



**UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### ***ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN***

Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración;  
denominada:

**“PROPUESTA METODOLÓGICA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO  
LABORAL FOMENTANDO LA EMPATÍA EN LA  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN”**

**AUTORES:**

**Bach. Verona Guerrero, Jim Kenny**

**Bach. Garcia Orihuela, Cristian Efren**

**PIMENTEL - PERÚ**

**2011**

## RESUMEN

El presente trabajo se realizó con el objetivo general de proponer una metodología de mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Señor de Sipán, basado en el Modelo de Motivación de Porter y Lawler y el Modelo de Expectativas de Vroom, donde la motivación es de gran importancia para los colaboradores y sus inclinadores: salario, las condiciones físicas, reconocimientos, la estimulación, deben ser mejoradas y aplicadas a todo el personal. Para poder cubrir los objetivos de la investigación se aplicó una encuesta a la muestra seleccionada, conformada por 50 colaboradores, los resultados obtenidos por la encuesta, afirman que el 100% opinó que la motivación es de gran importancia al momento de realizar sus labores, ya que el hecho de estar motivados les permite ejecutar sus tareas con mayor entusiasmo, mayor empatía al momento interactuar con sus compañeros y usuarios de la USS contribuyendo de esta manera al éxito y desarrollo de la organización. Sin embargo ellos no se encuentran realmente motivados, esto ratifica de manera categórica que la USS descuida y no toma mucho en cuenta las variables trabajadas en nuestra investigación donde la motivación es de gran importancia para los colaboradores; a la vez, tiene como variables al liderazgo, empatía, desempeño laboral, servicios y sus usuarios.

## **ABSTRACT**

This work was done to propose a methodology to improve the work performance of employees of Señor de Sipán University, based on Porter and Lawler Motivation's Model and Vroom's Model of Expectations, where the motivation is of great importance for employees and their inclinations: wages, physical conditions, recognition, stimulation, must be improved and applied to all staff. A survey was done to select a sample that consists of 50 employees to achieve the objectives. The results showed that 100% expressed that motivation is very important when performing their duties, and the fact motivation allows them to execute their tasks with greater enthusiasm, greater empathy when interacting with peers and users of the USS, thus contributing to the success and development of the organization. However, they are not really motivated, this confirms categorically that the USS neglected and does not take much into account the variables worked in our research where the motivation is very important for employers and employees. In turn, the leadership variables empathy, job performance, services and their users are important part of its environment.