La naturaleza del desempeño laboral tal como se discutió en la introducción tiene como estrategias importantes los cambios que ayudaran a que las organizaciones entiendan mejor a sus trabajadores. Se entiende que uno de los principales retos de los investigadores está centrado en la construcción de un instrumento que sea capaz de medir el desempeño de cada trabajador, estos deben ser adaptados a los diferentes aspectos laborales como una medida de mejora continua en el comportamiento de los trabajadores durante el proceso de evaluación.

Como sabemos los gerentes, jefes y supervisores juegan un papel muy importante y fundamental en el comportamiento de los trabajadores, ya que de ellos depende el objetivo de mantener un ambiente laboral adecuado.

Sin embargo, en muchos casos, los trabajadores ven estancadas sus posibilidades de expansión o sus deseos de superación profesionalmente, se encuentran ante un horario incompatible con su vida personal y familiar. Quiere decir con esto que el trabajador se siente insatisfecho y esto lo refleja en sus actividades diarias.

Se espera que este trabajo contribuya a buscar medidas de solución ante los inconvenientes que influyen en el comportamiento del trabajador, adecuando a las exigencias del mercado y dentro de las organizaciones.

REFERENCIAS

- Benavides Paz , Oscar Hernando;. (2017). MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS EGRESADOS DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO. *SCIELO*.
- Calcina Calcina, Y. (2014). EL CLIMA INSTITUCIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO Y FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN UNIVERSIDAD ANDINA NESTOR CACERES VELASQUEZ - PERÚ 2012. *SCIELO*
- Benavides Paz , Oscar Hernando;. (2017). MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS EGRESADOS DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO. *SCIELO*.
- Calcina Calcina, Y. (2014). EL CLIMA INSTITUCIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO Y FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN UNIVERSIDAD ANDINA NESTOR CACERES VELASQUEZ - PERÚ 2012. *SCIELO*
- Chang Yui, A. L. (2010). *Estudio de la motivación laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McClelland, en los médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad Medicina Humana . Lima - Perú: TESIS
- Chiang Vega, M. M., & San Martín Neira, N. J. (2015 - Santiago Chile). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Cienc Trab. [online]*. 2015, vol.17, n.54.
- Chiang Vega, M. M., & San Martín Neira, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *SCIELO*.
- Code Prisma. (24 de octubre del 2016). EL FUTURO DE LOS RRHH EN LATINOAMÉRICA . *Prisma*,
- Enriquez Loredó, P. (2014). *MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA VISION EN MÉXICO*. MEXICO: TESIS presentada en cumplimiento parcial.
- Guerra vasque, María de los Angeles; Gonzales Perez, José Manuel; Villafan Vidales, Katia Beatriz;. (2016). *Análisi del desempeño y laparticipación laboral de los empleados en el proceso productivo de una planta recicladora de PET de la ciudad de Morelia, Michoacán*. Morelia México: Inceptum.

Oliveras, E. F. (2018). La satisfacción laboral hace que las empresas sean mas productivas. *Grupo P&A*.

Salas Parea, R. S. (2012 HABANA CUBA). Los procesos formativos, la competencia profesional y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud de Cuba. *SCIELO* .

Sanin Posada, J. A. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Scielo*.