



## La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la Asociación de Servicios de Limpieza “Peninsulares Unidos ASOSERPEN”

*Motivation and job performance of the employees in the "Peninsulares Unidos ASOSERPEN" Cleaning Services Association*

- 1 Claribel Sthefanía Gallegos Quiroz  <https://orcid.org/0009-0000-3591-5954>  
Universidad Estatal Península de Santa Elena  
[claribel.gallegosqui8772@upse.edu.ec](mailto:claribel.gallegosqui8772@upse.edu.ec)
- 2 Temístocles Deodato Loor Chávez  <https://orcid.org/0000-0001-8123-4543>  
Universidad SAN Gregorio de Portoviejo, Doctor en Ciencias Administrativas  
[tdloor@sangregorio.edu.ec](mailto:tdloor@sangregorio.edu.ec)



### Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 13/09/2024

Revisado: 15/10/2024

Aceptado: 21/11/2024

Publicado: 12/12/2024

DOI: <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v8i4.3258>

### Cítese:

Gallegos Quiroz, C. S., & Loor Chávez, T. D. (2024). La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la Asociación de Servicios de Limpieza “Peninsulares Unidos ASOSERPEN”. *Visionario Digital*, 8(4), 54-71.  
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v8i4.3258>



*VISIONARIO DIGITAL*, es una revista científica, **trimestral**, que se publicará en soporte electrónico tiene como **misión** contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://visionariodigital.org>  
La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) [www.celibro.org.ec](http://www.celibro.org.ec)



Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons Atribución-No Comercial-Compartir Igual 4.0 International. Copia de la licencia: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>



**Palabras clave:**

motivación,  
desempeño  
laboral, calidad de  
desempeño,  
evaluación.

**Resumen**

**Introducción:** la motivación en las empresas es esencial para el rendimiento de los empleados y el logro de objetivos organizacionales. Un ambiente laboral motivador puede mejorar la productividad y la proactividad. Este estudio se enfoca en las actividades que realiza la Asociación de Servicios de Limpieza Peninsulares Unidos (ASOSERPEN) Santa Elena, en la cual se ha podido denotar que la motivación laboral está relacionada al desempeño de sus colaboradores, debido a la disminución en las contrataciones y a la falta de incentivos, se ha observado una notable desmotivación en los empleados, lo que afecta su productividad, por ende, la competitividad de la empresa. **Objetivos:** Evaluar la motivación y la incidencia en el desempeño laboral en los colaboradores de la Asociación de Servicios de Limpieza Peninsulares Unidos ASORPEN Santa Elena. **Metodología:** esta investigación, es un estudio no experimental de corte transversal, enfocado en la motivación y desempeño laboral en ASOSERPEN. Se utilizó un enfoque cuali-cuantitativo y exploratorio, basado en datos y estudios previos. Se aplicó encuestas y entrevistas a 12 socios y 3 directivos, usando un muestreo no probabilístico. **Resultados:** en los resultados, se evidenció la necesidad de que exista una línea de comunicación oportuna, además de promover el incentivo y el reconocimiento en los socios, y por último, fortalecer las gestiones en la contratación pública para que ellos puedan abrirse a otros mercados. **Conclusiones:** en conclusión, es importante que el directorio mantenga siempre una capacitación en las áreas donde se desarrollen los socios y no desestimar el reconocimiento oportuno de acuerdo con su desempeño laboral. **Área de estudio general:** Gestión de Talento Humano. **Área de estudio específica:** Talento Humano. **Tipo de artículo:** Original.

**Keywords:**

Motivation, job  
performance, of  
quality of  
performance,  
evaluation

**Abstract**

**Introduction:** Motivation in companies is essential for employee performance and the achievement of organizational goals. A motivating work environment can improve productivity and proactivity. This study focuses on the activities of the Asociación de Servicios de Limpieza Peninsulares Unidos (ASORPEN) in Santa Elena, where it has been noted that work

---

motivation is closely related to employee performance. Due to a reduction in hiring and a lack of incentives, a notable decrease in employee motivation has been observed, impacting on their productivity and, consequently, the company's competitiveness. **Objectives:** To evaluate motivation and its impact on job performance among the employees of the Asociación de Servicios de Limpieza Peninsulares Unidos (ASORPEN) in Santa Elena. **Methodology:** This research is a non-experimental, cross-sectional study focused on motivation and job performance within ASORPEN. A qualitative-quantitative and exploratory approach was employed, drawing on data and previous studies. Surveys and interviews were conducted with 12 members and 3 directors, using non-probabilistic sampling. **Results:** The results revealed a need for timely communication, the promotion of incentives and recognition for members, and finally, strengthened public contracting efforts to allow them access to other markets. **Conclusions:** In conclusion, it is crucial for the board to provide ongoing training in areas relevant to the members and to ensure timely recognition based on their job performance. **General area of study:** Human Talent Management. **Specific area of study:** Human Talent. **Article type:** Original.

---

## 1. Introducción

El presente trabajo tiene como fundamento, el establecer si la motivación se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la Asociación de Servicios de Limpieza Peninsulares Unidos ASORPEN Santa Elena, ubicada en la ciudad de Santa Elena provincia del mismo nombre, la misma que cuenta con 48 asociados, y su acción principal radica, en ofrecer sus servicios a las empresas del sector público, a través del proceso de contratación que exigen las leyes del Ecuador. En ese sentido, ASOSERPEN busca que sus asociados tengan el bienestar requerido y que el personal labore con los materiales adecuados, para lograr que los resultados, estén acordes a lo que las instituciones del estado requieren (Franco, 2018).

En la provincia de Santa Elena, diversas empresas del sector público desempeñan un papel crucial al ofrecer servicios esenciales a la población, que son los principales beneficiarios de estos servicios. Para cumplir con esta responsabilidad, es fundamental

que estas entidades mantengan altos estándares de limpieza y presenten una imagen que contribuya al ornato y la estética de la ciudad. La calidad y la calidez en el servicio son imprescindibles para que estas instituciones estatales se alineen con el nivel de profesionalismo que se espera de ellas, asegurando así altos niveles de salubridad y, sobre todo, el bienestar de sus clientes. En la última década, la provincia ha sido testigo de una serie de transformaciones significativas.

Este escenario de una sociedad globalizada procura de organizaciones dinámicas y eficientes adaptadas a la velocidad de estos cambios; además, que sus colaboradores sean productivos con comportamientos flexibles y creativos ante la realidad del mercado, que estén aptos para entregar su contingente y satisfacer las necesidades específicas de un exigente cliente, que opera en un medio ambiente muy competitivo. En ese sentido, el desafío no solo se presenta para las organizaciones, sino que está en la persona que labora en tales empresas, considerando que el intercambio sea comercial o de cualquier índole, lo constituye una relación estrecha y permanente (Amezcua-Sandoval et al., 2011).

La motivación en las empresas para Bohórquez (2020), es un factor que debe forjarse día a día en los colaboradores, siendo un mecanismo relevante en el rendimiento de una persona; y por ende, que los lleve al logro de los objetivos organizacionales a la hora de realizar una función específica, lo que supone dar un giro que en muchos casos es cualitativo, además de mantener un clima laboral efectivo y podría decirse también proactivo, manifiesta en su trabajo de investigación que, en el contexto empresarial.

Como situación problemática se observa en la Asociación “Asoserpen”, que los 48 personas postulan sus servicios a las empresas del sector público, a través del proceso de contratación pública, pero este procedimiento muchas veces ya tiene adjudicadas las contrataciones a otras asociaciones o empresas; esta situación ha provocado una disminución prolongada en la contratación de operarios a lo largo del año. Aunque en un principio se recompensaba a los trabajadores destacados con incentivos económicos, la incapacidad de la asociación para mantener las contrataciones ha generado una notable desmotivación en el personal, afectando su desempeño.

Frente a esta situación, si las contrataciones para brindar los servicios que se ofrecen continúan siendo desfavorables, se tendrá como resultado que la entidad en análisis no tenga oportunidad de expandirse a otros mercados y pueda tener poca vida en sus gestiones y que el personal de colaboradores mermará en su productividad, lo que generaría una imagen débil de la institución, la cual aglutina a personas que viven o aportan al desarrollo socioeconómico de la familia a través de su trabajo en esta empresa de servicios, la que requiere aumentar la productividad y su participación en la economía de la provincia de Santa Elena, pensando en el futuro poder ingresar a otros mercados del país. Se pretende por medio de este trabajo investigativo, demostrar la correlación existente entre la motivación y el desempeño laborales, como un aporte a la asociación y

a sus miembros, con el sano propósito de que las empresas, si es que así lo consideran, tengan las herramientas necesarias para elevar la productividad empresarial y el trabajo en equipo, conscientes de que la competitividad es notoria y el mercado muy dinámico, en el que se debe actuar con sentido de urgencia.

La motivación, el reconocimiento y el trabajo en equipo, son parte esencial en la eficacia y eficiencia de toda la empresa, así mismo, los incentivos económicos, los reconocimientos hacia los colaboradores terminan siendo el motor para el personal, que aunque en casos no es suficiente, se deben replantear los beneficios para optimizar la productividad lo cual, la motivación es el pulmón principal (Pilligua & Arteaga, 2019).

Otros de los aspectos en las que se presentan las debilidades, es la ausencia de un reglamento para los asociados, dado a que solo existe un reglamento interno para los trabajadores, pero es necesario que existan políticas y procedimientos a seguir por parte de los socios, los que están estrechamente relacionados con la alta gerencia en la toma de decisiones oportunas, siendo como aristas las especificaciones de selección de personal para las contrataciones, cuyos rubros deben establecerse de manera clara, en lo que corresponde a los gastos administrativos y operativos, además de los procesos a seguir frente a los accidentes laborales, siendo un eje primordial en cuanto a seguridad del personal.

Es necesario que existan los procedimientos para capacitar al personal en el manejo de las herramientas de limpieza como el uso de las lavadoras industriales, los productos químicos y su combinación, aunque muchos trabajadores presentan poco interés al ser capacitados, por el hecho de conocer de manera empírica el manejo de las maquinarias, más, sin embargo, es necesario que, como entidad responsable, se capacite al personal, y que para ello se establezcan por tiempos determinados un cronograma de capacitación. Cabe recalcar que, existe un reglamento llamado Acuerdo de Compromiso (Convenio Marco para FERIA Inklusiva CDI-SERCOP-006-2016) donde se especifican el proceso para la selección de proveedores, formas de pago, duración, y terminaciones de contrataciones con los mismos, sin embargo, no existe un documento interno que regule los procesos de los trabajadores en el campo de trabajo.

Dado el contexto del problema, se establece la siguiente formulación del problema: ¿De qué manera la motivación incide en el desempeño laboral en los colaboradores de la Asociación de Servicios de Limpieza Peninsulares Unidos ASORPEN Santa Elena?; para ello, se establece como objetivo general evaluar la motivación y la incidencia en el desempeño laboral en los colaboradores de la Asociación de Servicios de Limpieza Peninsulares Unidos ASORPEN Santa Elena.

La motivación en el ámbito laboral es fundamental en cualquier entorno de trabajo. Facilita que las personas alcancen sus objetivos, mejoren su desempeño y contribuyan de

manera eficaz a la organización (Dessler & Varela, 2011). La motivación se puede dividir en dos tipos principales: intrínseca y extrínseca (Chuchenko, 2011). La motivación intrínseca se refiere a la pasión, el interés y la satisfacción que uno obtiene al realizar una tarea (Marshall, 2010), mientras que la motivación extrínseca se refiere a las recompensas tangibles o intangibles que uno obtiene por realizar una tarea (Salazar & Gutiérrez, 2016).

Factores como el reconocimiento, la compensación, las oportunidades de crecimiento, el ambiente laboral, el liderazgo y la cultura organizacional pueden influir notablemente en la motivación en el trabajo (Perret & Vinasco, 2016). El reconocimiento puede venir en muchas formas, desde elogios verbales hasta premios y promociones. El ser valorado y apreciado puede aumentar la satisfacción laboral, lo que a su vez puede aumentar la motivación. La compensación es otro factor crucial. Una compensación justa por el trabajo realizado puede aumentar la motivación, mientras que una compensación insuficiente puede tener el efecto contrario (Castro, 2016).

La motivación en el ámbito laboral es una percepción de satisfacción personal que el empleado manifiesta mediante respuestas eficaces a distintas áreas de su actividad profesional, vinculada directamente con los elementos particulares de su ambiente laboral y su personalidad. Esta motivación se materializa en la postura del trabajador cuando realiza sus tareas dentro de la organización, una actitud que se moldea a través de sus principios, normas y vivencias dentro de la misma (Amezcuca-Sandoval et al., 2011).

La Teoría de Maslow también conocida como la Pirámide de Maslow o la Jerarquía de Necesidades de Maslow, fue desarrollada por el psicólogo estadounidense Abraham Maslow en la década de 1940. La teoría se basa en la idea de que los humanos tienen una serie de necesidades que están organizadas en una jerarquía, comenzando con las necesidades básicas o fisiológicas en la base y llegando hasta la autorrealización en la cima (Maslow, 1943).

La teoría de las necesidades ha sido esquematizada por Franklin & Krieger (2011), en un diagrama de flujo que comprende tres elementos clave: insumos, rendimiento y resultados. Según este esquema, los insumos generan el rendimiento, que a su vez conduce a resultados. La teoría ERC (Existencia, Relación y Crecimiento) de Clayton Alderfer, plantea una estructura de necesidades que motiva el comportamiento humano (Armstrong & Taylor, 2020). Esta teoría se puede considerar como un desarrollo o extensión de la famosa jerarquía de necesidades de Abraham Maslow, pero con un matiz particular, ya que Alderfer decidió simplificar y realinear las categorías de Maslow, enfocándose en tres conjuntos de necesidades que, en su opinión, tienen un mayor impacto en el comportamiento humano.

El desempeño laboral es un concepto multifacético que abarca varios aspectos importantes. Primero, la calidad del trabajo realizado es crucial; esto implica la precisión,

exactitud y atención al detalle que un empleado pone en sus tareas. Otro aspecto relevante del desempeño laboral es la habilidad para trabajar en equipo y colaborar eficazmente con otros. La comunicación efectiva, tanto verbal como escrita, es esencial para asegurar que las ideas y tareas se entiendan claramente. La resolución de problemas y la toma de decisiones son también competencias críticas que impactan el rendimiento individual y colectivo.

La evaluación del desempeño laboral es un proceso sistemático y objetivo que permite medir y analizar la efectividad y eficiencia con la que los empleados cumplen con sus responsabilidades y contribuyen al logro de los objetivos organizacionales. Este proceso suele incluir la revisión de varios aspectos, como la calidad del trabajo realizado, la productividad, el cumplimiento de metas y plazos, la capacidad para resolver problemas y trabajar en equipo, así como la adaptabilidad a cambios y nuevas situaciones.

## 2. Metodología

Para la realización de la metodología, en cuanto al diseño específico de la investigación, se aplicó el estudio no experimental de corte transversal. Esto implica que, durante el curso de la investigación, ni los sujetos de estudio (en este caso, los docentes) ni los objetos de estudio (la motivación y el desempeño laboral) son deliberadamente modificados por el investigador. Además, se aplicó la investigación bibliográfica, de campo y causal. En cambio, se observa y analiza la situación tal como se presenta naturalmente, lo que contribuye a una mayor validez y confiabilidad de los resultados obtenidos.

Este trabajo se enfoca principalmente en dos áreas cruciales para el desarrollo laboral: la motivación y el desempeño laboral. Este estudio cuali-cuantitativo está respaldado por la recopilación de datos que permitirá establecer un diagnóstico relevante sobre estos temas tan vitales en el desempeño eficiente del talento humano en la Asociación de Servicios de Limpieza Peninsulares Unidos ASORPEN Santa Elena.

En esta investigación, se establece un enfoque de naturaleza exploratoria. Se apoya en estudios previos sobre motivación laboral los colaboradores de la Asociación de Servicios de Limpieza Peninsulares Unidos ASORPEN Santa Elena llevados a cabo por diversos autores como Amezcua-Sandoval et al. (2011) y Dessler & Varela (2011) proporcionaron información esencial para ahondar en el tema seleccionado. A partir de este conocimiento, se determinaron prioridades y se formuló una hipótesis, generando preguntas que sirvieron como base para la investigación descriptiva. Para el análisis, se adoptaron dos enfoques metodológicos, el inductivo y el deductivo, esenciales para una comprensión exhaustiva del asunto.

La población identificada son los colaboradores de la Asociación de Servicios de Limpieza Peninsulares Unidos ASORPEN Santa Elena; y a la alta gerencia, a quienes se les aplicará las encuestas y entrevistas respectivamente, en este caso son 42 socios y 3 directivos; por lo que se aplicará una muestra no probabilística a criterio del investigador, como lo refiere Chang (2010) es una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio utilizada para crear muestras de acuerdo con la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra, siendo entonces la muestra de los 42 socios y a los directivos de la unidad de análisis.

Para la recopilación de información en este estudio, se utilizó una encuesta con preguntas cerradas aplicando la escala de Likert, dirigida a los socios de la Asociación de Servicios de Limpieza Peninsulares Unidos ASORPEN Santa Elena. La encuesta es una técnica de investigación que permite obtener datos sobre actitudes, opiniones y comportamientos de una población específica mediante preguntas estandarizadas. Paralelamente, se aplicó una entrevista a los directivos, utilizando una guía diseñada para obtener información relevante en el contexto del estudio.

De acuerdo con el instrumento de recopilación de información como fue la encuesta, se realizó el cálculo obteniendo el siguiente resultado (ver tabla1):

**Tabla 1**

*Análisis de Alpha de Cronbach*

Alpha de Cronbach
<b>0.816</b>

**Nota:** datos procesados a través del programa SPSS.

El resultado del Alpha de Cronbach fue 0.816, siendo mayor a 0.8, lo cual indica que es “Bueno”, la confiabilidad de cada pregunta en el instrumento, identificando la relación y consistencia del cuestionario con las dos variables: Motivación y Desempeño Laboral. Seguido a ello, se realizó el análisis Rho de Spearman, como lo muestra la tabla 2:

**Tabla 2**

*Análisis Rho de Spearman de correlación de las variables*

	Motivación	Desempeño
Rho de Spearman de Motivación	Coefficiente de correlación de 1,000	,801**
	Sig. (bilateral)	,002
	N	12



**Tabla 2**

*Análisis Rho de Spearman de correlación de las variables (continuación)*

		Motivación	Desempeño
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,801**	1,000
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	42	42

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Nota:** datos procesados a través del programa SPSS.

El análisis de la tabla 2 del análisis Rho de Spearman indica una correlación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores. El coeficiente de correlación de 0,801 sugiere una correlación positiva alta entre ambas variables, lo que implica que, a mayor motivación de los empleados, mayor es su desempeño laboral. Este resultado es estadísticamente significativo, ya que el valor de **p** es 0,002, lo que está por debajo del umbral de 0,01 establecido para este análisis.

Además, se realizó el análisis Tau b de Kendall, como lo muestra la tabla 3:

**Tabla 3**

*Análisis Tau b de Kendall de Correlación de las variables*

		Motivación	Desempeño
Tau_b de Kendall	Motivación	Coefficiente de correlación	de 1,000
		Sig. (bilateral)	,655**
		N	12
Desempeño		Coefficiente de correlación	de ,655**
		Sig. (bilateral)	,009
		N	42

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Nota:** datos procesados a través del programa SPSS.

El análisis de la tabla 3 de Tau b de Kendall muestra una correlación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores. El coeficiente de correlación es de **0,655**, lo que indica una relación positiva moderada entre ambas variables. Este coeficiente sugiere que, a mayor motivación de los empleados, mayor será su desempeño, aunque la relación es un poco menos fuerte que en la tabla de Spearman.

### 3. Resultados

En relación con los instrumentos aplicados en el presente trabajo de investigación, y de acuerdo con los hallazgos encontrados, se realizaron los análisis pertinentes para identificar los indicadores de necesidad en cuanto al tema en estudio:

#### 3.1. Encuesta aplicada a los socios de la Asociación de Servicios de Limpieza Peninsulares Unidos ASORPEN Santa Elena

1. ¿Considera que la motivación laboral influye directamente en su desempeño en la asociación?

**Tabla 4**

*La motivación laboral influye en su desempeño en la asociación*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	36	83,3%
Casi siempre	0	0,0%
A veces	3	8,3%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	3	8,3%
Total	42	100,0%

**Nota:** información recopilada por los socios de la ASORPEN Santa Elena.

En relación con la pregunta 1, sobre si la motivación influye directamente en el desempeño laboral de los socios, se evidenció que la mayoría opinó que si influye y la menor parte respondieron que no influye (ver tabla 4).

2. ¿Está satisfecho con las condiciones laborales que le ofrece la asociación actualmente?

**Tabla 5**

*Nivel de satisfacción de las condiciones laborales*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0,0%
Casi siempre	3	8,3%
A veces	0	0,0%
Casi nunca	14	33,3%

**Tabla 5**

*Nivel de satisfacción de las condiciones laborales (continuación)*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	25	58,3%
Total	42	100,0%

**Nota:** información recopilada por los socios de la ASORPEN Santa Elena.

En relación con la pregunta 2, que mide el nivel de satisfacción en cuanto a las condiciones laborales, se evidenció que la mayoría opinó que no se siente satisfecho y la menor parte respondieron que si se encuentra conforme (ver tabla 5).

3. ¿Recibe incentivos económicos o reconocimientos por su desempeño laboral en la asociación?

**Tabla 6**

*Incentivos económicos o reconocimientos por el desempeño laboral*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0,0%
Casi siempre	0	0,0%
A veces	7	16,7%
Casi nunca	14	33,3%
Nunca	21	50,0%
Total	42	100,0%

**Nota:** información recopilada por los socios de la ASORPEN Santa Elena.

En relación con la pregunta 3, que refiere si reciben incentivos económicos y reconocimientos por su labor en la asociación, la mayoría respondieron que no reciben ningún tipo de incentivos, y solo una pequeña parte opinó que si reciben un reconocimiento sobre su desempeño laboral (ver tabla 6).

4. ¿Cree que la falta de contrataciones ha afectado su motivación para trabajar?

**Tabla 7**
*Falta de contrataciones afectan la motivación laboral*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	35	83,3%
Casi siempre	0	0,0%
A veces	7	16,7%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
Total	42	100,0%

**Nota:** información recopilada por los socios de la ASORPEN Santa Elena.

En relación con la pregunta 4, en cuanto a la falta de contrataciones que afectan la motivación laboral, del personal encuestado, la mayoría infiere que aquello sí incide de manera significativa en la motivación laboral, en contraste que una menor parte respondieron que a veces afecta (ver tabla 7).

### *3.2. Entrevista aplicada al directorio de la Asociación de Servicios de Limpieza Peninsulares Unidos ASORPEN Santa Elena*

El análisis de la entrevista aplicada al directorio y administrador de la Asociación de Servicios de Limpieza Peninsulares Unidos ASORPEN en Santa Elena revela una serie de retos que impactan negativamente tanto en la motivación como en el desempeño laboral de sus trabajadores. La falta de incentivos, reconocimiento formal y oportunidades de desarrollo profesional emerge como un obstáculo principal para la asociación. La ausencia de una estructura de recompensas y de crecimiento limita el compromiso de los empleados, lo cual se refleja en una disminución en la calidad del trabajo y en la eficiencia operativa.

Asimismo, los periodos de baja contratación y las dificultades en los procesos de contratación pública —tales como los retrasos y la falta de transparencia— generan incertidumbre laboral y afectan la moral del equipo. La inexistencia de un reglamento específico para los socios y de programas de capacitación adicionalmente contribuye a una falta de cohesión y preparación en el equipo, reduciendo la competitividad de la asociación en el mercado. A mediano y largo plazo, ASORPEN necesita implementar un plan estratégico enfocado en la estabilidad contractual, la motivación de sus trabajadores, y en el fortalecimiento de sus capacidades para enfrentar los desafíos en el sector de limpieza, lo cual sería clave para mejorar las condiciones laborales y la competitividad en el mercado.

### 3.3. Análisis General

Los tres entrevistados coinciden en que la motivación es un factor clave para el desempeño laboral. Sin embargo, tanto el administrador como el presidente destacan que la asociación enfrenta serias debilidades en cuanto a la falta de incentivos y reconocimientos, lo que genera desmotivación y afecta negativamente la productividad y calidad del trabajo. El secretario, por su parte, señala que los trabajadores más motivados son aquellos que reciben reconocimiento, subrayando la importancia de este factor para mejorar el compromiso y la eficiencia.

El administrador y el presidente admiten que no se han implementado estrategias efectivas para mantener la motivación durante estos periodos, lo que ha llevado a un descenso en la moral del equipo. La falta de incentivos y la incertidumbre laboral son mencionadas como factores desmotivantes. En contraste, el secretario indica que se han realizado esfuerzos para mantener la motivación mediante bonificaciones basadas en desempeño, rotación de roles y talleres de desarrollo personal, destacando un enfoque más proactivo.

Todos los entrevistados mencionan que los retrasos y la burocracia en los procesos de contratación pública son problemas recurrentes que generan incertidumbre y desmotivación en los empleados. La falta de estabilidad laboral y la alta competencia en las licitaciones afectan negativamente el desempeño de los trabajadores. Tanto el Administrador como el presidente hacen énfasis en la inestabilidad que genera este proceso, mientras que el Secretario destaca cómo esta incertidumbre afecta la estabilidad económica y la moral de los empleados.

Tanto el administrador como el presidente admiten que no se han implementado programas de capacitación consistentes, lo que ha afectado tanto el desarrollo profesional de los trabajadores como la competitividad de la asociación. Por otro lado, el Secretario menciona que sí se han realizado capacitaciones en el uso de herramientas, manejo de productos químicos y atención al cliente. Además, la efectividad de estas capacitaciones se mide a través de evaluaciones y encuestas de satisfacción, sugiriendo un enfoque más estructurado en comparación con lo señalado por los otros dos entrevistados.

## 4. Discusión

La motivación laboral es fundamental para el buen desempeño y la productividad de los trabajadores en cualquier organización. De acuerdo con Amezcua-Sandoval et al. (2011), la motivación está influenciada por factores higiénicos y motivadores. Los primeros son condiciones básicas que evitan la insatisfacción, como la estabilidad laboral, la transparencia en los procesos de contratación y la remuneración adecuada; mientras que los motivadores, como el reconocimiento, el crecimiento personal y profesional, impulsan

la productividad y la satisfacción laboral. En el caso de ASORPEN, la falta de incentivos y programas de reconocimiento está generando una desmotivación generalizada que según Amezcua-Sandoval et al. (2011) impacta directamente en el rendimiento de los empleados.

Además Blum & Naylor (2021) sostienen que los empleados comparan sus esfuerzos y recompensas con los de sus compañeros de trabajo, y cuando perciben una desigualdad, su motivación disminuye. Esta falta de equidad es evidente en ASORPEN, donde, según el administrador y el presidente, los empleados no reciben un reconocimiento justo por su trabajo, lo que se traduce en un descenso en la calidad del servicio. Esta situación genera insatisfacción y una percepción de injusticia entre los colaboradores, afectando su motivación y, por ende, su desempeño laboral.

Por otro lado, los problemas derivados de los procesos de contratación pública, como los retrasos en la adjudicación de contratos, no solo generan incertidumbre laboral, sino que afectan negativamente la estabilidad emocional y económica de los trabajadores. Según Huilcapi et al. (2017), la seguridad es una de las necesidades fundamentales que las personas buscan satisfacer en el ámbito laboral. Cuando esta necesidad no se cumple, los empleados tienden a enfocarse más en la búsqueda de estabilidad que en su desempeño, lo cual explica la desmotivación observada en los trabajadores de ASORPEN.

La falta de programas de capacitación es otra de las debilidades clave en la asociación. La teoría del capital humano, propuesta por autores como Piza et al. (2019), destaca la importancia de invertir en la formación y desarrollo de los trabajadores para mejorar sus habilidades y conocimientos. Las organizaciones que no promueven el crecimiento profesional de sus empleados limitan su competitividad y potencial a largo plazo. En ASORPEN, la falta de un plan de desarrollo profesional estructurado ha provocado estancamiento entre los colaboradores, lo que impacta en su motivación, como mencionan el administrador y el presidente.

Por último, la creación de un reglamento interno, como sugiere el secretario, podría tener un impacto positivo en la eficiencia y productividad del equipo. Según Perret & Vinasco (2016), la implementación de normas claras y procedimientos establecidos genera un ambiente más organizado y eficiente, reduciendo la incertidumbre y aumentando la responsabilidad de los colaboradores. Un reglamento claro en ASORPEN podría mejorar la cohesión y establecer mecanismos justos de sanción y reconocimiento, lo que incentivaría un mayor compromiso y rendimiento.

## 5. Conclusión

- La Asociación de Servicios de Limpieza Peninsulares Unidos ASORPEN Santa Elena enfrenta debilidades significativas en la gestión de la motivación laboral y

el desempeño de sus trabajadores. La falta de incentivos y mecanismos de reconocimiento ha provocado una baja moral, afectando directamente la productividad y calidad del trabajo. Además, la inestabilidad generada por los procesos de contratación pública y los retrasos en la adjudicación de contratos agravan la incertidumbre laboral, lo que incrementa la desmotivación entre los empleados.

- La carencia de un reglamento interno que establezca responsabilidades claras y un sistema de incentivos o sanciones dificulta la organización y cohesión del equipo. Esto afecta la eficiencia operativa, ya que los trabajadores no tienen un marco normativo que guíe su desempeño. Asimismo, la falta de capacitación continua ha limitado el crecimiento profesional de los colaboradores, afectando la competitividad de la asociación en el mercado de servicios de limpieza.
- Para superar estos desafíos, es esencial que ASORPEN implemente un plan estratégico que incluya incentivos laborales, programas de capacitación y la creación de un reglamento interno. De esta manera, la asociación podrá mejorar la motivación, aumentar la eficiencia y asegurar una mayor estabilidad en los procesos de contratación pública.

## 6. Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses en relación con el artículo presentado.

## 7. Declaración de contribución de los autores

Todos autores contribuyeron significativamente en la elaboración del artículo.

## 8. Costos de financiamiento

La presente investigación fue financiada en su totalidad con fondos propios de los autores.

## 9. Referencias bibliográficas

Amezcu-Sandoval, M. T., Preciado-Serrano, L., Pando-Moreno, M., Salazar-estrada, J. G. (2011). *Factores psicosociales y sintomatología depresiva en profesionales docentes que trabajan con alumnos especiales*. *Revista de Educación y Desarrollo*, 19, 67-72.  
[https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu\\_desarrollo/anteriores/19/019\\_Amezcu.pdf](https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/19/019_Amezcu.pdf)

Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. Kogan Page Publishers. <https://www.koganpage.com/hr->

[learning-development/armstrong-s-handbook-of-human-resource-management-practice-9781398606630](https://doi.org/10.1016/j.chbs.2018.06.003)

- Blum, M., & Naylor, J. (2021). *Psicología industrial*. Editorial Trillas.  
<https://www.iberlibro.com/Psicolog%C3%ADa-industrial-Milton-Blum-James-Naylor/21288648476/bd>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es).
- Castro Vázquez, P. M. (2016). *El papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de PYMES Potosinas* [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México].  
<https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/handle/i/4070>
- 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* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú].  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/5542864a-ac8e-47c5-a2cb-4296acdb749f>
- Chuchenko, I. G. (2011). Motivación en los estudios. *Juventud y ciencia: Colección de materiales de la VI*, 159. <http://elib.sfu-kras.ru/handle/2311/4002>
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos un enfoque latinoamericano (Quinta edición)*. Editorial Pearson Educación.  
[https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Administraci %B3n-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Administraci%20de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf).
- Franco Jubete, F. (2018). Patrimonio gastronómico y turismo. *PITTM* (89), 303-309.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6845454.pdf>.
- Franklin, E., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional. Enfoque para América Latina (1era. ed.)*. Editorial Pearson Educación.  
<https://ozkarinconsultor.wordpress.com/wp-content/uploads/2019/02/comportamiento-organizacional.pdf>
- Huilcapi Masacon, M. R., Castro López, G. A., & Jácome Lara, G. A. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Dominio de las*



*Ciencias*, 3(2), 311-333.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5889721>

Marshall Reeve, J. (2010). *Motivación y emoción* (Quinta edición). MacGrawHill.

<https://www.studocu.com/co/document/universidad-autonoma-de-bucaramanga/procesos-psicologicos-basicos/motivacion-y-emocion-john-marshall-reeve-paginas-240-261/71710615>

Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>

Perret, Ricardo, & Vinasco, Zohe. (2016). *El Secreto de la motivación (segunda edición)*.

<https://static1.squarespace.com/static/54d1216ae4b032ab36c26b61/t/5aa32f749140b73db65c927f/1520643968955/El+Secreto+de+La+Motivaci%C3%B3n+WE B.pdf>

Pilligua Lucas, C. F., & Arteaga Ureta., F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV(28).

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>

Piza Burgos, N. D., Amaiquema Márquez, F. A., & Beltrán Baquerizo, G. E. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Conrado*, 15(70), 455-459.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000500455&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500455&lng=es&tlng=es).

Salazar Raymond, M., & Gutiérrez Northía, A. (2016). La motivación laboral en el sector de servicios¿ qué hace que un trabajador realice más de lo que se espera? *Revista Empresarial*, 10(4), 7-12.

<https://editorial.ucsg.edu.ec/empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/67>

El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Visionario Digital**.



El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Visionario Digital**.



#### Indexaciones

