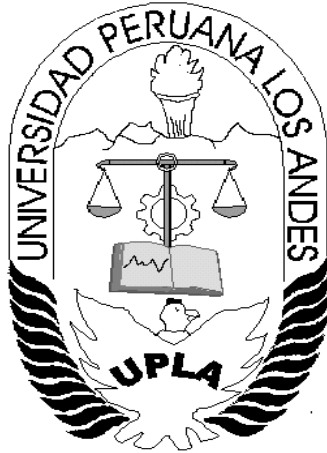


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE HUANCAYO 2017

Para Optar : Título Profesional Licenciada
en Administración

Autor : Bach. Lizeth Indira Choque Taipe

Asesor : Dr. Uldarico Inocencio Aguado
Riveros

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión
de los Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 31-03-2017 / 30-03-2018

HUANCAYO – PERÚ

2019

HOJA DE CONFORMIDAD DE JURADOS
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
TESIS
Influencia de la Motivación en el Desempeño Laboral de los
Trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo 2017

PRESENTADA POR:

BACH. LIZETH INDIRA CHOQUE TAIPE

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS

PRESIDENTE

:

DR. FREDI GUTIÉRREZ MARTÍNEZ

PRIMER MIEMBRO

:

MG. AMANDA LUZMILA GOMEZ CHAVEZ

SEGUNDO MIEMBRO

:

LIC. ROCIO MIRELLA GUTARRA ELIAS

TERCER MIEMBRO

:

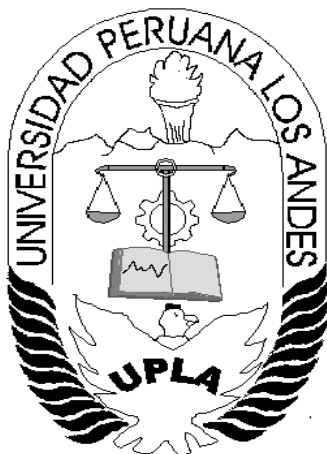
MG. MARIA LUZ MAYOR PALACIOS

SECRETARIO DOCENTE

:

ABOG. RAÚL GABRIEL ALIAGA FUENTES

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SOCIEDAD
DE BENEFICENCIA DE HUANCAYO 2017**

Para Optar : Título Profesional Licenciada
en Administración

Autor : Bach. Lizeth Indira Choque Taipe

Asesor : Dr. Uldarico Inocencio Aguado
Riveros

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión
de los Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 31-03-2017 / 30-03-2018

HUANCAYO – PERÚ
2019

ASESOR

Dr. ULDARICO INOCENCIO AGUADO RIVEROS

DEDICATORIA

El presente estudio va dedicado a mis padres Julia y Víctor por el apoyo en mi formación y a mis hermanos por el apoyo motivacional.

Y las personas que desde el cielo guían mis pasos.

Bach. Lizeth Indira Choque Taipe

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento a mi Asesor el Dr. Uldarico Aguado Riveros por la paciencia y apoyo en la elaboración del presente estudio.

Y un agradecimiento especial a mis padres por estar siempre conmigo.

Bach. Lizeth Indira Choque Taibe

ÍNDICE

RESUMEN.....	x
TÉRMINOS CLAVE	xi
ABSTRAC	xii
KEYWORDS	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I.....	15
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2.1 PROBLEMA GENERAL	16
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS	16
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	16
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.4.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	18
1.4.2 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	19
1.4.3 JUSTIFICACIÓN SOCIAL	19
1.4.5 JUSTIFICACIÓN DE CONVENIENCIA	20

1.5 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.5.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL	21
1.5.2 DELIMITACIÓN TEMPORAL	21
1.5.3 DELIMITACIÓN CONCEPTUAL	21
CAPÍTULO II	22
MARCO TEÓRICO	22
2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	22
2.2 BASES TEÓRICAS	27
BREVE RESEÑA HISTORICA DE LA MOTIVACIÓN	30
IMPORTANCIA DE LA MOTIVACIÓN DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN	34
IMPORTANCIA DEL GERENTE EN LA MOTIVACIÓN.....	35
2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS.....	51
2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	53
2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL	53
2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	53
2.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	54
CAPÍTULO III	55
METODOLOGÍA	55
3.1 MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	55
3.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	56
3.3 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	57
3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	60

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA	61
3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	62
3.6.1 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	62
3.6.2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	63
3.7 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	63
CAPÍTULO IV	64
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	64
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA IVESTIGACIÓN	64
4.1 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS Y ANÁLISIS DE DATOS	64
4.2 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	66
4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS	76
CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
ANEXOS	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01 Pirámide de Maslow.....	38
Figura N° 02 Cuadro de Necesidades	39
Figura N° 03 Teoría de McClelland.....	42
Figura N° 04 Teoría de Víctor Vroom.....	45

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS

Gráfico N° 01 Necesidades Fisiológicas.....	66
Tabla N° 01 Necesidades Fisiológicas.....	67
Gráfico N° 02 Necesidades Seguridad.....	68
Tabla N° 02 Necesidades Seguridad.....	69
Gráfico N° 03 Necesidades Social.....	70
Tabla N° 03 Necesidades Social.....	71
Gráfico N° 04 Necesidades Estima	72
Tabla N° 04 Necesidades Estima	73
Gráfico N° 05 Necesidades Autorrealización.....	75
Tabla N° 05 Necesidades Autorrealización.....	75

RESUMEN

El objetivo de la tesis es sobre la motivación y el desempeño en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo – SBH. Esta investigación pretende entender la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los empleados. El desarrollo del trabajo se absolvió las siguientes interrogantes ¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los empleados de la Beneficencia de Huancayo?, ¿Existe deficiencias de necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y realización?, ¿Tiene relación la motivación con el desempeño laboral en los empleados de la Beneficencia de Huancayo? ¿Qué efecto tiene la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Beneficencia de Huancayo?

Son las preguntas respondidas por los trabajadores de la SBH, siendo las respuestas afirmativas en tal sentido queremos determinar si influye la motivación en el desempeño laboral y si hay necesidades deficitarias en el conjunto de los trabajadores.

Se estudió a 35 empleados entre directivos y nivel operativo aplicando una encuesta donde se va a conocer la satisfacción de necesidades de los trabajadores en el desempeño laboral en la SBH.

El empuje humano se basa en necesidades, sean experimentadas de manera consciente o inconsciente. Una de ellas son las necesidades primarias, como las peticiones fisiológicas de agua, aire, pan, sueño y abrigo. Otras pueden catalogarse como secundarias: la autoestima, estilo de vida, la asociación con los demás, afecto, generosidad, realización y autorrealización personal.

Muestra resultados de esta investigación proveen suficiente evidencia de que la motivación para un trabajador es vital para tener un desempeño laboral óptimo, y a ello se le suma los estudios realizados sobre este tema al que se hace mención en el marco teórico del presente estudio.

En tal sentido en el desarrollo de la presente Tesis se analiza los siguientes temas: Primer Capítulo, vemos planteamiento del problema, objetivos, justificación de la investigación y delimitaciones que surgieron en trayecto del desarrollo de la investigación.

En el Segundo Capítulo dentro del marco teórico se menciona antecedentes, base teórica que sustenten este estudio, haciendo importantes referencias sobre motivación, desempeño laboral y así mismo definición de conceptos, se presentan las hipótesis y variables.

En el Tercer Capítulo se desarrolla la metodología de la investigación, donde podemos ver el tipo, nivel, método, diseño de la investigación. Así mismo se determina la población y muestra, como también la técnica e instrumento a utilizar en la presente investigación, procedimiento de recolección de datos.

Finalmente, para cerrar esta investigación en el Cuarto Capítulo se presentan los resultados que arrojaron la presente investigación, conclusiones y recomendaciones.

TÉRMINOS CLAVE

Motivación, desempeño laboral

ABSTRAC

The objective of the thesis is about motivation and the performance in the Company of Huancayo's Welfare- SBH. This investigation tries to know the influence of the motivation in the labor performance of the workers. In the development of the work the following questioning ones were absolved:

How does it influence the motivation in the labor performance of the workers of Huancayo's Welfare? Does it exist deficiencies of physiological needs, of safety, social, of esteem and accomplishment?, Has relation the motivation with the labor performance in the workers of Huancayo's Welfare? What effect has the motivation in the labor performance of the workers of Huancayo's Welfare?.

They are the questions answered by the workers of the SBH, being the affirmative answers to this respect we want to determine if it influences the motivation in the labor performance and if there are deficit needs in the set of the workers.

35 workers were studied between executives and operative level applying a survey where there is going to be known the satisfaction of needs of the workers in the labor performance in the SBH.

The human motivations are based on needs, already they are experienced in a conscious or unconscious way. Some of them are the primary needs, as the physiological requirements of water, air, food, dream and coat. Others can be catalogued like secondary: the auto esteem, the status, the association with the others, the affection, the generosity, the accomplishment and the personal affirmation.

The results of this investigation provide sufficient evidence of that the motivation for a worker is vital to have a labor ideal performance, and to it him one adds the studies realized on this topic to the one that is mentioned in the theoretical frame of the present study.

To this respect in the development of the present Thesis the following topics are analyzed: The First Chapter, we see exposition of the problems, aims, justification of the investigation and delimiting's that arose in distance of the development of the investigation.

In the Second Chapter inside the theoretical frame precedents, base theoretical is mentioned that sustain this study, doing important references on motivation, labor performance and likewise definition of concepts, they present the hypotheses and variables.

In the Third Chapter the methodology of the investigation develops, where we can see the type, level, method, design of the investigation. Likewise, the population and sample decides, as also the technology and instrument to use in the present investigation, procedure of compilation of information. Finally, in the Fourth Chapter they present the results of the investigation, the conclusions and recommendations.

KEYWORDS

Motivation, Job performance

INTRODUCCIÓN

La presente tesis describe y analiza cómo influye la motivación de los trabajadores en su desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo. En el actual contexto económico peruano las empresas e instituciones deben de ser más competitivas, de esta manera el personal percibe salarios estancados que no alcanzan para un costo de vida alto, originando presión, conflictos y desmotivación.

Los entes de hoy presentan menos coyuntura para acrecentamiento y ascenso. Se deduce entonces que la retribución no es únicamente la causa para que la pueblo labore. Sabiendo que la motivación es el impulso o esfuerzo que te lleva a satisfacer una necesidad o deseo, hablamos no solamente económicamente sino también de una recompensa social, estima, seguridad, autorrealización y otras.

Un simple vistazo a la Sociedad de Beneficencia de Huancayo revela de inmediato que algunos trabajan más que otros, percepción que puede ser mal interpretada por el gerente como si el trabajador fuese ocioso o le falte motivación. En busca de una posible solución, consciente de mi compromiso con la sociedad y con el apoyo de nuestra alma mater la Universidad Peruana los Andes, me atrevo a investigar y criticar el impacto tiene la motivación en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo. Los resultados de esta investigación proveen suficiente evidencia y a ello se suma estudios realizados sobre este tema que se hace mención en el marco teórico.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La falta de motivación en la Beneficencia de Huancayo hace que realice la investigación correspondiente ya que existe la insatisfacción de la mayoría de los trabajadores en los diferentes niveles de trabajo, se hace esta afirmación debido a que mi persona laboro en la SBH. En esta institución no se realizan sistemas de recompensa, reconocimientos e incentivos que puedan motivar a los trabajadores para que tengan un óptimo desempeño laboral en su área de trabajo. Creemos que esta investigación es necesaria para determinar de qué forma la motivación influye en el desempeño laboral de los asalariados de la Beneficencia de Huancayo.

Como base fundamental para el desarrollo de las empresas públicas y privadas, hoy en día es necesario contar con trabajadores satisfechos y motivados para obtener mejores rendimientos y cumplir con todos los objetivos y metas organizacionales, en tal virtud, en la Beneficencia de Huancayo es indispensable adoptar medidas correctivas en el aspecto motivacional tales como: fisiológicas, de seguridad, social, de estima y de autorrealización.

La desmotivación ha comenzado a surtir sus efectos por cuanto los trabajadores no satisfacen sus necesidades. Como tenemos entendido en nuestro periodo de internacionalización es uno de los pilares del cambio, esta nos muestra un novedoso entorno que tiene relación directa con los cambios en los entes y en la instrucción de nuevas generaciones para hacerlas más competitivas.

La función de los recursos humanos está atravesando la incertidumbre de una reforma radical, expuesta en pocas palabras, se está convirtiendo primordial para alcanzar la mejoría competitiva

Actualmente existe poco o nada de políticas motivacionales hacia los trabajadores de parte de los directivos de la Beneficencia de Huancayo ya que, consideran al trabajador como un componente en el desarrollo de las funciones y no como un recurso muy valioso para la organización.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

- a) ¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Beneficencia de Huancayo en el año 2017?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- a) ¿Existen deficiencias de necesidades fisiológicas, seguridad, sociales, estima y realización en los trabajadores en la Beneficencia de Huancayo en el año 2017?
- b) ¿Tiene relación la motivación con el desempeño laboral en los trabajadores en la Beneficencia de Huancayo en el año 2017?
- c) ¿Qué efecto tiene la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Beneficencia de Huancayo en el año 2017?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

- a) Conocer la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Beneficencia de Huancayo en el año 2017.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Detectar e identificar necesidades deficientes en la Beneficencia de Huancayo en el año 2017.
- b) Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Beneficencia de Huancayo en el año 2017.
- c) Analizar y entender el efecto que tiene la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Beneficencia de Huancayo en el año 2017.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Se considera que es necesario hacer esta investigación tomando en cuenta el estímulo y el desempeño laboral de los asalariados de la Beneficencia de Huancayo. Las razones y motivos que impulsaron a la realización de la presente investigación es poder participar en la solución del problema de desmotivación de los trabajadores de la Beneficencia de Huancayo, donde se identifica una serie de deficiencias de carácter interno.

La motivación interviene como procedimiento para obtener determinados propósitos, aspiraciones y conocer el rendimiento laboral, depende en gran medida de la jerarquía de motivación que posea el asalariado. Una dirección adecuada de los recursos humanos es un dominio para permitir a cada individuo lograr sus aspiraciones personales que sean compatibles y semejantes con los entes. Para que su ímpetu de trabajo se pueda sostener, y para estimular es necesario complacer las carencias de cada asalariado. De otro tipo, es posible que el ente inicie a desaprovechar asalariados o que se aminoren los niveles de desempeño y complacencia laboral.

La presente investigación contribuirá a contrastar información de las teorías de motivación- desempeño laboral y sus implicancias como una herramienta para mejorar e implementar en la Beneficencia de Huancayo.

1.4.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La presente investigación tiene una justificación teórica basada en las necesidades de A. Maslow :

- ❖ **1er Ítem** se refiere a las carencias básicas para que un obrero subsista, en otras palabras, la “Canasta Familiar”, mejor conocidas como necesidades fisiológicas: comida, bebida y dormir; el cual con un sueldo del mínimo vital son difícil de alcanzar este primer ítem.
- ❖ **2do Ítem** se refiere a las carencias de salvaguarda y seguridad, en el ámbito profesional equivale a condiciones de seguridad y salud ocupacional, estabilidad en su puesto de trabajo, que el asalariado gane más que el sueldo mínimo vital.
- ❖ **3er Ítem** son aquellas carencias sociales, un clima laboral agradable entre empleados, un vínculo amical entre empleador y empleado. Para que surge ello es importante que el gerente organice eventos, juegos deportivos para confraternizar e interactuar entre el nivel operativo y gerencial.
- ❖ **4to Ítem** son aquellas carencias que el empleado debe de sentir en su centro de trabajo, reconocer su labor del asalariado, recompensarlos por las metas que cumplió a favor de la empresa donde labora, ascenderlo por su trayectoria y reconocimiento por los años de esmero que puso en su trabajo.

- ❖ **5to Ítem** el asalariado debe de alcanzar su propia autorrealización personal, fruto de su esfuerzo y especialización en su carrera profesional. Los entes deben de capacitar a sus obreros para que estén al tanto de las innovaciones en la manipulación de máquinas, nuevas formas de trabajo.

1.4.2 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Se desarrolla un mecanismo de medición determinado para la institución integrando procesos de calidad y de cantidad en la relación utilizando la búsqueda de información para llevar a cabo la presente investigación.

La motivación se ubica dentro de la psicología laboral y siendo una disciplina fundamental empírica, se utilizaron el método cuantitativo descriptivo, No Experimental Transversal-Descriptiva Correlacional. Y dentro de las técnicas se utilizó la observación, la encuesta y buscadores de internet.

1.4.3 JUSTIFICACIÓN SOCIAL

La presente investigación tiene como justificación social, que dicha investigación va ser útil para la sociedad puesto que el compromiso con el bienestar de la sociedad y del país. La presente investigación, por ende, será instrumento que pueda servir a instituciones públicas y privadas, para que tomen conciencia del valor real que tienen los trabajadores para las instituciones y puedan otorgarles el verdadero reconocimiento y como resultado de ello tendrán un mayor rendimiento laboral.

La gestión en general, a través de un adecuado manejo de la administración del elemento humano contribuye con la población siempre y cuando se base en principios éticos y socialmente responsables.

Cuando los entes públicos y privados pierden de su mira la relación que tienen con la población y la sociedad en general no solo faltan gravemente a su compromiso ético y responsabilidad, sino que generan a su vez predisposición de acciones que dañen en su contra. Una de las responsabilidades que tiene con la población es de ofrecer puestos de trabajo mediante convocatorias por cualquier medio de comunicación, ello servirá que las personas que tengan el perfil se presente y compitan para dicho puesto.

Una dirección adecuada de los recursos humanos es permitir que cada integrante logre sus aspiraciones personales y profesionales. Que el empeño del empleado que puso en su trabajo se pueda mantener y retribuir. De otra manera es posible que las organizaciones empiecen a minimizar los niveles de desempeño y complacencia.

1.4.5 JUSTIFICACIÓN DE CONVENIENCIA

La presente investigación conllevara a tener beneficiarios tanto a trabajadores y como a empleadores para una mejor armonía en el ambiente laboral. Los trabajadores desarrollando su trabajo de manera óptima y los empleadores retribuyendo su esfuerzo de ellos con la finalidad de que la empresa siga a flote y sea competitiva en el mercado.

1.5 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se realizó en la Beneficencia de Huancayo, a continuación, se consideran aspectos fundamentales que delimitaron el estudio.

- ✓ El área en que se realiza la investigación es amplia, por el total e trabajadores que pertenecen en la Beneficencia de Huancayo, se toman en cuenta las áreas de: Administración, Finanzas, Personal, Contabilidad, Tesorería, OCI.

1.5.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL

El ámbito geográfico delimitado para esta investigación está representado por los empleados de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo.



Croquis de ubicación de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo.

1.5.2 DELIMITACIÓN TEMPORAL

La presente tesis tiene como periodo al año 2017.

1.5.3 DELIMITACIÓN CONCEPTUAL

Esta tesis define como motivación realizar programas de mejoramiento laboral, por medio de los cuales busca dar sentido o razón de ser a cada uno de los trabajos que integran un ente. Y la evaluación como es un proceso de revisar la actividad productiva del pasado para evaluar la contribución que el asalariado hace para que se logren los objetivos del ciclo administrativo

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

INTERNACIONALES:

Pérez M (2009), ejecuto un estudio titulado "Las Necesidades Motivacionales como un Factor Clave en el Rendimiento Laboral del Personal Administrativo de la Clínica La Milagrosa", dicha investigación fue presentado por estudiantes para que obtenga el grado de Licenciado en Relaciones Industriales en la Universidad de Carabobo.

Con el fin de indagar sobre las carencias que tiene el asalariado de esa institución. Se determinó que la investigación fue descriptiva y se llegó a la conclusión que existe un problema de desempeño de los operarios puesto que no existe por parte de la clínica, incentivar a sus empleados el cual tiene como resultado un rendimiento bajo en su puesto de trabajo. En dicha investigación se hace una recomendación de aplicar el principio de equidad, reconocer el esmero del empleado y promoverlos a nuevos puestos de trabajo. Todo ello como una manera de defender al asalariado complacido.

Aquella pesquisa corrobora lo primordial que puede los incentivos, retribuciones a los asalariados que desempeña en una ente, es vital que tengan un clima laboral idóneo y el ente les ofrezca a los empleados mayores beneficios laborales y mejoren sus desempeños laborales, la teoría de equidad que hace mención esta investigación es una de las que voy a utilizar en mi investigación; esta tesis óptima para poder guiarme en la realización de mi tesis puesto que manifiestan datos importantes con relación al estímulo de los asalariados.

García y Rondón (2008). Se realizó una investigación que tuvo por nombre " La Relación de la motivación y el Trabajo de Equipo del Personal Administración que labora en el Decanato de la Facultad de Ciencias y Tecnología de la Universidad de Carabobo",

dicha investigación fue para optar el título de Licenciado en Relaciones Industriales, el cual tenía como objetivo manifestar la relación de la motivación en el trabajo de los asalariados operario administrativo en la institución ya mencionada anteriormente.

En aquella investigación se llegó al epílogo de que existe un nexo estrecho entre estímulo y trabajo en equipo. Se divisó que entre los factores para que el empleado tenga complacencia en su trabajo era necesario que empleador realice reconocimientos y premios a los asalariados. Y que ellos no solo son máquinas que laboran para conseguir más ingresos para las empresas, sino que también lo vean como seres humanos que tienen necesidades de vida. El trabajo en equipo si bien es cierto es medio para conseguir beneficios para los entes porque aumentan la productividad y por tanto es de mucha importancia que cada miembro del equipo este motivado y tenga las ganas para que realice un buen trabajo. Se le aconseja innovar sesiones motivacionales e incluirlos en los planes, así mismo, que estos no sean solamente de tipo económico.

Dicha investigación nos arroja resultados que nos van a servir como referencia irrevocable para los objetivos de la presente investigación, en cuanto a distinguir circunstancias motivacionales presentes como aspectos claves para el desempeño, la conclusión de esta investigación responde a uno de mis problemas específicos, desarrollar un clima satisfactorio es muy importante para los trabajadores de una organización.

Cuadra A. (2008). En su tesis que llevo como enunciado "Motivación Labora: Modelo e Instrumentos de Diagnósticos en función de las Políticas de Recursos Humano". Universidad Autónoma de Madrid – España. En este estudio se muestra una referencia motivacional integrado en función de las políticas de elemento humanos, que tiene la intención brindar ayuda al estudiante y directivo diseñando políticas indicadas a incrementar la motivación en un ente.

se realizaron estudios donde se constató instrumentos con el cual una empresa debe de contar para que los empleados estén satisfechos, contentos en su área de trabajo.

La motivación es percibida cuando el asalariado disminuye su productividad, pone excusas para llevar a cabo sus tareas, una postura desgarbada y viene desgano a laborar y solo ve la hora de salida para que si día termine. Si se aplicarían estrategias para que el asalariado este contento realizando su labor, otra sería la cara de la moneda.

De esta investigación podemos extraer que los instrumentos de diagnóstico son necesarios para que haya una adecuada motivación dentro de una organización, y aplicar los correctos instrumentos para medir la motivación.

González C. (2007). El educando realizó un estudio titulado "Motivación del Personal administrativo de la Dirección de Desarrollo Estudiantil de la Universidad de Carabobo", en dicho estudio se analizó factores de motivación en los empleados, con el fin de contribuir e identificar sus aspiraciones, metas de cada uno y llegar a la conclusión de que si los empleados están motivados estos van a contribuir con mayor productividad y por tanto las empresas tendrán mejores utilidades. El gerente debe de cumplir con los aumentos salariales, ascensos y se debe de aplicar el ganar-ganar, y que no trabajen en un clima donde reine el descontento laboral. El estudio anterior se considera antecedente puesto que la motivación laboral, las compensaciones es esencial en una organización.

Bedodo / Giglio, C. (2007). Los educandos realizaron una investigación llamada "Motivación Laboral y Compensaciones para la "Universidad de Chile". La presente investigación es de orientación teórica puesto que posee la relación entre la motivación laboral y la compensación de los entes en estos tiempos actuales, el cual se tenía la misión de entender y comprender qué relación hay entre un asalariado y una compensación, si van de la mano para que el asalariado tenga un rendimiento laboral del 100%.

Un punto muy importante es que también se planteó que las organizaciones tienen el derecho de velar por sus asalariados, de que los gerentes de una empresa tienen la responsabilidad de que sus asalariados estén satisfechos, contentos realizando su trabajo y por lo tanto tiene una buena productividad. Así mismo que el área responsable de que

todo se lleve a cabo es el área de RR.HH. La compensación influirá de manera vital en la motivación en tanto ambos van de la mano.

El estudio en mención se considera antecedente debido a que se refiere a la relación que existe entre estímulo laboral, retribución y responsabilidad que esto acarrea en cuanto al buen funcionamiento del ente. En este sentido sirve como referencia tanto desde el punto de vista teórico, metodológico.

Vargas Y (2007). Estos educandos llevaron a cabo una pesquisa presentada a la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, para optar al título de Licenciada en Relaciones Industriales; denominada, “La Motivación Laboral y su Relación con el Desempeño de los Trabajadores”, cuyo fin fue diagnosticar cuáles son las razones que le llevan al asalariado a laborar y tener un desempeño ideal y loable.

Se hace mención a su vez de que estamos en tiempos de constantes cambios e innovaciones en aspecto de maquinarias, equipos, etc. Esto como resultado hace que el asalariado este en constante capacitación, estudios, especializaciones para ser mejores cada día, sobrevivir en este mundo competitivo y ven que es indispensable tener el apoyo de sus jefes (organización) para que tengan un desarrollo profesional con muchos logros. Y si los asalariados están motivados y poseen las ganas ello les va impulsar a tener un mejor desempeño eficiente y eficaz.

Podemos entonces extraer de ello utilizar estrategias motivacionales para fomentar en los asalariados el interés por sus ocupaciones, describe la relación directa que existe entre la motivación y el desempeño laboral; describe medios para aplicar a los trabajadores para que ellos se sientan lo suficientemente motivados, que se sientan bien con ellos mismos y realizar sus tareas de acuerdo a lo establecido, con todas las ganas para que su trabajo sea muy eficiente. **Ponte y Marceno (2007)**, ellas realizaron una investigación titulada, “La Satisfacción en el Rendimiento Laboral de los Trabajadores de la Empresa Imosa Tubo – Acero C.A.”.

El cual dicha investigación tuvo como finalidad identificar como así la complacencia laboral de un asalariado actúa en los mismos en tener un rendimiento óptimo laboral. Con esta pesquisa mencionada anteriormente se llegó a una conclusión la gran importancia de que los asalariados de un ente estén complacidos, tanto con el ente donde labora y su puesto de trabajo diario. Esta complacencia es lograda por diversos ítems, que en la pesquisa fueron denominados factores motivacionales; siendo el más significativo el devengo, el cual actúa como un ente motivador para los asalariados, porque salva de una manera directa sus carencias.

Esta investigación hace una mención importante de que la satisfacción en los trabajadores de muy vital, para que ellos rindan bien en su puesto de trabajo; también nos manifiesta de que un trabajador satisfecho realiza maravillas para la organización trae beneficios tanto para la empresa como para el trabajador. Esta investigación va ser muy necesaria para la realización de la tesis correspondiente, porque estamos enfocados en la motivación y el desempeño de los asalariados.

Ferreira K (2007), en su tesis de Post – Grado titulada “Clima organizacional y Satisfacción Laboral del Personal Médico del Servicio de Cirugía del Hospital “Egor Nucete”, San Carlos, Estado Cojedes”, planteó como objetivo determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal médico del servicio de cirugía del referido Hospital, San Carlos, Estado Cojedes.

En esta pesquisa tuvo como conclusión de que la motivación es un apoyo indispensable para el personal asalariado para que puedan cumplir con sus aspiraciones personales y profesionales, los asalariados requieren atención para poder ser escuchados y que sus quejas lo tengan presente para así poder implementar medidas correctivas para resolver el problema de bajo nivel de satisfacción y bajo nivel de productividad. Los asalariados deben de contar con complacencia con relación a las condiciones propias de

jornadas, al trato imparcial del jerarca y a los incentivos laborales, capacitaciones, premios del empleado del mes.

Se puede divisar que el Personal siente mayor complacencia en aquellos ítems que dependen de ellos y menos complacencia en los que dependen del ente. Como sugerencia se plantea que se ofrezcan materias de actualización para el Personal, ya que así se obtendría parte de los instrumentos útiles para innovar y renovar esquema viejos y no productivos que han sido utilizados por mucho tiempo y que no están dando los resultados más favorables para el servicio, logrando así fomentar una actitud positiva y más satisfactoria para el personal hacia su faena.

Al hacer referencia a esta pesquisa, su contenido guarda relación con los objetivos propuestos para el estudio realizado en la SBH, que se ocupa en el presente trabajo; puede que sus recomendaciones para complacer y ayudar a los asalariados a obtener resultados idóneos. Esta investigación que fue realizada en un hospital para ver la importancia de la satisfacción en los trabajadores a la hora de realizar sus respectivos trabajos. De esta investigación podemos extraer lo más importante: satisfacción de los trabajadores, una vez más hace mención de la importancia que tiene la motivación en los trabajadores este tiene que estar satisfecho, contento, feliz en su puesto de trabajo

2.2 BASES TEÓRICAS

EL LEGADO DE LA ESCUELA DE LAS RELACIONES HUMANAS

Si el eje o pilar de una organización son los asalariados, el punto de vista de los recursos humanos se concentra en los integrantes que conforman los grupos de trabajo. La idea que se tiene de esta escuela es presentar mayor atención en lo que la gente opina de su labor, y así pretender manipular los factores síquicos y sociales en el trabajo, a fin de incrementar la productividad y mejorar el bienestar.

A partir de los años en adelante, ha habido una gran proliferación de teorías y estudios acerca del comportamiento humano y su relación con la eficiencia y efectividad en la industria. Son significativas las contribuciones hechas por nombres de la talla de **Elton Mayo, A. Maslow, Douglas Mc Gregor**, por nombrar solo algunos. Se detallan algunos aportes de esta escuela y su influencia en la gestión de calidad moderna.

- ✓ Los asalariados reaccionan frente a problemáticas laborales como grupo y no como individuos.
- ✓ La cantidad de trabajo que puede llevar a cabo un asalariado es de acuerdo a la capacidad que este posee realizando sus labores del día. La retribución económica no es la única fuente de motivación para el asalariado.
- ✓ También importantes el reconocimiento, prestigio, estatus, la aceptación de grupo, seguridad, etc. Por ello existen los sindicatos laborales para que estos velen por los beneficios que ellos merecen y no se aprovechen por ignorar información que la empresa maneja,
- ✓ El jerarca no es necesariamente la persona designada para el cargo. Pueden surgir líderes informales en cada puesto o área de trabajo.
- ✓ Los entes racionalmente planifican es solo un aspecto de lo que ocurre en el ente. A la par de un ente formal, con sus políticas, estructuras, MOF, ROF, existe un ente informal, surgido espontáneamente producto de la interacción humana y la formulación de grupos.
- ✓ El inspector centrado en las personas es más afectivo que el supervisor centrado en la tarea, pues la motivación acrecenta la eficiencia y la efectividad en la faena.

- ✓ La averiguación y la participación en la toma de decisiones son algunas de las más significativas compensaciones que pueden ofrecerse para obtener el compromiso y adhesión de los asalariados.
- ✓ Los asalariados tienen sus propios sistemas de control de trabajo, establecen sus propias reglas y sanciones, idean muchas veces sus propios métodos de trabajo y crean grupos y a veces hasta camarillas.

Con la finalidad de poder dar a entender los tipos de comportamientos, en primer lugar, se debe describir, en segundo lugar, se debe intentar explicar, fundamentándonos en una teoría. Estos puntos de vista proponen la realidad de ciertos principios basados en la acumulación de observaciones empíricas.

Por tanto, se puede manifestar secuencias motivacionales desde varios puntos de vista teóricos. Cada conjetura de la motivación pretende describir que son los humanos y que pueden llegar a realizar y estos están motivados en lo personal y en lo profesional.

Cada una de las conjeturas de las carencias describe un conjunto específico de carencias, los investigadores analizan a los asalariados y nota que cada una de ellas difiere un poco de las otras en cuanto a la cantidad y el tipo de carencias identificadas, carencias como por ejemplo la canasta familiar nos damos cuenta de que el sueldo de hoy en día que percibe un asalariado de casa no alcanza a cubrir la canasta familiar o sostener las carencias básicas que toda familia debe tener para que tenga un estilo de vida decente. También difieren en cuanto a cómo afecta la motivación las carencias que no complacen.

¿Las carencias motivan la conducta? Si, ayudan a mejorar la conducta de cada ser, hoy estamos basándonos en el desempeño, así que podemos decir que las motivaciones es un pilar muy importante para que el asalariado mejore su conducta y por ende mejore sus resultados como persona y profesional de esta

manera este ofrece a su empresa mayor productividad donde labore. Cada etapa de nuestra vida y a medida que evolucionamos y alcanzando objetivos, las carencias pueden ir cambiando, pero siempre producirán en las personas el impulso y las ganas de generar un comportamiento un esfuerzo para complacer esas carencias básicas de cada núcleo familiar.

Esta es una premisa con la que la mayoría de los investigadores coinciden. Acotando con la presente investigación, una carencia de bienes y servicios hace que el empleado no tenga las ganas de salir adelante, si no recibe ayuda o estimulación por parte de la institución. El concepto, como lo indica su propia definición, es de índole relativa: se es pobre - o rico.

BREVE RESEÑA HISTORICA DE LA MOTIVACIÓN

La conducta del ser pensante puede ser igual en un momento dado en distintas personas, pero los motivos del mismo pueden ser variados, esto nos muestra la prueba de que el hombre es complejo y puede reaccionar de diversas formas atendiendo su carga genética y su entorno social.

El ser pensante siempre se ha preguntado sobre los motivos que guían su acción. No todos llegaron a los aciertos netamente filosóficas y se quedaron en el plano especulativo.

LA MOTIVACIÓN

(Robbins, 2004: 155).

Se puede concebir a la motivación como aquel “proceso que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo para conseguir una meta”.

Cabe mencionar que contiene tres ítems principales: intensidad, esfuerzo y persistencia, la intensidad consiste en la medida de esfuerzo que la persona utiliza para alcanzar su objetivo. Este esfuerzo deberá canalizarse en la dirección de la meta deseada, la persistencia se refiere a la medida la que un individuo sostiene dicho esfuerzo.



Se detallan algunas consideraciones sobre la motivación realizadas por algunos estudiosos:

Según Maslow (citado por Kreitner y Kinick, 1997: 54). “El principio primordial de la organización de la motivación humana es la ordenación de las necesidades en una jerarquía de mayor o menor prioridad o potencia”. Partiendo de esa idea el ser humano tiene carencias de complacer, para ello debe jerarquizar para poder satisfacerlas. Existen cinco carencias que se consideran primordiales como son: las fisiológicas, seguridad, amar, estima, autorrealización.

MOTIVACIÓN



El comportamiento de los seres pensantes es un ciclo de actividades, ya sean de carácter física o mental, que le dan sentido a la existencia. Es claro que toda actividad llevada a cabo por el ser pensante en determinado momento tiene una finalidad, que lo conduce a un objetivo.

El incremento de la motivación laboral se ha puesto de moda como área a desarrollar dentro de los entes empresariales. Los entes se han dado cuenta de la importancia que posee y la influencia que tiene en los resultados del ente. Por ello, ahora se preocupan por tener a sus empleados motivados al máximo para conseguir objetivos ambiciosos y generar un clima laboral que propicie una jornada cómoda.

Pero, ¿qué fuerza conduce a los seres humanos a la búsqueda de metas?, respondiendo esta pregunta podemos decir que el motor para que los seres pensantes busque alcanzar sus metas son su familia, puesto que ellos son el pilar para el hombre de la casa o la mujer de la casa saque adelante a su familia, por ello tanto lucha para darles lo mejor.

Consciente o inconscientemente el hombre experimenta muchas carencias que se convierten en motivos ellos constituyen el principal impulso motivador y todo individuo experimenta el deseo de satisfacerlas.

Carencias básicas:

- **SEGURIDAD:** vivienda, pertenecer a una familia, nivel económico estable.
- **AFILIACIÓN:** identificación y aceptación en un grupo social.
- **AUTOESTIMA:** logro personal, prestigio, confianza en sí mismo.
- **AUTORREALIZACIÓN:** trascendencia, creación, desarrollo. Estas necesidades son el punto de partida para la motivación.

TIPOS DE MOTIVACIÓN:

(Gibson, 1991: 99).

MOTIVACIÓN INTRÍNSECA

La interpretación de motivación intrínseca se podría considerar como el empuje que nos lleva a hacer las cosas porque nos gustan y porque nos complace hacerlas. Esta motivación no se basa en premios y recompensas por la consecución de objetivos, sino que el mayor premio es la realización de la propia actividad.

A diferencia de la motivación extrínseca, que se basa en la bonificación por conseguir algo, la motivación intrínseca proviene del interior de la persona por sus preferencias, gustos o forma de ser. Comparamos la motivación intrínseca con la realización de un hobby. Los sujetos no practican sus aficiones para conseguir algo, sino porque les gusta y porque les motiva hacerlo.

En el ámbito laboral, conseguir que te guste tu labor y que te sientas cómodo con ello, es imprescindible para poder encontrarte motivado en el día a día. Los entes deben conseguir que los puestos de trabajo de sus asalariados sean lo que ellos desean y que no vean la jornada como una obligación.



MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA:

Motivación extrínseca está directamente relacionada con aquello que el asalariado puede obtener de las demás personas con su jornada. En principio, las personas con su trabajo buscan poder subsistir y alcanzar el bienestar material. Pero, a pesar de todo, y por sorprendente que parezca, la motivación extrínseca no es la mejor forma de buscar la productividad empresarial. Incluso, mal enfocada, la motivación extrínseca puede llegar a perjudicarla.

Concluyendo, la motivación extrínseca es aquella exterior al sujeto, porque procede y estimula desde afuera. El ejemplo más común en la psicología organizacional son los incentivos económicos por medio de reconocimiento y condecoraciones para el acomodado.

IMPORTANCIA DE LA MOTIVACIÓN DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN.

Adair (1992: 73), “considera importante la motivación en la organización, puesto que todo el proceso de selección y desarrollo del personal tiene como finalidad primordial obtener los recursos humanos más capacitados y con mayor potencialidad, con el fin de alcanzar un alto grado de eficiencia en el logro de los objetivos y metas de la organización”.

Por lo tanto, no es suficiente con situar de manera cuantitativa y cualitativa los mejores recursos humanos, sino que se hace necesario la creación de condiciones que interesen al personal hacia los objetivos y metas que no solo complazcan a entes públicos y privados, sino que también pueda beneficiarla mediante la complacencia de las carencias de los asalariados.

“uno de los problemas principales que siempre ha enfrentado la gerencia de una empresa, es lograr que los empleados realicen su trabajo con la mayor eficiencia; una de las causas de este conflicto es el desconocimiento por parte de la gran mayoría de los hombres de empresa de la existencia de; a) factores

motivacionales ambientales que estimulan o presionan al empleado dentro de su situación de trabajo, b) factores motivacionales intrínsecos, tales como sus necesidades y propósitos”.

El no estar al tanto de que el ímpetu motivador afecta al individuo, lógicamente posibilita a la gerencia del ente para introducir los estímulos de incentivos necesarios para crear el interés permanente en el asalariado por la jornada que ejecuta.

En relación a lo anterior, se asevera que la motivación es trascendental puesto que de alguna manera canaliza y sostiene el comportamiento del ser pensante y aquellos que llegan a descubrir su potencial.

IMPORTANCIA DEL GERENTE EN LA MOTIVACIÓN.

Supervisa el equipo regularmente para verificar la marcha de los procesos, para garantizar que el objetivo del equipo se logre. Hay diversas cosas que un gerente puede realizar para alimentar la motivación de los asalariados tales como:

Hacer interesante el trabajo:

El gerente debe tener en cuenta de manera detallado de cuantos asalariados tiene a cargo bajo su control. Conocer a cada participe de la empresa y en qué área de trabajo se desenvuelven. El gerente debe de realizar un plan de trabajo que contenga tareas actividades diarias de los empleados, pero estas a su vez no deben ser aburridas, no lo rutinario para hacer interesante las actividades diarias en la empresa.

Es usual que nos encontremos frente a personas que, al ejecutar con frecuencia la misma simple operación sin cesar, traiga rápidamente apatía y el aburrimiento de estas.

Relacionar las recompensas con el rendimiento:

Existen muchos motivos por los cuales los gerentes tienden a ser recios para vincular las retribuciones con el rendimiento, es mucho más fácil acordar a todo un mismo incremento de salario, pero esto no siempre funciona puesto que al aumentar el sueldo en general también se está premiando a empleados que no merezcan esta retribución, para ello se debe de analizar de manera irrevocable cuantos asalariados se merecen un aumento o ascenso.

Cabe tener en cuenta que unas empresas existen empleados de muchos niveles de productividad, y no es lo mismo premiar a un empleado que da el 100% en su trabajo y hace las cosas bien a premiar un empleado que llega tarde y pone un y mil excusas para realizar sus actividades dentro de la empresa. La recompensa va depender del rendimiento de cada asalariado.

Proporcionar recompensas que sean valoradas:

Muy pocos son los jefes que se detienen para meditar que tipo de retribuciones son más apreciadas por el personal. Es usual que los gerentes o administradores de las instituciones creen que el pago es la única recompensa con la cual disponen y creen además que ello es suficiente. Sin embargo, hay otros tipos de recompensa que se puede aplicar hacia los asalariados.

Otros tipos de recompensa son capacitaciones, premiar a los empleados con especialización y línea de carrera profesional. El reconocimiento al asalariado por el ímpetu que realiza a favor de la empresa, premiar con ser el empleado del mes, entre otras. Estas son apreciadas por los empleados.

Tratar a los empleados como personas:

Vivimos en un entorno donde los asalariados son vistos, considerandos como un elemento de hacer dinero para las empresas, y nos tratadas como lo que son seres humanos que tienen sentimientos.

Si el asalariado sintiera por parte de los jefes o gerentes que ellos son muy importantes e indispensables para el desarrollo y logro de objetivos en la empresa ellos van a responder de la mejor manera, retribuyendo un trabajo o rendimiento laboral idóneo. Hoy en día también se ve que las empresas adquieren maquinas, equipos que remplazan al talento humano.

Alentar la participación y la colaboración:

Los lucros motivacionales derivados de la sincera cooperación del asalariado son sin duda muy altos. Pero pese a todos los lucros potenciales, creemos que sigue existiendo inspectores que hacen poco para alentar la cooperación de los asalariados. Esto se da porque a los empleados no los hacen sentir parte de la empresa donde labora, y no toman en cuenta sus opiniones.

TEORÍAS SOBRE MOTIVACIÓN

Son incontables las teorías que datan sobre la motivación que se han desarrollado, todas de alguna manera repoden a las necesidades de las personas.

Entre las principales teorías sobre la motivación están:

MODELO DE LA JERARQUÍA (MASLOW-1943)

- ❖ **Se considera como primer nivel:** esto corresponde a las necesidades primarias para la subsistencia del individuo. Las carencias básicas son todas aquellas necesidades vitales que contribuyen directa o indirectamente a la supervivencia de una persona, siendo éstas:

1. comer,
2. beber
3. dormir.

Para así tener una canasta familiar ideal para las familias.

- ❖ **Se considera como segundo nivel:** Se refieren a sentirse seguro y protegido entendiéndose esto con lo relativo a la seguridad física

(asegurar la integridad del propio cuerpo) y de salud (asegurar el buen funcionamiento del cuerpo) y la necesidad de contar con la seguridad de recursos como una vivienda.

- ❖ **Se considera como tercer nivel:** Las carencias sociales son las que tienen que ver con nuestras relaciones de amistad y pareja, así como también el contar con aceptación social.
- ❖ **Se considera como cuarto nivel:** Las carencias de estima pueden ser de dos tipos: alta y baja. La estima alta tiene que ver con la carencia del respeto a uno mismo, incluyendo sentimientos tales como confianza, logros, independencia y libertad; mientras que la estima baja refiere al respeto de las demás personas como la carencia de atención, aprecio, reconocimiento o estatus.
- ❖ **El nivel más alto implica la autorrealización** personal que laboralmente se refiere a la posibilidad de utilizar plenamente las habilidades, capacidades y creatividad.

FIGURA N° 1 PIRAMIDE DE MASLOW



Fuente: propia

FIGURA N° 2 CUADRO DE NECESIDADES



Fuente: Propia

- **Carencias fisiológicas.** Son carencias básicas relacionadas con la supervivencia, entre las que se encuentran comer, dormir, descansar, etc.
- **Carencias de seguridad.** Están conectadas con la carencia de mantener una adecuada integridad física que requiere el individuo para sentirse a salvo de daños físicos, evitar las amenazas de heridas personales. Parte de las carencias de seguridad incluye un interés por la protección psicológica.
- **Carencias de amor y pertenencia.** Consiste en la carencia de las personas de sentirse aceptadas y amadas por los demás, de relacionarse con otras e implantar relaciones estrechas y significativas.

Dentro de la categoría de carencia de amor y de pertenencia se incluye el deseo de amar y ser amado, el deseo de tener buenos amigos, de formar parte de grupos sociales, ser miembro de una agrupación más grande e, incluso, tener relación con personas que sean consideradas de una forma u otra como menos afortunadas.

- **Carencias de autoestima.** Es la carencia de establecer una evaluación positiva de nosotros mismos; otro aspecto relacionado es el deseo de lograr

estima de otros, reconocimiento de nuestros logros y nuestra aceptación como individuos con nuestros propios derechos.

Para alcanzar la complacencia de estas carencias es básico demostrar cierta habilidad y éxitos que sean valorados desde nuestro punto de vista y el de los demás: Luego nos esforzamos por alcanzar prestigio y compensaciones por nuestros logros y a desarrollar afecto.

En este orden de convicciones, **Espinoza, H. (2009)**, en su artículo “La Pirámide de Maslow”, es un hecho que la idea principal de esta jerarquía es que las carencias más altas ocupan la atención sólo cuando se han satisfecho las carencias inferiores de la pirámide.

Esta conjetura se acopla a la investigación ya que es importante que los asalariados satisfagan previamente ciertas carencias, como las fisiológicas, las de protección y seguridad, las sociales y las de mantenimiento de estatus para lograr alcanzarla autorrealización y poder desempeñarse en el área laboral adecuadamente.

Alderfer, (1969), cuestionó el número de niveles de carencia de Maslow y su superposición, desarrollando una teoría de las necesidades en tres niveles, el modelo ERG que se explica continuación:

LA TEORÍA ERG DE ALDERFER

Clayton Alderfer, (1969) dicho acápite propone ciertos cambios a la Pirámide de Maslow, basados en rangos de carencias de los seres pensantes, que deben tener se encuentra en el ámbito de la motivación. El mismo considera que los asalariados deben de cubrir:

- Necesidades de Existencia “E”, que incluyen junto a las carencias fisiológicas y de seguridad de Maslow las condiciones de trabajo y las compensaciones.

- Necesidades de Relación “R”, agrupan las carencias sociales y de consideración de Maslow, estas carencias se complacen más con una interrelación abierta, buena y sincera que por sostener relaciones agradables evadiendo la crítica.
- Necesidades de Desarrollo “D”, que se refieren al deseo de autoestima y autorrealización, a través de una fuerte implicación en la dinámica laboral y por el manejo de las habilidades, capacidades y creatividad.

En este contexto, McClelland, propone tres rangos en su teoría de la motivación:

TEORÍA DELAS NECESIDADES APRENDIDAS - MC CLELLAND

McClelland (1961)

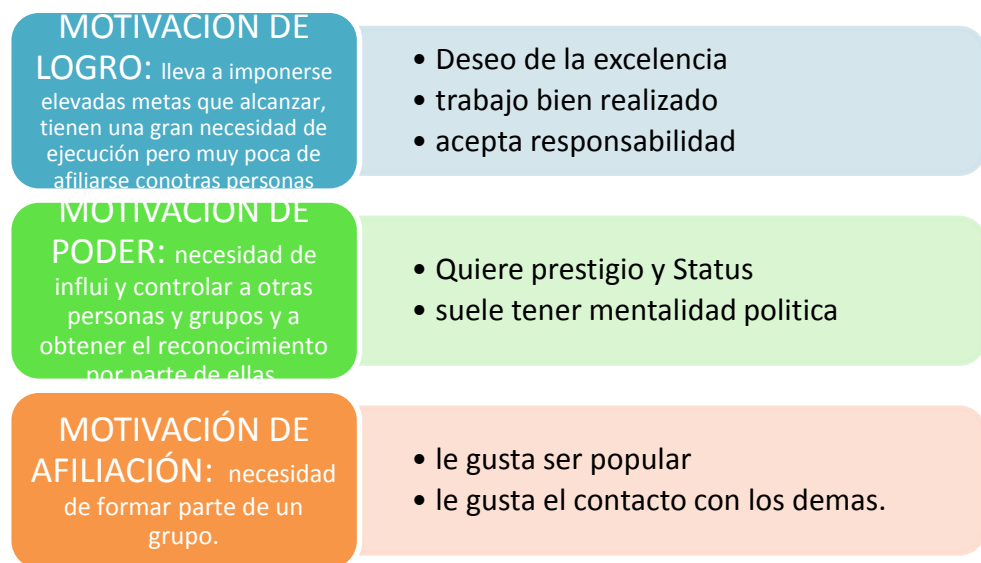
Estima que el empujón motivacional guarda relación con carencias de Logro, Afiliación y Poder. Las particularidades que definen a los que se orientan hacia el logro, así como responsabilidad personal y la superación de retos, aspiraciones alcanzables.

El éxito es indispensable en sí mismo y no por las compensaciones que lo acompañen. En el ámbito laboral, las personas motivadas por el logro frecuentemente anhelan mejorar todo en su clima, tratan de ubicar maneras adecuadas para hacer una tarea, de dominar su actividad desarrollando habilidades e innovaciones para la absolución de dificultades.

Para Quirós, P.y Cabestrero, R. (2008),

Según dicha conjetura, el interés monetario es distinto de la carencia de logro, de forma que las personas motivadas por el logro no laboran únicamente por money, sino que se esfuerzan en su labor diaria para complacer un ímpetu interior del individuo para sobresalir, ser reconocido en su trabajo y alcanzar las metas propuestas tanto personales y profesionales.

FIGURA N° 3 TEORÍA DE Mc CLELLAND



Fuente: Teoría de Mc McClelland

LA TEORÍA DE LA MOTIVACIÓN-HIGIENE DE HERZBERG

Para poder explicar detenidamente la Motivación, existe un nexo entre los factores intrínsecos y la satisfacción laboral, y entre los factores extrínsecos y la insatisfacción.

Algunos principios intrínsecos o motivadores son: la realización, el reconocimiento, el trabajo mismo, la responsabilidad, el ascenso y el incremento. Estos enfoques están relacionados con la complacencia. Los factores extrínsecos o higiénicos, como la retribución monetaria, la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales, las políticas y el esquema administrativo de las organizaciones y los ambientes laborales si están presentes no originan motivación, pero evitan la no complacencia.

Amorós, E. (2007: 84).

Herzberg, investigó la interrogante ¿Qué quieren las personas de su trabajo?, de las respuestas obtenidas acumuló información sobre diversos factores que afectaban los sentimientos de los asalariados sobre sus empleos.

Llegamos a la conclusión que los motivadores son causales intrínsecas, vinculados directamente con la complacencia en el centro donde laboran y que pertenecen en gran parte al mundo interno de la persona. Los factores de higiene son extrínsecos, es decir externos al trabajo, actúan como compensaciones a causa del alto desempeño si el ente lo reconoce. Cuando son adecuados en la labor diaria, calman a los asalariados haciendo así que no estén insatisfechos y se desenvuelvan en un adecuado clima laboral.

TEORÍA DE LOS EXPECTATIVAS.

Otra conjetura es de **Víctor Vroom (1959:202)**.

Esta conjetura propone que un individuo se comportará de cierta manera porque están motivados para seleccionar una postura específico sobre otras posturas debido a lo que esperan que sea el resultado de ese comportamiento seleccionado. En esencia, la motivación de la selección de actitud está determinada por la deseabilidad del resultado, sin embargo, en el centro de la teoría está el proceso cognitivo de cómo un individuo procesa los diversos elementos motivacionales, esto se hace antes de tomar la última decisión.

Como resultado no es el único factor determinante para tomar la decisión de cómo comportarse.

La teoría sugiere que, aunque los asalariados pueden tener diversos conjuntos de objetivos, pueden estar motivados si creen que:

- Hay una correlación positiva entre los esfuerzos y el rendimiento.
- El rendimiento favorable dará como resultado una recompensa deseable.

- La recompensa satisfará una carencia importante.
- El deseo de satisfacer la carencia es lo suficientemente fuerte como para hacer que el esfuerzo valga la pena.

1. Correlación **ESFUERZO-DESEMPEÑO**: la probabilidad que percibe el individuo de que ejercer una cantidad determinado de esfuerzo conllevara al desempeño.

2. Correlación **DESEMPEÑO-RECOMPENSA**: El grado hasta el cual el individuo cree que desempeñarse a un nivel determinado lo conducirá al logro de un resultado deseado.

3. Correlación **RECOMPENSA-METAS PERSONALES**: El grado hasta el cual las recompensas organizacionales satisfacen las metas o carencias personales de un personaje y lo atractivas que son esas posibles compensaciones para la persona.

La conjetura de las expectativas ayuda a exponer la razón por la que muchos asalariados no están motivados en sus puestos y simplemente trabajan para no ser echados del trabajo.

Analícemos ello tenemos en primer lugar, si yo como asalariado rindo a mi máximo esfuerzo. ¿Se reconocerá en mi evaluación de desempeño? Para muchos asalariados, la respuesta es no; ¿Por qué? Su nivel de habilidades puede ser deficiente, lo que significa que, no importa que tan duro trabaje, no sea probable que tengan un alto desempeño.

Otra posibilidad es que el asalariado, este o no en lo cierto, perciba que no le agrada a su empleador.

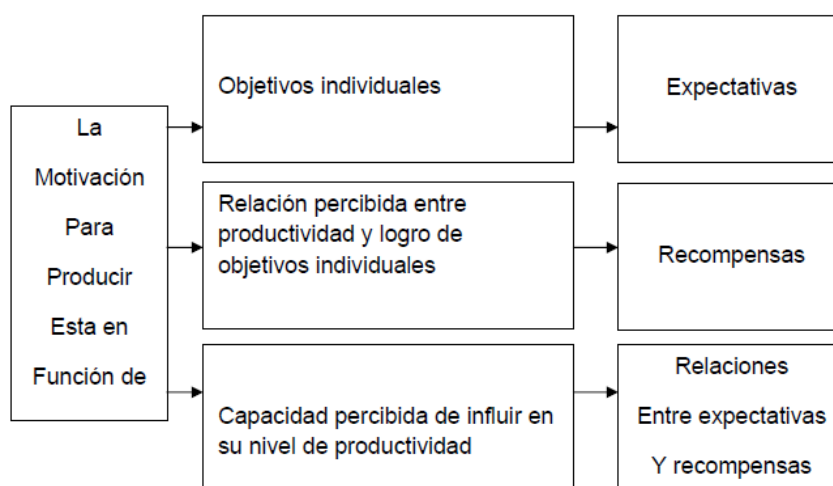
Como resultado espera obtener una evaluación pobre sin que importe su nivel de esfuerzo.



En segundo lugar, si obtengo una buena evaluación de desempeño ¿Daré lugar a recompensas de los entes? Numerosos asalariados creen que el nexo desempeño-recompensa en su puesto es débil. Por último, si soy compensado, ¿Son atractivas las recompensas para mis intereses personales?

En resumen, la clave de la conjetura de las expectativas es la comprensión de las metas de un sujeto y los vínculos existentes entre el esfuerzo y el desempeño, entre el desempeño y la recompensa, y por último entre premio y complacencia de las metas individuales.

FIGURA N° 4 – TEORÍA VICTOR VROOM



Fuente: Propia

SATISFACCIÓN LABORAL

Al respecto Stephen, P. (1999: 190).

La satisfacción laboral es un cúmulo de sentimientos favorables o desfavorables con lo que los asalariados perciben su jornada. Al respecto Stephen, precisa que la complacencia laboral “como la actitud del individuo hacia su puesto de trabajo en lo referente a: interacción con los compañeros de trabajo y jefes; condiciones de trabajo, cumplimiento de reglas y políticas de organización”.

La complacencia laboral se reconoce como una actitud que las personas asumen respecto a su jornada. Podemos decir que la complacencia en los asalariados está vinculada a las percepciones que tienen acerca de su ejercicio profesional en cada área de trabajo; así mismo los asalariados tienden a elegir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad individual y retos intelectuales

Es acertado que “para encontrar esa actitud positiva en un empleado en su trabajo debe tener características que se adapten al individuo” de tal modo; **Gordon**, se dice: “que para lograr mantener a un empleado satisfecho es necesario que el organismo empleador satisfaga sus necesidades”.

Si hablamos con respecto a la correlación con lo ya mencionado anteriormente podemos decir que es difícil para un ente pública o privada sostener a un personal operativo y administrativo que estén plenamente satisfecho y complacidos, puesto que cada integrante de una empresa es distinta con diferentes aspiraciones así que tener contestos a todos es difícil más son imposible, todo dependerá de cómo el gerente utilice los medios para la satisfacción laboral se de en cada ámbito de una empresa. Podemos también decir que la satisfacción laboral se ve reflejado en el comportamiento, actitud del asalariado.

Muestran Factores que guardan nexos con la jornada sobre la complacencia laboral “son determinantes como clave de la satisfacción en el trabajo los cuales tienen que ver con un tema como lo es, el sistema de recompensas presentes en la Institución”. La complacencia en el empleo tiende a ser mayor cuando los asalariados creen que el sistema es justo y que opera de manera imparcial que cuando consideran que es injusto y que muestra favoritismos.

DESEMPEÑO LABORAL

Arias Galicia, F. (2000:84).

La conducción adecuada de los recursos de un ente privado o público y su funcionamiento es primordial y fundamental para el recurso humano, por lo que es imprescindible que el mismo posea la capacitación necesaria para el ejercicio de su puesto, de esta manera, el asalariado pasa a ocupar un lugar privilegiado en el ente ya sea público o privado, convirtiéndose así en un elemento vital para que este contribuya con los objetivos de la empresa y ayude a generar mayores utilidades, siendo esto una ventaja competitiva.

Si bien es cierto, el asalariado para lograr los objetivos y las metas que se propone alcanzar no actúa solo, sino que debe relacionarse con el resto de sus colegas, es por el cual debe adaptarse al clima laboral del ente en donde se desempeñan como asalariados, trabajar y tener un desempeño laboral óptimo para así cumplir con sus objetivos y metas de cada miembro del ente.

Las empresas pueden influir de manera positiva o negativa en la vida diaria del asalariado para su desempeño, así como la calidad y sistema de vida de un individuo, en sus valores y costumbres que le permiten complacer sus carencias sociales, psicológicas, laborales y económicas.

Bittel, (2000:52). Plantea que “el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su

deseo de armonía”. Llego a la conclusión de que el desempeño se relaciona con las habilidades, destrezas y conocimientos del empleado para que este a su vez alcance sus metas propuestas

En este argumento, cuando el desempeño del asalariado llega a alcanzar un bajo nivel, quiere decir que algunos de los factores que en él inciden (motivación, habilidades, destrezas, actitudes, relación organizacional, entre otros) están faltando o están ausentes en la contribución del empleado.

SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO:

Es el comportamiento frente al trabajo; la satisfacción es un propósito propio del ente público o privado, no solo está anexada de manera negativa con el ausentismo y la rotación, sino que también los entes deben brindar a sus asalariados labores desafiantes.

- Jefes - no son accesibles con facilidad.
- Jefes - no escucha y no atienden

IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Permite ayuda a implementar estrategias y afinar la eficacia, mejora el desempeño ayuda a tomar decisiones de ascensos, promociones, reconocimientos al mérito del asalariado, es importante también porque permite determinar si existe la carencia de volver a capacitar al asalariado, poder identificar o detectar errores en su puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.

OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

- Informar a los asalariados sobre cómo están haciendo su labor y lo que se espera de ellos en la empresa.
- Inspeccionar a los asalariados sus méritos y resultados positivos obtenidos.

- Corregir los posibles errores tanto de comportamiento como de resultados, respecto a los objetivos dados.
- Identificar y dar conocimiento al asalariado sus fortalezas y debilidades.
- Indagar sobre las pretensiones y demandas de los asalariados.
- Descubrir las carencias y necesidades de formación que los asalariados pueden presentar para realizar correctamente su jornada.
- Mejorar los nexos interpersonales entre el directivo y el personal a su cargo.

MÉTODOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Para el proceso de evaluación de asalariado, pueden utilizarse varios sistemas de evaluación del desempeño. Podemos decir también que la evaluación del personal es un método, una herramienta para poder ver como se está comportando y desarrollando el asalariado dentro de su puesto de trabajo.

. Las principales técnicas de evaluación de los asalariados son:

- ❖ Técnicas de escala gráfica
- ❖ Técnica de elección forzada
- ❖ Técnica de examen

TIPOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

La evaluación del Desempeño es un proceso estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos de sus aptitudes y resultados relacionados con la jornada. La evaluación del desempeño es la forma más usada para preciar o apreciar el desenvolvimiento del personaje en el cargo y su potencial de desarrollo.

Existen cuatro tipos:

Evaluación de 90°.- La evaluación de 90° se mezclan objetivos y competencias. El llevar a cabo los objetivos se relacionan con aspectos compensatorios y las capacidades se evalúan para obtener línea de carrera.

Evaluación de 180°.- Se une con la medición realizada por el regente inmediato o inspector y la autoevaluación del asalariado en el cumplimiento de los objetivos y competencias propias del puesto y el rendimiento del asalariado.

Evaluación de 270°. - La evaluación de 270° fue desarrollada con la intención de prescindir la subjetividad que puede producirse como resultado de una evaluación de 90 o 180, en dicha evaluación le mide al asalariado su superior, existe una autoevaluación e interviene un factor más de medición que puede ser la evaluación de los asalariados.

Evaluación de 360°. - La evaluación de 360° también es conocida como evaluación integral es una herramienta cada día más utilizada por las organizaciones públicas y privadas. Como el nombre lo indica, la evaluación de 360° pretende dar a los empleados una perspectiva de su desempeño lo más adecuada posible, al obtener aportes desde los ángulos: supervisores, compañeros, subordinados, clientes internos etc.

Después de haber expuesto las bases teóricas de la variable independiente (MOTIVACION) como la variable dependiente (DESEMPEÑO), el presente estudio toma como base la TEORIA DE MASLOW, viendo a mi criterio que cumple todos los estándares para resolver las interrogantes de la presente investigación.

2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

❖ **Motivación**

La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. Villegas (1998:223)

Motivación Laboral

Efecto de motivar. Programas de mejoramiento laboral, por medio de los cuales busca dar sentido o razón de ser a cada uno de los trabajos que integran un ente.

Villegas (1998:223)

A continuación, se presentan términos que engloba la variable Motivación

(M):

• **Autodesarrollo:**

Se trata de la carencia y tendencia de individuos a desarrollar las capacidades propias y a fijar nuevas metas. Incluye los motivos de logro, realización, expresión creativa y desarrollo de la propia iniciativa. Fernández-S (1996:80).

• **Incentivo.**

Se refiere a la valoración que el individuo atribuye a hechos, acciones y situaciones que pueden motivar la conducta o valor que concede a ciertos factores externos (condiciones ambientales de la labor, paga, participación, etc.).

• **Satisfacción.**

El nivel de complacencia se refiere al grado según el cual los incentivos corresponden o superan el nivel de aspiración del individuo, funcionando como mecanismo del éxito o fracaso.

• **Reconocimiento social**

Se refiere a la exploración de aprobación social y estima por parte de los que le rodean, en función de sus esfuerzos. Los asalariados que se mueven por este

motivo, tenderán a buscar prestigio personal y profesional, preocupándose su reputación y lo que los demás piensen de ellas.

➤ **Desempeño**

Comportamientos o medios instrumentales que se pretende poner en práctica. Factores críticos de éxito: aspectos Fundamentals para que la organización sea exitosa en sus resultados y en su desempeño. (Herrera E.1998:21)

➤ **Desempeño Laboral**

“La evaluación de desempeño es un proceso que mide el desempeño del empleado. El desempeño del empleado es el grado en que cumple los requisitos de su trabajo”. (Herrera E.1998:21)

La evaluación de desempeño es un proceso de revisar la actividad productiva del pasado para evaluar la contribución que el asalariado hace para que se logren los objetivos del ciclo administrativo.

A continuación, se presentan términos que engloba la variable Desempeño

(D):

▪ **Ejecución.**

El rango de ejecución representa la cantidad de esfuerzo que la persona pone en práctica para conseguir unas metas. Desempeño de las tareas en una situación dada. (Herrera E.1998:40)

▪ **Eficacia**

Capacidades para determinar los objetivos adecuados “hacer lo indicado”.

▪ **Eficiencia**

Capacidad para reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización “hacer las cosas bien”.

▪ **Desafío**

Corresponde a la percepción de los miembros de un ente tienen respecto a determinadas metas o riesgos que pueden correr durante el desempeño de su labor. En la medida que el ente promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un clima competitivo, necesario en toda organización. Tett y Meyer, (1993:95).

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL

La Motivación Influye positivamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Beneficencia de Huancayo.

2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

H1: Existe necesidades deficientes en la Beneficencia de Huancayo.

H2: Existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Beneficencia de Huancayo.

H3: La motivación tiene un efecto positivo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Beneficencia de Huancayo.

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable dependiente

V1: Desempeño Laboral, La evaluación de desempeño es un proceso de revisar la actividad productiva del pasado para evaluar la contribución que el trabajador hace para que se logren los objetivos del sistema administrativo.

Variable independiente

V2: Motivación, Efecto de motivar. Programas de mejoramiento laboral, por medio de los cuales busca dar sentido o razón de ser a cada uno de los trabajos

2.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
Nombre de la Variable MOTIVACIÓN	Nombre de la Variable DESEMPEÑO LABORAL
<p>La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo.</p>	<p>Comportamientos o medios instrumentales que se pretende poner en práctica. Factores críticos de éxito: aspectos Fundamentals para que la organización sea exitosa en sus resultados y en su desempeño</p>

VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
Nombre de la Variable MOTIVACIÓN	Nombre de la Variable DESEMPEÑO LABORAL
Motivación (M) / INDICADORES X1 Fisiológicas X2 Seguridad X3 Sociales X4 Estima X5 Realización	Desempeño Laboral (DL)/ INDICADORES Y1 Productividad Y2 Nivel de Eficiencia Y3 Cumplimiento de Trabajo Y4 Ambiente de Trabajo

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Este capítulo representa uno de las peculiaridades más relevantes dentro del proceso de investigación, puesto que permitió la obtención de data, proveyendo, facilitando un modelo de confirmación, que nos facilitara validar los hechos con las teorías. Esto se obtiene estableciendo pautas para conducir la jornada, en función de lograr resultados válidos y confiables que permitan el desarrollo del objetivo, metas en general.

3.1 MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

MÉTODO GENERAL

Método científico porque afecta a toda la investigación es decir desde el planteamiento del problema hasta la conclusión. En cuanto al Método Científico es una serie de pasos sistemáticos e instrumentos que nos lleva a un conocimiento científico. Estos pasos nos permite llevar a cabo una investigación. Para **Ander E.(1962:13)**.El método científico explica los fenómenos naturales, o sea especificar cuáles variables están relacionadas con otras y la manera en que lo están con otras y cómo se relacionan, capacitando así al investigador para predecir ciertas variables a partir de otras. Por otra parte, para **Gilbes Santaella (1998: 27)**. Es un proceso en el cual se usan experimentos para contestar preguntas. Es el modo ordenado de proceder para el conocimiento de la verdad, en el ámbito de determinada disciplina científica, Un conjunto sistemático de criterios de acción y de normas que orientan el proceso de investigación, el mecanismo que utilizan los científicos a la hora de proceder con el fin de exponer y confirmar sus teorías. Es la herramienta que usan los científicos para encontrar las respuestas a sus interrogantes. **Ramón (2007:69)**. Como un conjunto de pensamientos universales y necesarios, y que en función de esto surgen algunas cualidades importantes, como la de que está

constituida por leyes universales que conforman un conocimiento sistemático de la realidad. La investigación se llevó a cabo con el método científico, dicho método nos va servir de guía para elaborar una adecuada tesis ya que contiene una serie de pasos a seguir.

MÉTODO ESPECÍFICO

Como métodos específicos tenemos al MÉTODO CUANTITATIVO Deductivo ya que se hará el uso de encuestas para la recolección de datos, **Hernández, R. (2003:17)** nos dice que el método cuantitativo deductivo es el proceso que se aplica secuencialmente: se comienza con una idea que va acotándose y una vez delimitada se establecen objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. Después se analizan objetivos y preguntas, cuyas respuestas tentativas se traducen en hipótesis, se elabora o selecciona un plan para probar la hipótesis y se determina una muestra. Por último, se recolectan datos utilizando uno más instrumentos de medición, los cuales se estudian (la mayoría de las veces a través del análisis estadístico) y se reportan resultados.

Este método fue de gran ayuda para la investigación puesto que ayudo para elaborar los cuadros estadísticos.

3.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

El acápite corresponde al tipo Básico, puesto que busca el progreso científico, es decir, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse en sus posibles aplicaciones o consecuencias. Según **Ander E. (1962:14)**, se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en exponer nuevas conjeturas/modificar las existentes, en aumentar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico. Para **Sabino (1996: 106-113)**. Los

acápites puros son aquellas dirigidas a conocer las leyes generales de los fenómenos estudiados, haciendo teorías de alcance significativo. La finalidad de este tipo de investigaciones se puede enmarcar en la detección, descripción y explicación de las características y/o problemas de determinados hechos o fenómenos que se dan al interior de una sociedad. **Vid. (1998:32)**. Es un contexto teórico y su propósito fundamental consiste en desarrollar una teoría mediante el descubrimiento de amplias generalizaciones o principios. Se vale del muestreo con el fin de extender sus descubrimientos más allá del fenómeno que se estudia. Para **Hernández, Fernández y Baptista (2003:114)** es una Investigación pura (básica) porque busca aumentar la teoría, por lo tanto, se relaciona con nuevos conocimientos, de este modo no se ocupa de las aplicaciones prácticas que puedan hacer referencias los análisis teóricos. Según **Zorrilla (1993:43)**, "La básica denominada también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.

Con el tipo de investigación Básica; la investigación siguió acrecentando los conocimientos acerca de la motivación- desempeño laboral. Este servirá como referencia para otras investigaciones.

3.3 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación corresponde al Nivel Descriptiva-Correlacional a fin de poder dar pie a algunas características vitales; y de relacionar las variables Motivación y Desempeño y ver si la primera variable influye positivamente o negativamente en la segunda variable. Con respecto a lo Descriptivo esto plantea **Hernández, R. (1995:61)**. "Al presentar la situación estudiada tal y

como se da en la realidad con todos sus rasgos y características, estas pueden conducir a una planificación tendiente a mantener, corregir, reformar, transformar o cambiar situaciones si ello diera lugar a los resultados encontrados en la situación estudiada”.

Según **Babbie (1979:66)**, **Selltiz (1965:58)** los estudios descriptivos buscan la expansión de un dibujo (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características. Describir en este caso es sinónimo de medir, variables con el fin de especificar las propiedades importantes de comunidades, personas.

Se aplicó una investigación descriptiva por que permitió estar al tanto del entorno del ente y los eventos que se presentaron con la motivación y el Desempeño Laboral, se puede percibir todas aquellas características que sirvieron para profundizar el conocimiento objetivo del problema, sujeto de la pesquisa y describirlo tal como se produce en la realidad en un tiempo y espacio determinado, involucrando a las personas, hechos, procesos y sus relaciones.

A tal efecto, **Cázares, (2000:25)**, afirma: La pesquisa descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura. Esto quiere decir que se estipularán todos los ítems que de una u otra manera inciden en la creación de agentes motivadores en los asalariados de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, y se describirán sus implicaciones en el desempeño laboral.

Córdova, J. (2007), define como: La indagación descriptiva trata de tener la mayor averiguación posible acerca de un proceso, para describir sus implicaciones, sin interesarse mucho (o muy poco) en conocer la causa de la situación.

Con esto en la búsqueda de describir el grado de conocimiento de los asalariados respecto a la filosofía de gestión del ente, sus expectativas sobre el desempeño, la motivación laboral, la relación entre la paga y la motivación como

factores determinantes del desempeño organizacional en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo por medio de la recolección de datos, y así poder analizar los resultados obtenidos con el fin de buscar posibles soluciones y beneficiar a los asalariados.

Posteriormente de lo anterior expuesto, evidentemente será descriptiva ya que se cuantificarán los fundamentos adquiridos en relación a el grado de conocimiento de los asalariados sobre la filosofía de gestión del ente, la relación entre el efectivo y, la motivación y sus expectativas respecto al desempeño y la motivación laboral como factores que inciden en el desempeño organizacional de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo con el fin de obtener resultados y en base a éstos, elaborar posibles recomendaciones para su mejoría.

Con respecto a Nivel Correlacional **Hernández, R. (2002)**, tienen como intención medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables. Miden las dos variables que se pretenden ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación. La correlación puede ser negativa o positiva.

Babbie (1979:66), **Selltiz (1965:58)** explican que las ilustraciones correlacionales pretenden medir el grado de relación y la manera cómo interactúan dos o más variables entre sí. Estas relaciones se construyen dentro de un mismo contexto, y a partir de los mismos sujetos en la mayoría de los casos. En caso de existir una correlación entre variables, se tiene que, cuando una de ellas varía, la otra también experimenta alguna forma de cambio a partir de una regularidad que permite anticipar la manera cómo se comportará una por medio de los cambios que sufra la otra. Son mecanismos que el inquisidor utilizará para llegar al desenlace del proyecto, los cuáles contribuirá a detectar el problema en el rendimiento laboral y su desempeño del personal de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo y

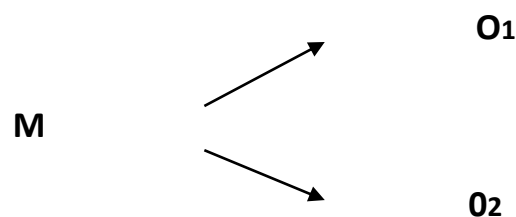
posteriormente se tabularán los datos y se recomendarán alternativas para una adecuada toma de decisiones.

3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es No Experimental Transversal-Descriptiva Correlacional; ya que no se construye ninguna situación, sino que se observa situaciones ya existentes y a la vez es transaccional ya que los datos recolectados son para un solo momento en un tiempo único. **Hernández, R. (1998:267)**. Lo puntualiza como la investigación sin manipular deliberadamente variables y en los que solo se observan los fenómenos en su clima natural para después analizarlos. Y Transversal porque la información se da en solo instante. Según Kerlinger (1979, p. 116). La pesquisa no experimental es aquella que se realiza sin manipular variables, es una investigación porque no variar intencionalmente las variables independientes.

Lo que forjamos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Representación del Diseño de Investigación



Dónde:

M: Muestra en la que se realiza el estudio

O1: Variable Motivación

O2: Variable Desempeño

R: Relación entre las variables O1-O2

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN

Según **Fidias, A. (2006:81)**, la población objetivo se define como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y los objetivos de estudio”. También es establecida por **Latorre, Rincón D. y Arnal. (2003:65)** Como “el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, eventos, etc.) en los que se desea estudiar el fenómeno. Éstos deben reunir las características de lo que es objeto de estudio”.

Esto nos dicen, que la población es el conjunto de personas accesibles para realizar la investigación, a los que se acude para responder al objeto de estudio y mediante los cuales se podrán fabricar las conclusiones de mi investigación.

La población está conformada por las personas que laboran actualmente en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo N=188 trabajadores.

MUESTRA

Según, **Herrera E. y otros (2002: 142)** consiste en seleccionar una parte de las unidades de un conjunto o subconjunto de la población denominada muestra, de manera que sea lo más representativo del colectivo en las características sometidas a estudio.

La muestra es No Probabilística, por tanto, el autor determina la cantidad de trabajadores en este caso se optó por n=35 trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo.

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Se llevó a cabo la técnica de la Encuesta. Para **Fidias, A. (2006:19)** Es una técnica destinada a conseguir fundamentos de varios individuos cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, para ello se utiliza un chek list de interrogantes escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito.

En la pesquisa se utilizó la técnica de la encuesta, optando las interrogaciones más convenientes de acuerdo con la naturaleza de la investigación para obtener opiniones, las cuales serán analizadas. Llevando a cabo dicha técnica se espera recopilar los datos precisos que son de interés para el acápite. Además, se aplicará la técnica de la entrevista, la cual **Fidias, A. (2006:73)** define como una “técnica basada en un diálogo “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida”.

Lo utilizamos para obtener data más detallada de ciertos individuos del público, para así, adquirir datos más puntuales sobre algún contenido en particular que no haya podido ser abarcado plenamente mediante la encuesta.

De acuerdo a la recomendación metodológica del acápite, el mecanismo es el mejor que se ajusta a los requerimientos del presente trabajo es la encuesta, con la cual se pretende recabar toda la información pertinente y necesaria tanto de asalariados, administrativos y operativos, como actores principales de este proceso investigativo en la SBH.

3.6.1 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Encuesta

3.6.2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario de encuesta

3.7 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La presente investigación se llevó a cabo en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se fue a cada una de las áreas correspondientes de dicha institución y se realizó la encuesta a los trabajadores el tiempo que duro el relleno de las encuestas fue de 5 a 10 minutos por persona.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS Y ANÁLISIS DE DATOS

Se utilizó el programa Excel para calcular los siguientes datos procedentes de la encuesta.

CUADRO N° 1 – RELACIÓN DE ENCUESTADOS

N°	Cargo	Genero	Edad	Tiempo de servicio	Modalidad	Nivel de estudio	Profesión
1	Responsable de Inventario	Masculino	29	10 años	Contratado	Superior universitario	Lic. Administración
2	Jefe de Control Patrimonial	Masculino	40	30 años	Nombrado	Superior universitario	C.P.C.
3	Jefa de GDH	Femenino	49	20 años	Nombrado	Superior universitario	Doctorado
4	Jefa de Contabilidad	Femenino	50	30 años	Nombrado	Superior Técnico	C.P.C.
5	Jefa de Tesorería	Femenino	48	30 años	Nombrado	Superior universitario	C.P.C.
6	Asistente de Abastecimiento y Servicios Auxiliares	Masculino	26	5 años	Contratado	Superior universitario	Lic. Administración
7	Asistente de OGPL	Femenino	28	5 años	Contratado	Superior universitario	Secretariado
8	Secretaria de GGE	Femenino	42	10 años	Contratado	Superior universitario	Secretariado
9	Secretaria de SDP	Femenino	40	5 años	Nombrado	Superior universitario	Secretariado
10	Secretaria de OGA	Femenino	41	30 años	Nombrado	Superior universitario	Secretariado
11	Secretaria de Contabilidad	Femenino	49	10 años	Nombrado	Superior universitario	Secretariado

12	Secretaria de OGAJ	Femenino	30	5 años	Contratado	Superior Técnico	Secretariado
13	Asistente de OGA	Femenino	40	20 años	Nombrado	Superior universitario	Secretariado
14	Gerente de Administración	Masculino	46	30 años	Nombrado	Superior universitario	C.P.C.
15	Secretaria de Abastecimiento	Femenino	44	20 años	Nombrado	Superior universitario	Secretariado
16	Secretaria de GDH	Femenino	47	20 años	Nombrado	Superior universitario	Secretariado
17	Secretaria de Gerencia de Negocios	Femenino	35	20 años	Contratado	Superior Técnico	Secretariado
18	Secretaria de Almacén	Femenino	31	5 años	Contratado	Superior Técnico	Secretariado
19	Jefe de OCI	Masculino	48	30 años	Nombrado	Superior universitario	C.P.C.
20	Secretaria de Presidencia	Femenino	40	10 años	Contratado	Superior Técnico	Secretariado
21	Responsable de Mesa de Partes	Femenino	45	30 años	Nombrado	Superior universitario	Docente
22	Jefe de Almacén/ Pecosas	Masculino	50	30 años	Nombrado	Superior universitario	C.P.C.
23	Secretaria General e Imagen Institucional	Femenino	40	30 años	Nombrado	Superior universitario	Lic. Administración
24	Sub Gerente de Apoyo y Desarrollo Social	Masculino	50	30 años	Nombrado	Superior universitario	Lic. Administración
25	Secretaria de Servicios Auxiliares	Femenino	43	20 años	Nombrado		Secretariado
26	Sub Gerente de Farmacia y Centro Médico	Femenino	42	30 años	Nombrado	Superior universitario	Contador
27	Responsable de Planillas	Femenino	39	30 años	Contratado	Superior universitario	Contador
28	Gerente de Lotería	Masculino	50	30 años	Nombrado	Superior universitario	Contador
29	Custodio de Bienes	Masculino	46	30 años	Nombrado	Superior Técnico	Security
30	Responsable de Farmacia	Femenino	40	20 años	Nombrado	Superior Técnico	Contador
31	Secretaria de OCI	Femenino	45	20 años	Nombrado	Superior universitario	Secretariado

32	Secretaria de Gerencia de Lotería	Femenino	36	10 años	Contratado	Superior Técnico	Secretariado
33	Jefe de Control Institucional	Femenino	41	20 años	Nombrado	Superior Técnico	C.P.C
34	Custodio de Bienes	Masculino	45	30 años	Nombrado	Superior universitario	Security
35	Custodio de Bienes	Femenino	40	20 años	Nombrado	Superior Técnico	Security

Fuente: Elaboración propia

4.2 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.2.1 Situación de la Motivación de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo

Sobre Motivación se realizaron las siguientes preguntas:

Tabla N° 01

NECESIDADES FISIOLÓGICAS DE LOS TRABAJADORES DE LA SBH

NECESIDADES FISIOLÓGICAS	SI	%	NO	%	TOTAL
1. ¿Los beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas?	25	71%	10	29%	35
2. ¿Mi trabajo actual me permite tener vacaciones anuales?	10	29%	25	71%	35
3. ¿El ambiente físico (frio, calor, etc.) de su trabajo influyen en la forma que se desempeña?	25	71%	10	29%	35
4. ¿Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo?	28	80%	7	20%	35

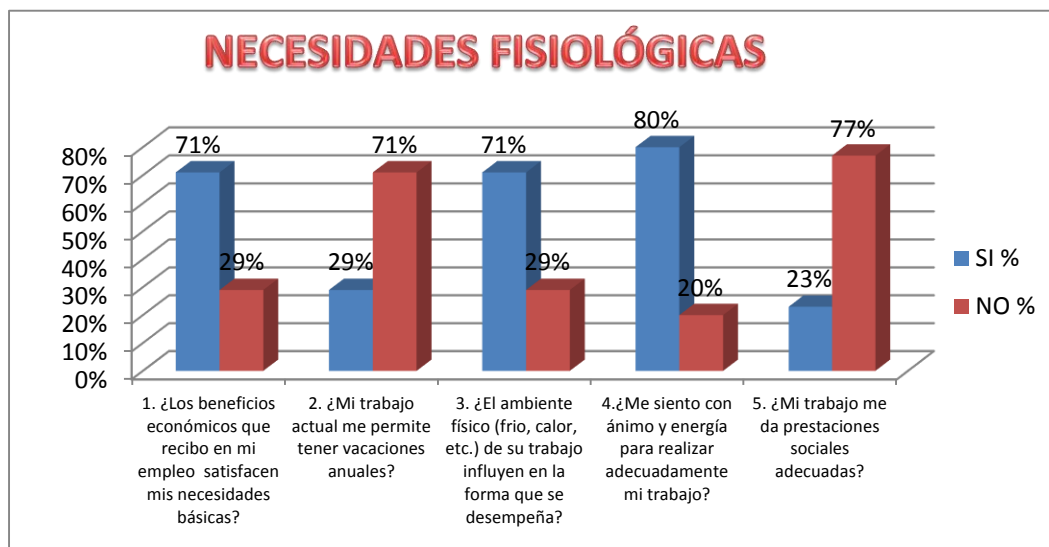
5. ¿Mi trabajo me da prestaciones sociales adecuadas?	8	23%	27	77%	35
--	---	-----	----	-----	----

Fuente: Elaboración personal en base a encuesta realizada - octubre

2017

Gráfico N° 01

NECESIDADES FISIOLÓGICAS DE LOS TRABAJADORES DE LA SBH



Fuente: Elaboración personal en base a encuesta realizada - octubre

2017

De acuerdo a la tabla y gráfico N° 01 podemos observar que el 71% de los empleados están satisfechos con el beneficio económico y que este cubre solo sus necesidades básicas; y el 29% no están satisfechos, esperan un extra más por parte de la entidad. El 71% de los empleados no tienen vacaciones puesto que su trabajo no lo permite, es decir el sueldo cubre lo básico (canasta familiar), más no para darse el gusto de un viaje. De todas aquellas personas que se encuestaron el 71% concuerda que el ambiente físico influye para que exista un buen desempeño laboral, (frio, calor, etc.). El 80% de los empleados de la Beneficencia de Huancayo, poseen los ánimos para desarrollar sus actividades laborales y un 20% de los empleados no están motivados es decir no tienen ánimos para llevar a cabo

su trabajo. El 77% de los empleados no cuentan con prestaciones sociales adecuadas, y el 23% cuentan con prestaciones.

De ello podemos afirmar que las necesidades fisiológicas son de vital importancia para los empleados puesto que ellos necesitan sentirse bien en su puesto de labores para realizar un trabajo eficiente.

Tabla N° 02

**NECESIDADES DE SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA
SBH**

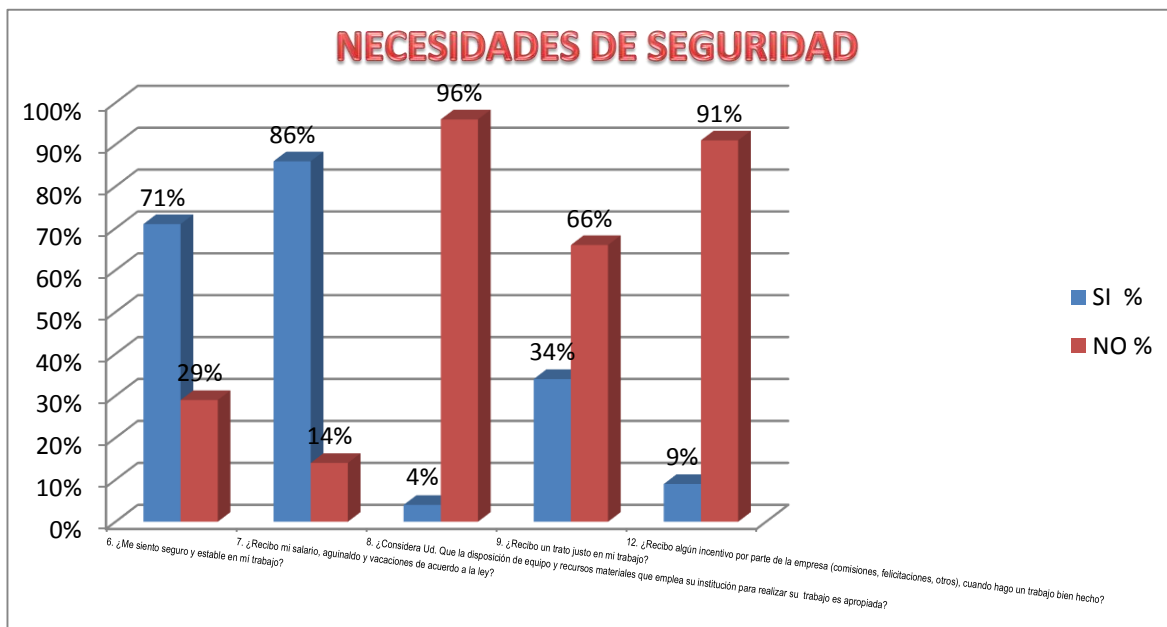
NECESIDADES DE SEGURIDAD	SI	%	NO	%	TOTAL
6. ¿Me siento seguro y estable en mí trabajo?	25	71%	10	29%	35
7. ¿Recibo mi salario, aguinaldo y vacaciones de acuerdo a la ley?	30	86%	5	14%	35
8. ¿Considera Ud. Que la disposición de equipo y recursos materiales que emplea su institución para realizar su trabajo es apropiada?	2	4%	33	96%	35
9. ¿Recibo un trato justo en mi trabajo?	12	34%	23	66%	35
12. ¿Recibo algún incentivo por parte de la empresa (comisiones, felicitaciones, otros), cuando hago un trabajo bien hecho?	3	9%	32	91%	35

Fuente: Elaboración personal en base a encuesta realizada -octubre

2017

Gráfico N° 02

**NECESIDADES DE SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA
SBH**



**Fuente: Elaboración personal en base a encuesta realizada - octubre
2017**

En el gráfico N° 2 podemos observar que el 71% menciona que se siente seguro y estable en su puesto de trabajo y el 29% de los trabajadores de la Beneficencia de Huancayo no está seguros con su trabajo; el 86% de los trabajadores reciben sus salarios, aguinaldo, vacaciones de acuerdo a ley, y el 14% reciben salario más no aguinaldo y algunos beneficios puesto que son contratados, un 6% de los trabajadores de la SBH considera que los equipos y los materiales que emplea su institución para realizar su trabajo es la apropiada y el 94% consideran de que los equipos y recursos materiales que emplea su institución para realizar su trabajo no son los apropiados; esto nos da como resultado que, se deben de implementar nuevos sistemas, métodos y equipos que faciliten los trabajos del personal de la SBH; el 34% de los trabajadores de la SBH siente de

que el trato que reciben por parte de sus superiores es lo adecuado y justo mientras que un 66% de los trabajadores de esta institución consideran de que no hay un trato justo; un 9% de los trabajadores de la SBH reciben alguna compensación por parte de la SBH (comisiones, felicitaciones, otros) cuando realizan un trabajo bien hecho, mientras que un 91% de los trabajadores no reciben incentivo por parte de la SBH (comisiones, felicitaciones, otros) cuando realizan un trabajo bien hecho.

Tabla N° 03

NECESIDADES SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DE LA SBH

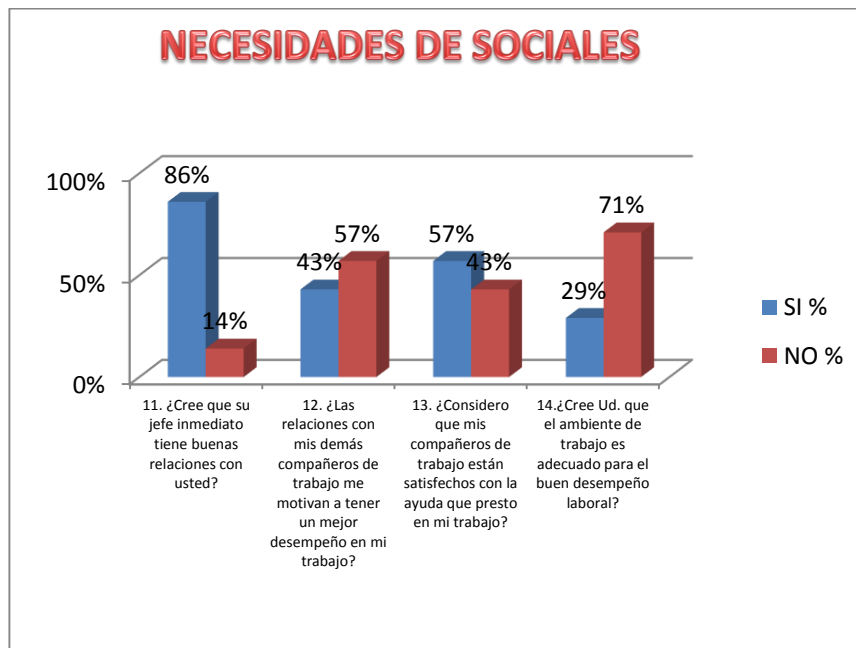
Fuente: Elaboración personal en base a encuesta realizada - octubre

2017

NECESIDADES SOCIALES	SI	%	NO	%	TOTAL
11. ¿Cree que su jefe inmediato tiene buenas relaciones con usted?	30	86%	5	14%	35
12. ¿Las relaciones con mis demás compañeros de trabajo me motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo?	15	43%	20	57%	35
13. ¿Considero que mis compañeros de trabajo están satisfechos con la ayuda que presto en mi trabajo?	20	57%	15	43%	35
14.¿Cree Ud. que el ambiente de trabajo es adecuado para el buen desempeño laboral?	10	29%	25	71%	35

Gráfico N° 03

NECESIDADES SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DE LA SBH



Fuente: Elaboración personal en base a encuesta realizada - octubre

2017

De acuerdo al cuadro y gráfico N° 03 podemos observar que el 86% de los empleados considera que existe una relación adecuada y armoniosa con su jefe inmediato; y el 14% considera que no hay una relación adecuada y armoniosa con su jefe inmediato. El 43% de los empleados tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo esto lleva a que estén motivados en su puesto de trabajo porque no tienen conflictos, mientras que un 57% concuerda que no hay una buena relación con sus compañeros de trabajo por ende no hay motivación para realizar un buen desempeño en su puesto de trabajo. Esto nos lleva a que los trabajadores tienen relaciones tensas con sus colegas donde intervienen varios factores tales como: chismes, (simplemente no se llevan bien), envidia, etc. El 57% de los empleados de la Beneficencia de Huancayo, consideran que sus compañeros de trabajo están complacidos con la ayuda que prestan en su trabajo ya sea por

colaborar con información; mientras que un 43% considera que sus compañeros de trabajo no están orgullosos con la ayuda que prestan en su trabajo, por no facilitar con información. El 29% de los empleados consideran que el ambiente de trabajo es adecuado para el buen desempeño laboral mientras que un 71% de empleados de la SBH consideran que el ambiente de trabajo no es el adecuado para el buen desempeño laboral.

De ello podemos afirmar que las necesidades sociales son de vital importancia para los empleados puesto que ellos necesitan llevar una buena relación con sus compañeros y con sus superiores para que el ambiente de trabajo sea lo más armonioso posible y así realizar un buen desempeño laboral el cual conllevará a un trabajo eficiente.

4.2.2 Situación del Desempeño Laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo

Sobre Desempeño Laboral se realizaron las siguientes preguntas:

Tabla N° 04

NECESIDADES DE AUTOESTIMA-DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA SBH

Fuente: Elaboración personal en base a encuesta realizada - octubre

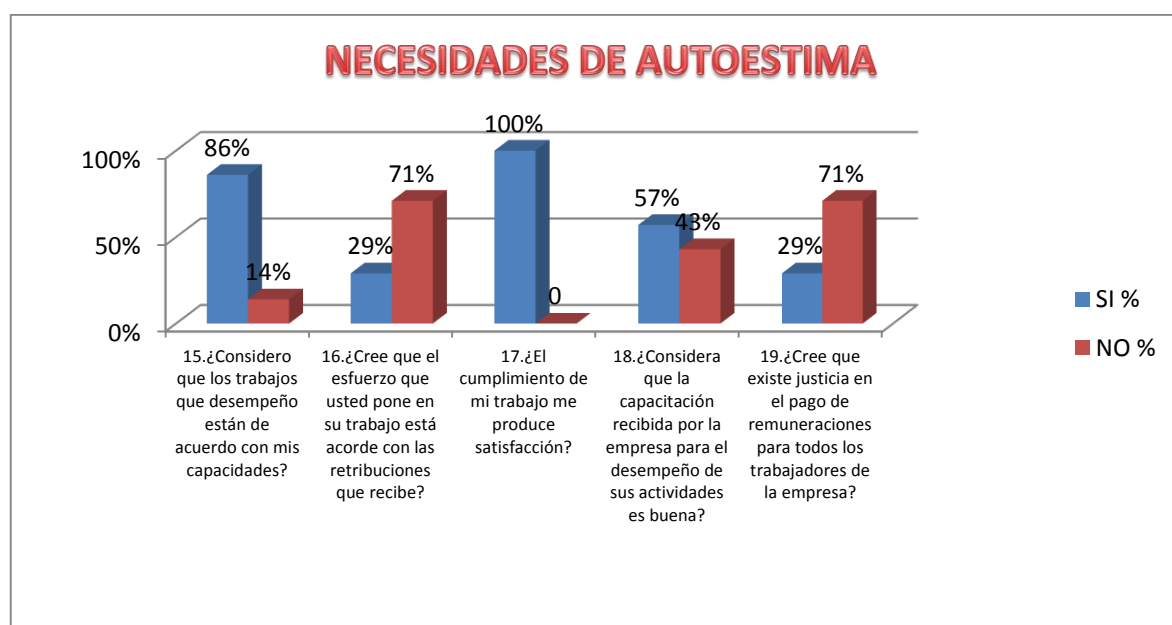
2017

NECESIDADES DE AUTOESTIMA- Desempeño	SI	%	NO	%	TOTAL
15. ¿Considero que los trabajos que desempeño están de acuerdo con mis capacidades?	30	86%	5	14%	35

16. ¿Cree que el esfuerzo que usted pone en su trabajo está acorde con las retribuciones que recibe?	10	29%	25	71%	35
17. ¿El cumplimiento de mi trabajo me produce satisfacción?	35	100%	0	-	35
18. ¿Considera que la capacitación recibida por la empresa para el desempeño de sus actividades es buena?	20	57%	15	43%	35
19. ¿Cree que existe justicia en el pago de remuneraciones para todos los trabajadores de la empresa?	10	29%	25	71%	35

Gráfico N° 04

**NECESIDADES DE AUTOESTIMA- DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES DE LA SBH**



Fuente: Elaboración personal en base a encuesta realizada - octubre

2017

De acuerdo al cuadro y gráfico N° 04 podemos observar que el 86% de los empleados de la SBH considera que los trabajos que realizan en su área de trabajo es la adecuada puesto que va con sus capacidades; y el 14% consideran que los trabajos que realizan en su área de trabajo no es la adecuada puesto que no va con sus capacidades laborales. El 29% de los empleados halla que el esfuerzo que pone en su trabajo está paralelo con los estipendios que recibe por parte de la institución, mientras que un 71% concuerda que el esfuerzo que pone en su trabajo no está acorde con las retribuciones que recibe. El 100% de los empleados de la Beneficencia de Huancayo consideran que, el cumplimiento de su trabajo le produce satisfacción. El 57% de los empleados consideran que la capacitación recibida por el ente para el desempeño de sus actividades es buena, mientras que un 43% de empleados de la SBH consideran que la capacitación que reciben por el ente para el desempeño de sus actividades no es buena, esto nos quiere decir que, se deben llevar capacitaciones acordes con sus actividades. El 29% de trabajadores de la SBH concuerdan que existe justicia en el pago de remuneraciones por parte de la institución, mientras que un 71% de trabajadores de la SBH concuerdan que no existe justicia en el pago de remuneraciones por parte de la institución.

Tabla N° 05

**NECESIDADES DE AUTORREALIZACIÓN DE LOS TRABAJADORES
DE LA SBH**

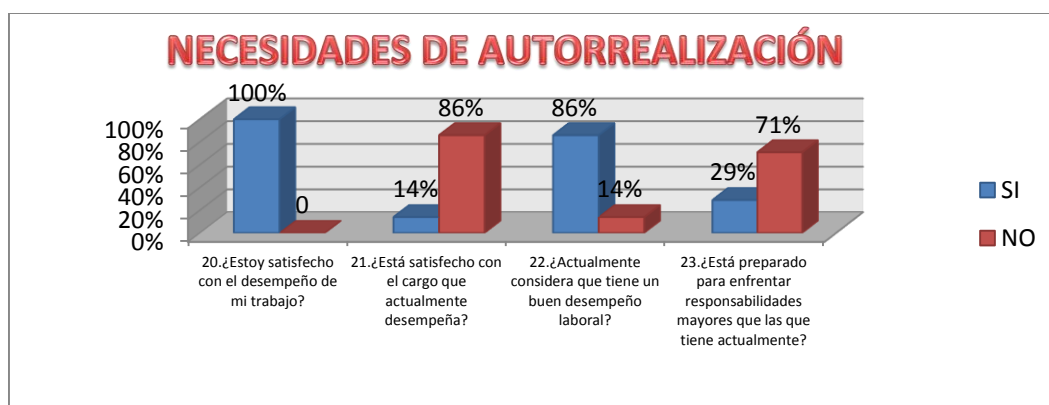
NECESIDADES DE AUTORREALIZACIÓN	SI	%	NO	%	TOTAL
20. ¿Estoy satisfecho con el desempeño de mi trabajo?	35	100%	0	-	35

21. ¿Está satisfecho con el cargo que actualmente desempeña?	5	14%	30	86%	35
22. ¿Actualmente considera que tiene un buen desempeño laboral?	30	86%	5	14%	35
23. ¿Está preparado para enfrentar responsabilidades mayores que las que tiene actualmente?	15	29%	25	71%	35

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada - octubre
2017

Gráfico N° 05

NECESIDADES DE AUTORREALIZACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA SBH



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada- octubre
2017

De acuerdo al cuadro y gráfico N° 05 podemos observar que el 100% de los empleados de la SBH considera que están satisfechos con el desempeño en su puesto de trabajo, en ello interviene que los trabajadores poseen capacidades laborales óptimas para la realización de sus actividades. El 14% de los empleados considera que están satisfechos con el cargo que actualmente desempeñan dentro de la SBH, mientras que un 86% concuerda que no están satisfechos con el cargo

que actualmente desempeña dentro de la SBH, consideran que sus capacidades son buenas y necesitan otro cargo. El 86% de los empleados de la Beneficencia de Huancayo, consideran que actualmente tienen un buen desempeño laboral esto conlleva a un trabajo eficiente, mientras que un 14% los empleados de la SBH, consideran que actualmente no tienen un buen desempeño laboral esto como consecuencia no hay un trabajo eficiente. El 71% de los empleados consideran que están preparados para enfrentar responsabilidades mayores que las que tiene actualmente, mientras que un 29% de empleados de la SBH consideran que no están preparados para enfrentar responsabilidades mayores que las que tiene actualmente.

4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente acápite se realiza el análisis y discusión de los resultados hallados en el proceso de la pesquisa, los cuales consisten en conocer la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Beneficencia de Huancayo en el año 2017. Recordamos y pre-citamos la Hipótesis Específica 1: Existen necesidades deficientes en la Beneficencia de Huancayo; 2: Existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral de los asalariados de la Beneficencia de Huancayo; 3: La Motivación tiene un efecto positivo en el Desempeño Laboral de los asalariados de la Beneficencia de Huancayo a continuación se hará mención a cada una de ellas:

Necesidades Deficientes que Existen en la Beneficencia de Huancayo:

- Las necesidades deficientes o no aplicables en la SBH se clasifican en: Necesidades Fisiológicas, Necesidades de Seguridad, Necesidades Sociales, Necesidades de Estima y Necesidades de Realización. A pesar de la existencia de una variedad de trabajos e investigaciones que intentan

explicar que la existencia de las necesidades en un empleado es muy importante.

Las Necesidades deficientes que se presentan en la Beneficencia de Huancayo corresponden a diversas teorías y estudios que explican su importancia **Jerarquía De Maslow** nos detalla lo siguiente:

- **1er Ítem** se refiere a las carencias básicas para que un obrero subsista, en otras palabras, la “Canasta Familiar”, mejor conocidas como necesidades fisiológicas: comida, bebida y dormir; el cual con un sueldo del mínimo vital son difícil de alcanzar este primer ítem.
 - **2do Ítem** se refiere a las carencias de salvaguarda y seguridad, en el ámbito profesional semeja a condiciones de seguridad y salud ocupacional, estabilidad en su puesto de trabajo, que el asalariado gane más que el sueldo mínimo vital.
 - **3er Ítem** son aquellas carencias sociales, un clima laboral agradable entre empleados, un vínculo amical entre empleador y empleado. Para que surja ello es importante que el gerente organice eventos, juegos deportivos para confraternizar e interactuar entre el nivel operativo y gerencial.
 - **4to Ítem** son aquellas carencias que el empleado debe de sentir en su centro de trabajo, reconocer su labor del asalariado, recompensarlos por las metas que cumplió a favor de la empresa donde labora, ascenderlo por su trayectoria y reconocimiento por los años de esmero que puso en su trabajo.
 - **5to Ítem** el asalariado debe de alcanzar su propia autorrealización personal, fruto de su esfuerzo y especialización en su carrera profesional.
- Los entes deben de capacitar a sus obreros para que estén al tanto de las

innovaciones en la manipulación de máquinas, nuevas formas de jornadas.

- Necesidades de Existencia (E), envuelven junto a las necesidades fisiológicas y de seguridad de Maslow las condiciones de labor y las pagas.
- Necesidades de Relación (R), agrupan las carencias sociales y de consideración de Maslow. Según Alderfer, estas carencias se satisfacen más con una interacción abierta, correcta por mantener relaciones agradables esquivando el ataque.
- Necesidades de Desarrollo (D), que se refieren al deseo de autoestima y autorrealización, a través de una fuerte implicación en la dinámica laboral y por el manejo de las habilidades, contenidos y creatividad.
- ❖ Lograr y mantener a un asalariado satisfecho es necesario que el organismo empleador satisfaga sus carencias”.
- ✚ “El principio primordial de la organización de la motivación humana es la ordenación de las necesidades en una jerarquía de mayor o menor prioridad o potencia”. Basándonos de esa idea el ser humano tiene carencias de satisfacer, para ello jerarquiza para poder complacerlas.

Concordamos con los planteamientos de **MASLOW** porque si una organización identifica y tiene claro las necesidades de sus empleados, como muestra Maslow en su Jerarquía de Necesidades; nos daremos cuenta que es de vital importancia analizar cada necesidad, y una vez analizada relacionarla con los trabajadores que son participes en la SBH. La teoría de **MASLOW** es guía para las empresas, porque nos muestra de cómo ver al empleado con un recurso valioso para la empresa más no para verlo como una máquina que solo produce. “La Pirámide de Maslow”, se detalla el pensamiento básico de esta jerarquía es que

las carencias más altas ocupan la atención sólo cuando se han complacido las carencias inferiores de la pirámide. Las fuerzas de crecimiento dan lugar a un movimiento ascendente en la jerarquía, mientras que las fuerzas regresivas empujan las carencias prepotentes hacia abajo en la jerarquía.

Esta teoría se acopla al acápite ya que es importante que los asalariados satisfagan previamente ciertas carencias, como las fisiológicas, las de protección y seguridad, las sociales y las de mantenimiento de estatus para lograr alcanzar la autorrealización y poder desempeñarse en el área laboral apropiadamente, por lo tanto dicha teoría da fe y corrobora la Hipótesis planteada. Vemos que el 71% de los empleados están satisfechos con el beneficio económico y que este cubre solo sus necesidades básicas; y el 29% no están satisfechos porque no cubre las necesidades básicas (comida, vestimenta), este resultado nos quiere decir que los beneficios económicos son muy importantes para los trabajadores, el 34% de los trabajadores de la SBH siente de que el trato que reciben por parte de sus superiores es adecuado y justo mientras que un 66% de los trabajadores de esta institución consideran de que no hay un trato justo, mientras un 9% de los trabajadores de la SBH reciben algún incentivo por parte del ente (comisiones, felicitaciones, otros) cuando realizan un trabajo bien hecho, el 91% de los trabajadores no reciben incitación por parte de la empresa (comisiones, felicitaciones, otros) cuando realizan un labor bien hecho.

Relación existente entre la motivación y el desempeño laboral de los asalariados de la Beneficencia de Huancayo:

Los factores que dan fe de que existe una interrelación entre Motivación y Desempeño son diversos y como tal también han surgido diversas teorías y

estudios que lo explican, dentro de las cuales tenemos a la: **TEORÍA DE LAS EXPECTATIVAS** de Víctor Vroom.

1. Correlación **ESFUERZO-DESEMPEÑO**: la perspectiva que percibe el asalariado de que ejercer una cantidad determinado de esfuerzo conllevará al desempeño.
2. Correlación **DESEMPEÑO-RECOMPENSA**: La categoría hasta el cual el asalariado cree que desempeñarse a un nivel terminante lo acarreará al logro de un resultado óptimo.
3. Correlación **RECOMPENSA-METAS PERSONALES**: El grado hasta el cual las condecoraciones del ente compensan las carencias personales de un individuo y lo atractivas que son esas posibles compensaciones para la persona.

La teoría de las expectativas socorre a explicar la razón por la que muchos asalariados no están motivados en sus puestos y simplemente trabajan al mínimo para “irla pasando”.

En primer lugar, si el empleado rinde su máximo esfuerzo. Se reconocerá su desempeño. Para diversos asalariados, la contestación es no; ¿Por qué? Su nivel de destrezas puede ser incorrecta, lo que significa que, no importa que tan duro trabaje, no sea probable que tengan un alto desempeño. Otra posibilidad es que el asalariado, este o no en lo cierto, perciba que no le agrada a su jerarca.

Como derivación se espera adquirir una evaluación pobre sin que importe su nivel de ahínco.

En secundario lugar, si el asalariado tiene una buena valoración de desempeño se dará lugar a reconocimientos, gratificaciones, premios y ascenso dentro de los entes...

Por último, si el empleado es bonificado, este trabajara duro con el entusiasmo de apoderarse un ascenso, pero en su lugar, recibe un acrecentamiento del sueldo. O el asalariado desea un lugar más provocador, atrayente y solo recibe mensajes de halago.

Concordamos con los planteamientos de **Víctor Vroom** al estar en lo cierto que un trabajador motivado es igual a un trabajador altamente productivo, es decir que, va a realizar un desempeño laboral óptimo, dichas teorías dan fe y corroboran nuestra Hipótesis. Observamos que el 57% de los empleados consideran que la instrucción recibida por el ente público para el desempeño de sus asignaciones es óptimo, mientras que un 43% de empleados de la SBH consideran que la capacitación que reciben por el ente público para el desenvolvimiento de sus actividades no lo es, El 29% de los empleados considera que la determinación que pone en su compromiso está acorde con las gratificaciones que percibe por parte de la institución, mientras que un 71% concuerda que el esmero que pone en su día a día en el ente no está acorde con las gratificaciones que percibe.

La Motivación tiene un desenlace innegable en el Desempeño Laboral de los asalariados de la Beneficencia de Huancayo:

Los factores que hacen que la Motivación tenga un efecto positivo en el Desempeño son diversos. La retribución económica no es la única fuente de motivación para el trabajador. Son también importantes el reconocimiento, el prestigio, el estatus, la aceptación de grupo, la seguridad, etc.

Es importante establecer metas en los trabajadores y ver como rinden o si cumplen o no las metas establecidas por los empleadores, si hay una recompensa al cumplir la meta los trabajadores se van a llenar de fuerza y ganas

por cumplir sus metas, por ello se establecen metas concretas y fáciles de alcanzar. Esto quiere decir que el individuo al proponerse una meta, la misma constituye favorable tanto para él como para el ente, ya que conlleva a una mejor jornada en equipo y por ende a un buen desempeño.

La satisfacción laboral de un asalariado es muy importante estos deben percibir una satisfacción favorable por de sus empleadores y la institución.

Que los individuos tienden a reportar niveles mayores de satisfacción cuando su trabajo es realizado en escenarios laborales agradables; es indispensable y fundamental que el talento humano cuente con capacitación necesaria para que desarrolle un trabajo eficaz en su puesto de trabajo.

Concordamos con los planteamientos de **A. Maslow**, porque si una organización realiza planes de incentivo, capacitaciones, reconocimientos, realizan concursos, otorgan premios sí, al cumplir una meta hay retribución y toman en cuenta las opiniones de los trabajadores, estos factores van ser factores motivacionales para el trabajador de la SBH, en consecuencia, van realizar una labor admirable y a la larga un desempeño laboral óptimo. Dichas teorías dan fe y corroboran nuestra Hipótesis. Observamos que el 86% de los empleados de la Beneficencia de Huancayo, consideran que actualmente tienen un buen desempeño laboral esto conlleva a un trabajo eficiente, mientras que un 14% los empleados de la SBH, consideran que actualmente no tienen un buen desempeño laboral y como consecuencia no hay un trabajo eficiente. El 71% de los empleados consideran que están preparados para contraponer responsabilidades mayores que las que tienen actualmente, mientras que un 29% de empleados de la SBH consideran que no están preparados para afrontar responsabilidades mayores que las que tienen actualmente

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Es común que en toda tarea de investigación y además teniendo en cuenta la formulación del problema general y problemas específicos, así como los objetivos propuestos en el presente trabajo de investigación; podemos afirmar la demostración, contrastación y validación de las hipótesis planteadas inicialmente, con los resultados obtenidos, para su mejor apreciación pre-citamos la Hipótesis General: La Motivación Influye positivamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Beneficencia de Huancayo.

HIPÓTESIS ESPECIFICA (a)

- Existen necesidades deficientes en la Beneficencia de Huancayo, las Necesidades deficientes en la SBH son:
 - Necesidades Fisiológicas
 - Necesidades de Seguridad
 - Necesidades Sociales
 - Necesidades de Estima
 - Necesidades de Realización

Contrastación y validación:

Al tomar en cuenta las Necesidades Fisiológicas, Necesidades de Seguridad, Necesidades Sociales, Necesidades de Estima y Necesidades de Realización, sabemos que el personal de una empresa es el eje por la cual funciona y por ende la institución (SBH); debe de considerar algunos aspectos que sirvan como factor determinante para motivar a los empleados.

Vemos que el 71% de los empleados están satisfechos con el beneficio económico y que este cubre solo sus necesidades básicas; y el 29% no están satisfechos porque no cubre las necesidades básicas (comida, vestimenta), este

resultado nos quiere decir que los beneficios económicos son muy importantes para los trabajadores, el 34% de los trabajadores de la SBH siente de que el trato que reciben por parte de sus superiores es el adecuado y justo mientras que un 66% de los trabajadores de esta institución consideran de que no hay un trato justo, mientras un 9% de los trabajadores de la SBH reciben algún incentivo, compensación por parte de la SBH, cuando realizan un trabajo bien hecho, el 91% de los trabajadores no reciben incentivo por parte de la SBH cuando realizan un trabajo bien hecho. Por lo tanto, nuestra hipótesis muestra que si existen deficiencias en las Necesidades en la SBH.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA (b)

➤ Existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Beneficencia de Huancayo. Hay una clara relación entre las variables Motivación y Desempeño, ambas van de la mano en lo que respecta a los empleados de la SBH. La primera influye en la segunda.

- Relación desempeño-recompensa
- Relación recompensa-metas personales
- Relación esfuerzo desempeño

Contrastación y validación:

Al tener presente que la relación entre la motivación y el desempeño laboral es de gran importancia en las empresas, determinamos que, si por parte de la empresa se ofrecen beneficios y dan facilidades al trabajador, está tiene una relación directa con el desempeño laboral, por tanto, existe relación entre la variable Motivación y la Variable Desempeño Laboral.

Observamos que el 57% de los empleados consideran que la capacitación recibida por el ente para el desempeño de sus actividades es buena, mientras que,

un 43% de empleados de la SBH consideran que el entrenamiento que reciben por la SBH para el desempeño de sus acciones no es buena, El 29% de los empleados considera que el ahínco que pone en su faena está acorde con las pagos que recibe por parte de la institución, mientras que, un 71% concuerda que el esfuerzo que pone en su trabajo no está acorde con las retribuciones que recibe. La teoría de **Vroom** sustenta a nuestra investigación En tal sentido, lo que se pretende con la presente pesquisa es dar a conocer la relación entre Motivación y Desempeño Laboral y se constató con la hipótesis presentada.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA (c)

➤ La Motivación tiene un efecto positivo en el Desempeño Laboral de los asalariados de la Beneficencia de Huancayo. Es muy importante la Motivación en los trabajadores, pues si ellos están lo suficientemente motivados realizarán un Desempeño Laboral eficiente. Los factores que hacen que la Motivación tenga un efecto positivo en Desempeño Laboral son:

- Incentivos
- Retribución económica más adecuada
- Participación de los trabajadores
- Reconocimientos por las metas cumplidas
- Capacitaciones

Contrastación y validación:

La implantación de reconocimientos por las metas cumplidas, dar capacitaciones a los empleados para mejorar sus capacidades intelectuales y brindar por parte de la empresa una retribución justa por sus servicios prestados

hacia a la institución son factores que, implantados y tomados en cuenta por la empresa, tendrán un efecto significativo en los empleados.

Observamos que el 86% de los empleados de la Beneficencia de Huancayo consideran que actualmente tienen un buen desempeño laboral esto conlleva a un trabajo eficiente, mientras que un 14% los empleados de la SBH, consideran que actualmente no tienen un buen desempeño laboral, como consecuencia no hay un trabajo eficiente. El 71% de los empleados consideran que están preparados para enfrentar responsabilidades mayores que las que tiene actualmente, mientras que un 29% de empleados de la SBH consideran que no están preparados para enfrentar compromisos mayores que las que tiene actualmente; Las teorías de estos autores son una guía para las empresas, porque muestra lo que se debe hacer o no con los recursos humanos de una empresa, es de vital importancia establecer metas, planes de incentivos y reconocimiento por la labor que realizan los empleados, por lo tanto se da fe a nuestra hipótesis planteada en la investigación.

CONCLUSIONES

1. Siendo el objetivo general Conocer la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Beneficencia de Huancayo en el año 2017, por tanto, se puede afirmar que un 29% no está de acuerdo con el beneficio económico, y el 71% concuerda que el ambiente físico influye para que exista un buen desempeño laboral. El 77% no cuentan con prestaciones sociales adecuadas y un 20% no están motivadas.
2. Siendo el primer objetivo específico detectar e identificar necesidades deficientes en la Beneficencia de Huancayo, por tanto, se puede afirmar que el 29% de los trabajadores no están satisfechos porque no cubre sus necesidades básicas, y un 66% de los trabajadores consideran que hay un trato justo y el 95% no reciben incentivos.
3. Segundo objetivo específico determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Beneficencia de Huancayo por tanto se puede afirmar que hay una relación directa es así que un 71% concuerda que el esfuerzo que pone en su trabajo no va acorde a sus retribuciones.
4. En el tercer objetivo es analizar y entender el efecto que tiene la motivación en el desempeño laboral, la motivación tiene un efecto positivo en el desempeño laboral por lo cual un 14% de trabajadores no tienen un buen rendimiento laboral debido a la falta de motivación.

RECOMENDACIONES

Ya expuestos los resultados y las conclusiones mencionadas anteriormente voy a proseguir a nombrar algunas recomendaciones que vi en mi tesis y espero que sean útiles tanto en empresas privadas y públicas.

1. El encargado de los Recursos Humanos es decir el Gerente de Administración debe de tasar a mayor profundidad el rango de complacencia que muestra el asalariado a su cargo, considerando en mejora la situación económica y la calidad de vida, canasta familiar, de los asalariados de la SBH.
2. Se le recomienda crear una estructura de auto-reconocimiento por la tarea alcanzada, para premiar el esmero y garra del asalariado en la tarea que desenvuelve y mejorar continua, por lo tanto, este alcanzara ser eficiente y eficaz.
3. Se debe de organizar actividades recreativas, en donde se brinde posibilidades, oportunidades a todos los miembros que conforman la institución para que se puedan expresar, participar y dar ideas y puntos de vista, para así unir lazos de confianza y fidelidad.
4. Por último se le recomienda que es necesario motivar al personal asalariado y que estén dispuestos a enfrentar cambios que son producidos por la innovaciones de tecnologías inéditas, con una inducción constante, orientada que los empleados posean armas (aptitudes y actitudes) que exige el actual entorno globalizado, con ello que se lograra que el asalariado use mejor sus equipos de trabajo en forma más eficiente y eficaz proporcionando a las instituciones y al país mayor oportunidad de alimentar la productividad y utilidades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adair: Motivación dentro de la Organización

A. Alderfer: Teoría de las necesidades

Arias Galicia, F. (2001). Administración de recursos humanos

Bedodo y Gilio (2007) Motivación Laboral Y Compensaciones

Bittel, L. (2000). Administración de Personal. Traducción José Real Gutiérrez.

Carvajal, L. (1999). Metodología de la Investigación. Curso General y Aplicado.

Córdova, J. (2007). Elaboración de los Proyectos de Investigación.

Cuadra A. (2008) Tesis: Modelo E Instrumentos De Diagnóstico En Función De Las Políticas De Recursos Humanos.

Desempeño. Sexta Edición. México, D.F: Editorial Trillas, S.A.

Fernández, C. (1999). La Comunicación en las Organizaciones. México: Trillas.

Fidias, A. (2006). El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología

Ferreira (2007) Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral

García y Rondon (2008) Tesis: La Relación De La Motivación Y El Trabajo En Equipo Del Personal Administración Que Labora En El Decanato De La Facultad De Ciencias Y Tecnología De La Universidad De Carabobo.

Gibson: Motivación Intrínseca y Extrínseca

Gonzales C. (2007). Motivación Del Personal Administrativo De La Dirección De Desarrollo Estudiantil.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1999). Metodología de la investigación.

Jericó, P. (S/F). La Gestión del Talento.

B. Maslow Teoría de las Necesidades

McClelland: Teoría de aprendizajes

- Parella y Martens. (2004). Metodología de la Investigación Cuantitativa.
- Pérez M. (2009) Tesis: Las Necesidades Motivacionales Como Un Factor Clave De Rendimiento Laboral Del Personal Administrativo De La Clínica La Milagrosa.
- Ponte y Marceno (2007) Satisfacción En El Rendimiento Laboral De Los Trabajadores.
- Quirós, P. y Cabestrero, R. (2008). Funciones Activadoras: principios básicos de la motivación y la emoción.
- Robines, S. (2004). Comportamiento Organizacional.
- Rodríguez, D. (2004). Gestión Organizacional. Elementos para su estudio.
- Vargas Y. (2007) La Motivación Laboral Y Su Relación Con El Desempeño Laboral.
- Víctor Vroom: Teoría de las Expectativas

ANEXOS

ANEXO N° 1: VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE MOTIVACIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL POR JUICIO DE EXPERTOS.

JUICIO DE EXPERTOS.

Experto	Nombre y Apellido	DNI	Aplicable
1	Dr. Juan Medina Cortegana – GERENETE DE LA EMPRESA VIA INGENIEROS SAC	09834807	Aplicable a los asalariados de Vía Ingenieros SAC
2	Dr. Nicasio Valencia Mamani RECTOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA	19821498	Aplicable a los asalariados administrativos de la Universidad

Fuente: Elaboración propia

**ANEXO N° 2: MODELO DE ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES
DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE HUANCAYO**

I. DATOS GENERALES

EDAD:

SEXO:

TIEMPO DE TRABAJO EN LA INSTITUCIÓN:

CONDICIÓN DE TRABAJO: Nombrado () Contratado ()

II. INFORMACIÓN ESPECÍFICA

NECESIDADES FISIOLÓGICAS

1. ¿Los beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas?
 - a. Si ()
 - b. No ()

2. ¿Mi trabajo actual me permite tener vacaciones anuales?
 - a. Si ()
 - b. No ()

3. ¿El ambiente físico (frio, calor, etc.) de su trabajo influyen en la forma que se desempeña?
 - a. Si ()
 - b. No ()

4. ¿Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo?
 - a. Si ()
 - b. No ()

5. ¿Mi trabajo me da prestaciones sociales adecuadas?
 - a. Si ()

b. No ()

NECESIDADES DE SEGURIDAD

6. ¿Me siento seguro y estable en mí trabajo?

a. Si ()

b. No ()

7. ¿Recibo mi salario, aguinaldo y vacaciones de acuerdo a la ley?

a. Si ()

b. No ()

8. ¿Considera Ud. ¿Que la disposición de equipo y recursos materiales que emplea su institución para realizar su trabajo es apropiada?

a. Si ()

b. No ()

9. ¿Recibo un trato justo en mi trabajo?

a. Si ()

b. No ()

10. ¿Recibo algún incentivo por parte de la empresa (comisiones, felicitaciones, otros), cuando hago un trabajo bien hecho?

a. Si ()

b. No ()

NECESIDADES SOCIALES

11. ¿Cree que su jefe inmediato tiene buenas relaciones con usted?

a. Si ()

b. No ()

12. ¿Las relaciones con mis demás compañeros de trabajo me motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo?

a. Si ()

b. No ()

13. ¿Considero que mis compañeros de trabajo están satisfechos con la ayuda que presto en mi trabajo?

a. Si ()

b. No ()

14. ¿Cree Ud. que el ambiente de trabajo es adecuado para el buen desempeño laboral?

a. Si ()

b. No ()

NECESIDADES DE AUTOESTIMA

15. ¿Considero que los trabajos que desempeño están de acuerdo con mis capacidades?

a. Si ()

b. No ()

16. ¿Cree que el esfuerzo que usted pone en su trabajo está acorde con las retribuciones que recibe?

a. Si ()

b. No ()

17. ¿El cumplimiento de mi trabajo me produce satisfacción?

a. Si ()

b. No ()

18. ¿Considera que la capacitación recibida por la empresa para el desempeño de sus actividades es buena?

a. Si ()

b. No ()

19. ¿Cree que existe justicia en el pago de remuneraciones para todos los trabajadores de la empresa?

a. Si

b. No

NECESIDADES DE AUTORREALIZACIÓN

20. ¿Estoy satisfecho con el desempeño de mi trabajo?

a. Si

b. No

21. ¿Está satisfecho con el cargo que actualmente desempeña?

a. Si

b. No

22. ¿Actualmente considera que tiene un buen desempeño laboral?

a. Si

b. No

23. ¿Está preparado para enfrentar responsabilidades mayores que las que tiene actualmente?

a. Si

b. No