



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

TEMA:

LA INCIDENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS COLABORADORES DEL GAD CANTONAL DE LA TRONCAL

AUTOR:

SAAVEDRA SALDAÑA RONI JAVIER

DIRECTORA TFM:

PS. JOHANA VERONICA ESPINEL GUADALUPE, MSC.

MILAGRO - 2023

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por el **Sr. Saavedra Saldaña Roni Javier**, para optar al título de MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA y que acepto tutoría el estudiante, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, 2023



Firmado electrónicamente por:
**JOHANA
VERONICA
ESPINEL
GUADALUPE**

Magister Johana Verónica Espinel Guadalupe
CI. 0913610945

DECLARACIÓN DE AUDITORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Comité Académico del Programa de Maestría en Administración Pública de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que esta referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro **Título** de una institución nacional o extranjera.

Milagro, 2023



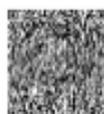
Firmado electrónicamente por:
RONI JAVIER
SAAVEDRA SALDANA

Roni Javier Saavedra Saldaña
CI. 0705398204

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
DIRECCIÓN DE POSGRADO
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL CON MENCIÓN EN DESARROLLO INSTITUCIONAL**, presentado por **SAAVEDRA SALDAÑA RONI JAVIER**, otorga al presente proyecto de investigación denominado "LA INCIDENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL GAD CANTONAL DE LA TRONCAL.", las siguientes calificaciones:

TRABAJO DE TITULACION	59.00
DEFENSA ORAL	27.33
PROMEDIO	86.33
EQUIVALENTE	Muy Bueno



Firmado digitalmente por:
**ERIKA MARISSA
RUPERTI
LUCERO**

**Mgtr. RUPERTI LUCERO ERIKA MARISSA
PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL**



Firmado digitalmente por:
**CARLOS ROLANDO
NARANJO CABRERA**

**Mth. NARANJO CABRERA CARLOS ROLANDO
VOCAL**



Firmado digitalmente por:
**MARIA AUXILIADORA
CAMPUZANO RODRIGUEZ**

**Msc CAMPUZANO RODRIGUEZ MARIA AUXILIADORA
SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL**

Dedicatoria

A mi esposa, hijos y mis padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis hermanos por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Agradecimiento

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que forman parte del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón La Troncal, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su Institución.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Estatal de Milagro, a toda la Facultad de Posgrado y Educación Continua, a mis docentes en especial al Mgtr, Johana Verónica Espinel Guadalupe, principal colaborador durante todo este proceso, quien, con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de esta investigación.

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Sr. Dr.
Fabricio Guevara Viejó
RECTOR DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente proceso hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Cuarto Nivel de, cuyo tema: **LA INCIDENCIA DE LA MOTIVACION EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL GAD CANTONAL DE LA TRONCAL** y que corresponde al Vicerrectorado de Investigación y Posgrado.

Milagro, 2023



Roni Javier
Saavedra Saldaña
Ci. 0705398204

RESUMEN

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs) tienen autonomía en el desarrollo de sus actividades y vínculos con el ciudadano, por ello, es necesario una gestión administrativa vinculante a las realidades y necesidades de los pobladores. Este servicio con atención de calidad la brinda únicamente algún servidor pública que se encuentre con plena predisposición de hacer su trabajo, es decir motivado. Es así, que el GAD cantonal de La Troncal, reconoce la importancia del entorno laboral, existen varias formas según la literatura, pero durante el desarrollo de la investigación, se trabaja directamente con la motivación, siendo una variable que incide en el desempeño laboral. Para lo cual, se utilizó dos instrumentos que fueros previamente validados estadísticamente a treves del alfa de Cronbach. Los datos fueron analizados y se presentó la respectiva validación de la hipótesis, donde efectivamente existe una relación directa entre la motivación del personal y el desempeño laboral que este refleja en la valoración de jefe inmediato. Para culminar, se asevera que impulsando acciones de motivación en los colaboradores y generando un entorno laboral agradable, se puede obtener mejor rendimiento en el desempeño de las funciones de los servidores públicos del GAD cantonal de La Troncal.

Palabras claves: motivación, desempeño laboral, necesidades

ABSTRACT

The Decentralized Autonomous Governments (GADs) have autonomy in the development of their activities and ties with the citizen, therefore, an administrative management binding to the realities and needs of the inhabitants is necessary. This service with quality care is provided only by a public servant who is fully willing to do his job, that is, motivated. Thus, the cantonal GAD of La Troncal recognizes the importance of the work environment, there are several ways according to the literature, but during the development of the research, work is done directly with motivation, being a variable that affects work performance. For which, two instruments were used that were previously statistically validated through Cronbach's alpha. The data was analyzed and the respective validation of the hypothesis was presented, where there is indeed a direct relationship between the motivation of the staff and the work performance that this reflects in the evaluation of the immediate boss. To culminate, it is asserted that by promoting motivational actions in the collaborators and generating a pleasant work environment, better performance can be obtained in the performance of the functions of the public servants of the cantonal GAD of La Troncal.

Keywords: motivation, job performance, needs

INDICE GENERAL

Agradecimiento	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
CAPÍTULO I.....	3
Problematización	3
Objetivo General.....	3
Objetivos específicos	3
Justificación	4
CAPÍTULO II.....	6
MARCO TEÓRICO	6
Motivación Laboral	6
<i>Teoría del valor</i>	8
La teoría de la equidad	9
La teoría de Edwin Locke sobre la fijación de objetivos.....	11
Desempeño laboral.....	14
La motivación y su relación con el desempeño laboral.....	21
Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow	24
CAPÍTULO III.....	27
METODOLOGÍA	27
Población y muestra	27
Tipo de población	27
Descripción del instrumento.....	30
Procesamiento de la Información	32
Validación del instrumento.....	32
CAPITULO IV	34
ANALISIS DE RESULTADOS	34
CONCLUSIONES.....	40
RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	43
ANEXOS.....	46

INTRODUCCIÓN

Actualmente, las empresas alrededor del mundo asumen comportamiento de acuerdo a las tendencias de lo que exige la sociedad, pocas empresas implementan técnicas que inciden en la motivación de los colaboradores y de aquella forma puedan realizar sus actividades, contrastando ciertos criterios de un trabajo valorado en lo intangible, que pueda crear insatisfacción laboral que minimiza la productividad de la organización.

Para que los servidores públicos sientan motivación, debe existir un entorno laboral adecuado que genere confianza en cada una de las actividades diarias, es decir que se cuente con las herramientas necesarias y pertinentes para realizar un buen trabajo, para ello el bienestar y enfoque del personal debe estar bien dirigido.

Muchas empresas se alinean por implementar estrategias en el producto o servicio, dejando de lado al recurso humano que cumple un rol fundamental para que la organización llegue al éxito, considerando que les genera gastos al momento de realizar las evaluaciones de desempeño, capacitaciones, incluso que el trabajador cuente con los recursos necesarios para lograr su trabajo.

Por lo tanto, la motivación se convierte en un factor clave en el desempeño laboral de los colaboradores, es así, que Ochoa (2014) considera que esta variable tiene una incidencia notable en la producción de los trabajadores.

La presente investigación en su capítulo I determina la problematización y los objetivos que abordará el documento, según el análisis realizado en función de la información recopilada. En el capítulo II se detalla el marco teórico y fundamentos relacionados a las variables establecidas en el proyecto, es decir la variable independiente “motivación” y la dependiente “desempeño”.

En el capítulo III que se refiere a la Metodología, se abordará al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón La Troncal, en el que se analizará al personal vinculado a GADs cantonal por lo que la población existente es de 637 personas en nómina de las cuales se define un muestreo representativo y aleatorio para obtener información sobre motivación y desempeño laboral.

Finalmente, en el capítulo IV se analizarán los datos recopilados, correlación de variables que serán fundamentos para determinar las respectivas conclusiones en función de los hallazgos encontrados en el estudio, y que servirán como insumo para posibles alternativas de soluciones a la problemática existente y encontrada en la investigación.

CAPÍTULO I

Problematización

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón La Troncal, tiene como principal motor de servicio a su personal, siendo el recurso más importante considerado por la autoridad de turno, reconociendo que los colaboradores cumplen un rol preponderante en el desempeño de sus actividades y por tal esto repercute en el servicio brindado a la ciudadanía.

Los niveles de desempeño laboral en las diferentes áreas anexas a la municipalidad, son analizadas en relación a los resultados obtenidos producto de la evaluación de desempeño, sin conocer las consecuencias que generan los resultados expresados a través de los indicadores de evaluación. Por ello, es interesante analizar un factor que según varios autores posee incidencia directa en el desempeño, a esto se lo denomina motivación.

Por tal, la motivación al ser un intangible que regularmente es proveniente de los Directivos y responsables departamentales, es evidente que sea objeto de estudio en la municipalidad de La Troncal, con el ánimo de determinar el grado de influencia que tiene la motivación en el desempeño laboral, puesto que los resultados y clima organizacional en muchas áreas según la observación no es la más adecuado según percepciones personales y de ciertos grupos.

Objetivo General

Determinar la incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón La Troncal a través del levantamiento de datos para generar alternativas de mejora en los programas de incentivos institucionales.

Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente las teorías motivacionales que puedan afectar en el desempeño laboral
- Diagnosticar los niveles del desempeño y su relación con variables socio demográficas de los colaboradores del GAD cantonal de La Troncal.

- Relacionar la motivación del personal con variables socio demográficas en los colaboradores del GAD cantonal de La Troncal.

Justificación

La determinación de la incidencia que ejerce la evaluación de desempeño en la motivación del personal, comúnmente genera compromiso de los colaboradores perteneciente al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón La Troncal, tiene mucha relevancia en el proceso para mejorar el servicio brindado por la municipalidad del cantón antes mencionado. Generar un servicio de calidad y calidez es una de las principales prioridades que tiene un Gobierno seccional en el Ecuador, puesto que son entes gubernamentales que colaboran en el desarrollo social de la población.

La presente investigación es viable en relación a la parte operativa, puesto que se tiene acceso a la información en todas las áreas, sobre todo en el departamento de Talento Humano en la cual se concentran los procesos de evaluación de desempeño.

Además, se considera que el compromiso que establece el colaborador municipal, juega un rol interesante para la consecución de resultados institucionales, es así, que el análisis de ambas variables tanto el desempeño como el compromiso en los colaboradores, justifica el desarrollo de la investigación. El análisis no representa una mayor inversión, puesto que la base fundamental es la revisión bibliográfica de los métodos evaluativos del desempeño y la recopilación de información que se realice en el objeto de estudio.

Es importante reconocer el nivel de motivación que tienen los colaboradores del GAD municipal para determinar procesos de mejoras, que posibiliten el desarrollo de programas de mejora.

Motivar a los empleados para que hagan contribuciones importantes a sus trabajos puede tener un profundo impacto en la efectividad organizacional George & Jones (2015). Las organizaciones explotan varios recursos para competir con éxito. Estos recursos incluyen material, maquinaria, dinero, métodos y mano de obra. Según Dehaloo (2011) “pocas personas se dan cuenta que, en comparación con otros recursos,

el recurso humano es el único recurso que aumenta en calidad y capacidad cuanto más se utilice”. Las organizaciones no pueden darse el lujo de ignorar este valioso recurso.

La motivación es una técnica calculada que los gerentes pueden usar para explorar potencial humano y talentos. Por lo tanto, la motivación es un concepto importante para investigar.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Motivación Laboral

En el competitivo entorno empresarial actual, las empresas se enfrentan a muchos desafíos, adquirir la fuerza laboral adecuada y retenerla, es de suma importancia. Hoy en día, el capital humano es considerado el activo más importante de cualquier organización. Para obtener resultados eficientes y efectivos de los recursos humanos, la motivación es necesaria.

Motivar a los empleados es una de las funciones gerenciales más importantes. Según Abdullah (2011), el éxito en este esfuerzo es esencial en la búsqueda de utilizar todo el potencial de las personas para garantizar productos y servicios de calidad. Para ello, el autor postula además que la motivación es un tema muy complejo debido a la singularidad de las personas y la amplia gama de factores internos y externos que inciden en ella.

Otro aspecto importante en la motivación laboral es el ambiente laboral o ambiente de trabajo, y tiene que ver con el confort en el trabajo, pues tiene sentido que las personas que se sientan cómodas dentro de su entorno de trabajo, trabajarán mucho más eficazmente y disfrutarán del proceso de trabajo más que aquellos que se sienten incómodos. Hay varios problemas que afectan la comodidad del ambiente de trabajo.

La primera cuestión es el ruido, la mala ventilación, la falta de mobiliario, la mala iluminación y en el área educativa esto toma aún mayor importancia porque los trabajadores necesitan los ambientes adecuados para cumplir con su labor a satisfacción, Hughes (2009).

Aumentar la motivación, el compromiso y los niveles de compromiso son aspectos clave de la organización en la actualidad. El desarrollo de políticas de compensación tiene un papel importante en la motivación laboral para proporcionar altos niveles de desempeño, esfuerzo discrecional y contribución.

La motivación laboral, es un factor determinante dentro de la sociedad, es donde el hombre puede relacionarse y obtener deleite propio, es donde él mismo experimenta retos y pone en juego sus capacidades intelectuales para mostrar sus habilidades y así también donde las organizaciones laborales pueden crecer y dar a conocer grandes equipos de trabajo, capaces de competir en diversas áreas y ocupar lugares de primer orden, es por eso que es necesario que la empresa, reconozca al empleado como parte importante de la misma y que el empleado sea un firme representante de la misma, con confianza y libertad para una participación eficiente.

El proceso de la motivación comienza generalmente con alguien que reconoce una necesidad insatisfecha. Entonces se establece un objetivo para ser alcanzado y esa manera de satisfacer la necesidad. Las recompensas y los incentivos se pueden establecer para que la gente logre mejor la meta dada. El contexto social también afectará el nivel de motivación.

Este contexto consiste en valores y cultura organizacional, pero también incluye liderazgos y gestión, así como la influencia del grupo o equipo en el que trabaja una persona. La motivación puede tener dos orígenes, la intrínseca y extrínseca, la primera es autogenerada mientras que la segunda lo provoca el proceso de motivación por el trabajo mismo en la medida en que satisface las necesidades personales del empleado.

Los administradores deben llevar a cabo sus objetivos y operar a través de la actividad de otros, cultivando las capacidades y dedicación requeridas en sus trabajadores. La motivación aborda desafíos que exigen mucho más esfuerzo, resolución ingeniosa de problemas y disposición para el cambio. La administración emplea enfoques convencionales de mando y control de arriba hacia abajo para organizar y regular el trabajo. El entorno planificado implica una inventiva, método de gestión por parte de la entidad.

Para ser un gerente exitoso significa liderar el camino avanzando y adoptando una nueva gestión procedimientos Drumea (2011) que dan lugar a los tipos de operaciones requeridas para el éxito táctico. La administración establecida de mando y control no

produce los tipos de actuaciones que requerimos para la máxima medida de nuestros trabajadores.

La motivación laboral es un impulso que aparece en una persona consciente o inconscientemente para exigir acción con un objetivo específico. Puede ser un importante componente, ya sea en el trabajo, la educación o el estilo de vida.

La energía motivacional puede hacer que cualquier trabajo sea más fácil y más rápido. La teoría de la motivación laboral suele asociarse con la justificación, no con la capacidad; es decir, algunas personas en comparación con otras pueden hacer el trabajo bien Dal Forno & Merlone (2010). La motivación es generalmente una función de equidad en el intercambio social basado en la teoría de la equidad. con un entendimiento de la verdad organizacional, los empleados pueden participar activamente en la organización. Mientras tanto, con la injusticia que reciben, los empleados reducen su participación.

Como resultado, los empleados en el trabajo quieren la organización para restablecer un equilibrio entre sus contribuciones y la situación laboral Giauque et al. (2012). La medición de la motivación laboral determina las metas, la persistencia del comportamiento e intensidad relacionada con el trabajo deseada por la organización Virgiawan et al (2021); Arshadia, (2010). Situacional los estímulos, las preferencias personales y también las interacciones pueden determinar la motivación de una persona para perseguir una meta deseada. La tendencia resultante puede ser una combinación de varios incentivos basados en actividades internas (autoevaluación) y externas, resultados y consecuencias, cada uno de los cuales es ponderado según motivos personales Barbuto & Cuento (2011).

Teoría del valor

“Las personas difieren en lo que valoran en un trabajo y es probable que esto también afecte el grado de que están satisfechos” George & Jones (2015). En un estudio realizado por Kuhlín en 1963 en los maestros de escuela, encontró que los maestros varones esperaban mucho más de su trabajo en términos de logros en contraste con las maestras. En última instancia, este descubrimiento trae conocimiento del hecho de que

diferimos en términos de lo que queremos en un trabajo con numerosos investigadores llegando a la conclusión de que el grado en que el trabajo cumple con la necesidad que finalmente determina el nivel de satisfacción.

Guzmán (2017) opina que valoramos lo que es más importante para nosotros y también argumenta que debe haber una comprensión de la diferencia entre la cantidad real del valor deseado y cuánto quiere un individuo que sea cierto valor.

La teoría de la equidad

La teoría de la equidad de Adams (1963) es, en el fondo, una teoría del intercambio social basada en los principios de la Comparación Social (Festinger, 1957), estos postulados resultan fundamentales para entender las causas de la satisfacción e insatisfacción en el trabajo, su principio básico se enfoca en que el individuo reconoce algunas discrepancias al comparar sus ganancias e inversiones con las ganancias e inversiones de otros.

Tiene como componentes principales las nociones de insumos (inversiones) y resultados (recompensas), en una situación laboral, los insumos que el individuo intercambia por un salario incluyen la experiencia laboral previa, el esfuerzo en el desempeño de las funciones, la formación, la cualificación, entre otras. Las recompensas (resultados) son los beneficios que se derivan de ellas.

Según el autor, el salario es el más importante, aunque hay otros, como las relaciones con los superiores, los colegas y el estatus, que las personas también consideran relevantes. En esta teoría de la equidad, los individuos evalúan los insumos y los productos en función de su importancia para ellos y aunque pueden estar muy relacionados, se tratan de forma independiente. Esto significa que existe equidad cuando la relación personal entre los resultados y los insumos es igual a la relación entre los resultados y las entradas de cada uno.

Como consecuencia de este proceso de comparación, pueden surgir cualquiera de las tres situaciones siguientes: una igualdad de coeficientes; una desigualdad de coeficientes debida a que el individuo obtiene resultados personales inferiores al otro;

y una desigualdad de ratios resultante de las ganancias personales del individuo que se son mayores que las del otro (desigualdad por exceso).

Cuando se producen estas discrepancias, el individuo siente tensión y busca deshacer o reducir la injusticia percibida aumentando o disminuyendo su inversión. El grado de satisfacción laboral resulta de la relación percibida entre lo que el individuo invierte y lo que recibe a cambio.

En la teoría de Adams se distinguen los siguientes factores:

- Las circunstancias de generación de equidad o inequidad se construyen a partir de las percepciones individuales;
- La falta de equidad no se produce necesariamente cuando un individuo invierte muchos insumos y recibe pocos resultados, los individuos suelen compararse con otros en situaciones idénticas, la inequidad es relativa;
- La inequidad se produce cuando los individuos están demasiado bien o demasiado mal remunerados.
- Los principales postulados de esta teoría se refieren a las consecuencias de la percepción de desigualdad, que se describen a continuación:
- La inequidad provoca un estado de tensión en el individuo;
- La tensión es proporcional a la magnitud de la inequidad;
- La tensión generada motiva al individuo a reducirla;
- La motivación para reducir esa tensión es proporcional a la desigualdad percibida por el individuo.

Los métodos propuestos por Adams (1965) para restaurar la equidad son los siguiente: Cambio de entradas; cambio de resultados; distorsión cognitiva de entradas o resultados; abandonar la acción; realizar las acciones solicitadas para cambiar las entradas y los resultados derivados de la comparación con la otra parte; cambiar el otro en la comparación.

El autor menciona que, para restablecer la equidad, el individuo tratará de minimizar los esfuerzos realizados y valorar positivamente los resultados, la distorsión del objeto de comparación también puede llevar a la distorsión de las entradas e incluso a cambios en

la autoconcepción. La selección del método de abandono, para reducir la desigualdad, sólo se producirá en casos extremos, como la rotación o el absentismo en las empresas, en un intento de confirmar su validez predictiva. La teoría de Adams ha sido objeto de múltiples estudios. Según Freedman (1976) se realizaron más de 160 investigaciones, la mayoría de ellas centradas en situaciones de inequidad relacionadas con la remuneración y con la relación empleador-trabajador.

La teoría de Edwin Locke sobre la fijación de objetivos.

Según Galindo et al. (2011.), expresa que la Teoría de Locke (1960), supone que la motivación se produce en la medida en que las personas centran sus esfuerzos, pensamientos e intereses para lograr un determinado objetivo. En este sentido, para provocar la motivación, los objetivos deben cumplir lo siguiente criterios:

- Ser aceptable: tener sentido y no ir en contra de los valores personales;
- Ser compartido: crear un compromiso con los objetivos establecidos por los demás;
- Ser desafiante: proporcionar un reto, pero que sea factible de ser alcanzado;
- Sea medible: especifique el qué, el cuánto y el cuándo de los logros.

Según la teoría de la fijación de objetivos, el empleado motivado es aquel que se compromete para lograr sus objetivos. Estos deben ser definidos por los líderes para que se conviertan en compatible con los demás intereses de la organización.

El interés es proveniente de la necesidad personal o grupal, por ello, se señala que las personas con una necesidad de logro no suelen ser leales a una organización, sino que tienden a cambiar de compañía en relación con la complejidad de las tareas y el grado de adecuación de la remuneración a los resultados ofrecidos Turban & Keon (1993).

El establecer objetivos permite marcar una ruta a transitar y estimular al recurso humano a visionar las metas y logros propuestos como equipo e individualmente.

Locke y sus colegas pasaron muchos años estudiando los efectos de las metas en el comportamiento humano y rendimiento. La teoría de la motivación del establecimiento de metas supone que el comportamiento es el resultado de objetivos e intenciones conscientes de Moorhead & Griffin (1998). La teoría del establecimiento de metas,

prevé que los empleados estén motivados para satisfacer sus necesidades en el trabajo, así como para esforzarse y alcanzar metas Baron (2008).

Esta teoría establece que las intenciones, expresadas como objetivos, pueden ser una fuente importante de motivación laboral. Robbins (2003) afirma con un grado considerable de confianza en que las metas específicas conducen a un mayor desempeño y que las metas difíciles, cuando se aceptan, dan como resultado un mayor rendimiento que las metas fáciles. Champoux (2000, p. 142), es de una opinión similar y afirma que “las metas que son específicas, desafiantes, alcanzables y aceptadas por una persona conducen a un mayor rendimiento que las metas que son borrosas, indiscutibles, inalcanzables o no aceptados.

La teoría también sugiere que, si los empleados tienen la oportunidad de participar en el establecimiento de sus propios objetivos, esto aumentará el rendimiento (Robbins, 2003). El autor añade diciendo que las metas participativas pueden no tener superioridad sobre las metas asignadas cuando se toma la aceptación como un hecho, sin embargo, la participación aumenta la probabilidad de que los objetivos más difíciles sean acordadas y puestas en práctica. Según Champoux (2000) los empleados también necesitan retroalimentación sobre su desempeño y recompensas mientras están actuando. Establecimiento de metas sin retroalimentación no es efectiva.

Es necesario definir un cambio en el comportamiento y perspectiva de los colaboradores, para lo que Robbins en el 2011 propone un modelo de aspectos que permiten dicho cambio:

Figura 1
Fuerzas para el cambio



Fuente: Robbins (2011)

Estas fuerzas son atenuantes constantes en el ser humano, para Van Zyl (2011) sostiene en un estudio a una organización financiera, que las diferencias de género muestran que existe una significación estadística para las situaciones personales en el hogar, como motivo de resignación y que las mujeres se sientan más fuertes al respecto que los hombres. Cuando examinando las diferencias entre grupos étnicos, hay dos razones que son estadísticamente significativas, una mejor compensación en otros lugares de trabajo prevalece en querer cambiar de plaza laboral, aunque esto conlleve a moverse de residencia.

El problema que ejerce una alta rotación del personal dentro de las organizaciones puede estar relacionado a los bajos niveles de motivación y satisfacción laboral experimentados por sus empleados. La motivación se define como “el proceso de despertar y mantener un comportamiento dirigido a un objetivo” Nelson & Quick (2000).

Por lo tanto, es importante que los empleadores mejoren y mantengan la motivación de los empleados y, en última instancia, aumentar su satisfacción laboral experimentada. Sin embargo, la gente trabaja por una variedad de razones. Incluso las personas dentro de la misma cultura u organización tienen una amplia gama de necesidades y motivos.

Algunas personas quieren dinero, otras quieren desafíos y otras quieren poder. Lo que cada persona en una organización quiere del trabajo, juega un papel fundamental en la

determinación de la motivación de esa persona para trabajar. La literatura postula además que a menudo la diferencia entre organizaciones altamente efectivas y organizaciones menos efectivas, radica en las motivaciones de sus miembros. Por lo tanto, los empleadores deben comprender la naturaleza de motivación individual, especialmente en lo que se refiere a situaciones de trabajo.

Otro aspecto que los empleados deben considerar, es la aplicación del conocimiento de la motivación individual. Los procesos y sistemas de trabajo deben estar alineados con las necesidades individuales. Por ejemplo: sistemas de recompensa tales como símbolos de pago o estatus, ya que se deben implementar incentivos futuros en un intento de motivar a los empleados para que alcancen metas relacionadas con el trabajo y las personales, al mismo tiempo mejorar la productividad Nelson & Quick (2000).

Desempeño laboral

Las organizaciones tienen la necesidad de evaluar el desempeño que realizan sus colaboradores, esto permite reorganizar y planificar las acciones a tomar en función de las necesidades que se presente en relación a los resultados Sierra (2013).

La evaluación del desempeño laboral utilizado como herramienta administrativa de gestión, es necesario priorizar los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, transparencia, imparcialidad, objetividad y mérito, que rigen la función pública, además como una visualización del desempeño de sus competencias laborales en la normatividad vigente, que adicionalmente orientan el ingreso, permanencia, ascenso y retiro de los empleados de carrera.

Uno de los principales retos en las organizaciones es superar la gestión del área de Talento Humano en el nivel de relación que debe existir entre la estrategia de evaluación de desempeño, los indicadores a utilizar y los resultados alcanzados por los colaboradores, siendo el compromiso una arista de alta relevancia en el proceso de análisis, así lo determina Cuesta-Santos et al. (2018). Por tal razón, el logro que se alcance en el proceso de evaluación de desempeño debe representar resultados ajustados a la realidad, y para ello el departamento responsable debe manejar la técnica

adecuada con la finalidad de proveer información valedera en la toma de decisiones vinculadas a la administración del personal en una organización.

Según Pedraza Melo (2020), el desempeño laboral tiene varios factores que conllevan a generar dicho resultado, uno de ellos es el compromiso del colaborador. Este componente se centra en la actitud que exprese el colaborador hacia la organización y viceversa, es decir, al hablar de compromiso se considera desde ambos enfoques, por ello el compromiso organizacional es una variable multidimensional que representa el vínculo psicológico entre el trabajador y su organización, lo que posibilita generar lazos entre ambos actores, y en donde si esa unión es fuerte, entonces es muy poco probable que los empleados abandonen a la institución así lo expresa Allen & Meyer (1990).

Figura 2.
Niveles de desempeño laboral



Fuente: (Allen & Meyer, 1990)

Mientras que el compromiso del colaborador se expresa en la fuerza con la que el individuo tiene o siente como vínculo para con la empresa, lo que recae en inferir un mayor compromiso con las actividades laborales, lo que se verá reflejado en la satisfacción laboral que permitirá alcanzar objetivos planteados por parte de la organización, a lo expresa anteriormente, concuerda Cantón & Téllez (2016) “entre más satisfacción laboral se perciba por los empleados, mayor es su compromiso con la organización, lo cual favorece a generar y compartir conocimientos”.

Entre varios beneficios del compromiso laboral, se puede citar que incrementa el índice de retención laboral, puesto que el colaborador se identifica con la organización y por ende cosecha de forma constante buenos resultados o al menos los esperados por la organización, además, de no incidir en gastos de capacitación o adaptación a nuevo personal.

En función del compromiso Guerrero (2019) indica que existen varios componentes de compromiso, entre los que cita el afectivo, continuo y normativo. Considerando que, en definitiva, los teóricos consideran que el compromiso refleja el deseo, la necesidad o el deber del colaborador para permanecer en la organización; en tal sentido un individuo puede relacionarse afectivamente a su organización al mismo tiempo que puede mantener, o no, en términos de vínculos costo-beneficio, y sentir, o no, la obligación de ser leal a su organización.

El compromiso que marca el colaborador para con la organización, es producto de varios factores, uno de ellos la motivación, la misma que ha sufrido un cambio progresivo, desde el punto de vista conductista, hasta las orientaciones cognitivas actuales. Su polémica gira en torno a los factores que pueden influir y la diferencia entre el interés que se presenta por una tarea.

Castillo (2014) explica que existe relación directa entre el clima organizacional y la motivación intrínseca, dando buenos resultados que expresan dicha combinación en los colaboradores. Por otro lado, para tener conocimiento sobre motivación laboral, podemos indicar que, a lo largo de los años, este factor ha sido un área clave para los psicólogos organizacionales. Hay razones importantes por las que las organizaciones deben promover la satisfacción laboral de los empleados, que pueden clasificarse de acuerdo con diferentes enfoques. El primer enfoque es el enfoque en el empleado o la organización desde una perspectiva humanitaria y se fundamenta en que las personas merecen ser tratadas de manera justa y con respeto. También puede considerarse como un indicador de bienestar emocional o salud psicológica. Un segundo enfoque es el de la perspectiva utilitarista conduce al comportamiento de un empleado que afecta el funcionamiento de la organización.

El desempeño laboral es la evaluación que determina si una persona hace un buen trabajo. Se estudia académicamente como parte de la Psicología Industrial y Organizacional y como parte de la Gestión de Recursos Humanos. Se trata de una evaluación a nivel individual, que tiene en cuenta tus competencias profesionales y personales. Las evaluaciones generalmente son administradas por Recursos Humanos, pero el desempeño laboral es un proceso fundamental para el éxito de cualquier empresa. A primera vista, la definición de desempeño laboral parece simple: se trata de qué tan bien un empleado hace su trabajo.

Pero al considerar las implicaciones comerciales de este concepto, se debe tomar una mirada más profunda. Tienes que pensar en cómo un mal empleado puede arruinar un equipo. Por otro lado, el desempeño ejemplar de los empleados puede mejorar la motivación y el resultado final.

Para Bohórquez et al. (2020) El desempeño laboral de una persona se juzga por lo bien que sus trabajadores realizan sus funciones. Sin embargo, al considerar las implicaciones de este concepto, se requiere un análisis más profundo, es por ello que se los evalúa de forma individual. Los empleados con malos hábitos de desempeño pueden arruinar un equipo. Por el contrario, los empleados con un buen desempeño pueden aumentar la motivación y las ganancias al mejorar la moral. Y de ese modo la empresa puede estar bien definida con una organización que esté dispuesta a enfrentar cualquier tipo de situación.

La supervivencia a largo plazo de una empresa depende en gran medida de las capacidades, habilidades y conocimientos de sus empleados. Por esta razón, las empresas necesitan empleados competentes, y necesitan saber si están desempeñando sus funciones de acuerdo a su puesto. El desempeño debe ser evaluado. Ayudar a mejorar la eficacia y ejecutar la estrategia. El desempeño laboral, por lo tanto, representa una de las fortalezas clave de una organización. Están vinculados a las características de cada individuo, que consisten en habilidades, cualidades y conocimientos adquiridos por un individuo, que contribuyen a la competitividad de la empresa.

El desempeño laboral está entrelazado con la organización, ya que trabajan en conjunto para cumplir con todos los objetivos que se proponga y de esta forma se consolidan en una sola esencia; asimismo el espacio deberá ser el más óptimo para el empleado en ejecutar dichas funciones. Para Ruvalcaba et al. (2016) otro punto importante es que la empresa permita que aquellos afloren sus cualidades y destrezas en su espacio laboral, logrando obtener todo su potencial para ejercer futuras responsabilidades; esto producirá un efecto dominó tanto para el trabajador como para la empresa. Sin embargo, el desempeño está reflejado en cada empleado de una empresa, pero esto no significa que ellos no estén cumpliendo sus obligaciones, sino que la misma empresa está mal organizada.

El desempeño laboral es el valor que cada individuo llega a sumar en la empresa de manera individual de muchas formas posibles en un determinado lapso de tiempo, en la búsqueda de los objetivos fijados, además permite medir las capacidades y habilidades de los colaboradores con la finalidad de poder orientar y guiar a cada trabajador para potenciarlos y hacerlos crecer profesionalmente. Podemos concluir que el desempeño es una práctica extendida en el ámbito de los recursos humanos, aunque no siempre se entiende su importancia y la necesidad de hacerla con criterios que garanticen la objetividad. Es un proceso en el que se intenta determinar las actitudes, rendimiento y comportamiento laboral del colaborador en el desempeño de su cargo Alvarez et al. (2018).

La ejecución del trabajo es un componente crucial para la actividad de cualquier asociación, razón por la cual se le debe prestar especial consideración dentro de la interacción de RRHH con los ejecutivos Pedraza et al. (2019).

La evaluación de dicha ejecución deberá otorgar ventajas a la asociación, ya que los individuos por excelencia de aportar a la empresa procurando asegurar el cumplimiento de los fines institucionales, la valoración es significativa en cuanto a la satisfacción de las capacidades y obligaciones por parte de la fuerza de trabajo gerencial contratada. Relacionada con la exhibición de los trabajadores, la solidez es un componente significativo que le da al trabajador la convicción de su perdurabilidad dentro de la

asociación y por cierto esto afecta esencialmente la ejecución y en consecuencia se refleja en la creación y resultado de los establecimientos.

El desempeño laboral constituye un elemento fundamental para el funcionamiento de cualquier organización, por lo que debe prestarse especial atención dentro del proceso de administración de recursos humanos.

La evaluación de dicho desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas en virtud de contribuir a la satisfacción de los trabajadores en procura de garantizar el alcance de los objetivos institucionales (Marin, 2017).

Según Campbell et al, (1990), afirman que el desempeño laboral son acciones y conductas sobresalientes de un colaborador que impulsan el crecimiento de las empresas a través del logro de las metas trazadas por las organizaciones. Asimismo, Pedraza et al., (2010) señalan que el éxito del desempeño depende de un conjunto de características que se muestran por medio de la conducta.

Por esta razón, Bohórquez et al. (2020) asumen que el desempeño laboral es considerado como una serie de características individuales, como: las cualidades, las capacidades, las habilidades, las necesidades que interactúan en el trabajo y de la organización, ya que estos comportamientos pueden afectar en los resultados y a variabilidad sin precedentes que se están dando hoy por hoy en las organizaciones Cuello & Fructus (2020).

Para llegar a un desempeño laboral que sea de forma favorable para nuestra empresa, se debe considerar también la inteligencia de la persona y ver como esta se desarrolla en el ambiente laboral ya que si bien una persona puede ser inteligente pero no desempeñarse de una manera adecuada en el ámbito laboral en comparación de otra persona que puede tener un coeficiente intelectual menor y ésta a su vez podría desempeñarse mucho mejor, es por eso que las empresas deben considerar antes de contratar a una persona tener las necesidades de la empresa para así encontrar una persona adecuada que se adapte con sus habilidades y destrezas a la necesidad en

donde este trabajador logre tener un desempeño laboral beneficioso para él y la empresa Carmona-Fuentes et al. (2017).

El desempeño laboral son las acciones o comportamiento que una persona tiene o ejerce para poder llegar a sus objetivos y los de la empresa, este debe ir acompañado a su vez de un buen ambiente laboral dentro de la empresa para que así el trabajador se sienta a gusto y aporte a su buen desempeño, la empresa deberá también tener en cuenta lo que esta necesita para que pueda contratar a una persona acorde a esa necesidad y pueda aportar satisfactoriamente al cumplimiento de la misma, la empresa deberá darle un tiempo prudente para acoplarse a su lugar de trabajo y puedan ver cómo es su desenvolvimiento.

El desempeño laboral son las conductas que intervienen en la persona para lograr las metas planteadas en las empresas, estos van acompañados por características las cuales pueden ser las siguientes; cualidades, capacidades y necesidades, ya que por medio de estas pueden ayudar o afectar los resultados. Es decir, una persona para lograr llevar un buen desempeño laboral debe además tener un buen ambiente laboral para que su desempeño sea productivo en la empresa, teniendo un desenvolvimiento favorable para la empresa y la persona mismo.

Un buen ambiente de trabajo influye en la competencia de los colegas, promueve un comportamiento maduro, hace que los funcionarios rindan cuentas ante la organización, asegura un desempeño eficaz y muestra el mayor aprecio por su satisfacción.

De ahí, se puede expresar un término común en el entorno empresarial, este es el clima organizacional, siendo uno de los aspectos más delicados y complejos de la gestión de recursos humanos, y su investigación y análisis cobra cada vez más importancia porque es la forma más efectiva de diagnosticar la satisfacción del talento y su relación con la estrategia de la empresa. Según Vera & Suarez (2018) en Ecuador, la mayoría de las instituciones públicas aún utilizan estos sistemas obsoletos para diseñar y prestar

servicios públicos, tratando a los trabajadores de sus socios como equipos de producción, sin considerar el capital humano para mejorar los servicios.

La motivación y su relación con el desempeño laboral

El término “motivación” se deriva de la raíz latina *movere*, que significa “mover” (Guzman, 2017). Son muchas las definiciones de motivación que se han postulado a lo largo de las décadas. Según (Robbins, 2003) la motivación es la “disposición a hacer algo y está condicionada por la capacidad de esta acción para satisfacer alguna necesidad de un individuo”. Siendo la necesidad una deficiencia fisiológica o psicológica que hace que ciertos resultados parecen atractivos”. El autor afirma además que una necesidad insatisfecha genera tensión, lo que estimula impulsos dentro del individuo. Estos impulsos generan la búsqueda para encontrar determinadas metas que, si se alcanzan, satisfarán la necesidad y conducirán a la reducción de la tensión. Cabe mencionar que la motivación en el personal tiene un proceso a desarrollarse, es así, que para Robbins (2011) el proceso básico de la motivación se demuestra a continuación:

Figura 3
Proceso básico de la motivación



Fuente: Robbins (2011)

Roberts (2005) afirma que la motivación representa “aquellos procesos psicológicos que provocan la excitación, dirección y persistencia de acciones voluntarias que están dirigidas a un fin”. La motivación, por tanto, es el conjunto de fuerzas que llevan a las personas a comportarse de determinada manera.

Algunos autores ven la motivación como contenida dentro del individuo (motivación intrínseca) y otros lo ven como algo que surge de fuentes externas al individuo (motivación extrínseca). Según George y Jones (2005), el comportamiento laboral intrínsecamente motivado es “comportamiento que se realiza por sí mismo, donde la fuente de motivación en realidad proviene de realizar la conducta en sí misma”. Por lo tanto, se puede decir que intrínsecamente motivado, los empleados a menudo comentan que su trabajo les da una sensación de logro o que están haciendo algo que vale la pena. Además, postulan que la conducta extrínsecamente motivada, es la conducta que se realiza para adquirir recompensas materiales, sociales o para evitar el castigo.

El comportamiento no se realiza por sí mismo sino por sus consecuencias. Según Nelson & Quick (2000), la motivación puede describirse además como intencional y direccional. La motivación intencional se refiere a “la elección personal y la persistencia de la acción, mientras que la motivación direccional se refiere a la presencia de una fuerza motriz dirigida a lograr una meta específica” Nel (2011). Una característica de una persona motivada es siempre estar atenta al objetivo específico que debe alcanzarse.

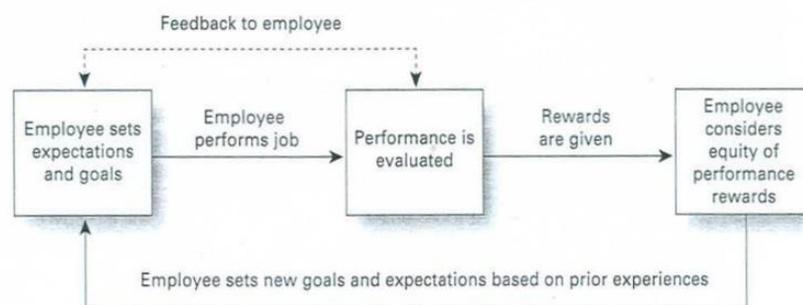
Este individuo se apunta constantemente a alcanzar esta meta, incluso cuando te enfrentas a dificultades de toda índole. Muchos factores influyen en el desempeño individual de los empleados. Chiang & San Martín (2015) definen el desempeño laboral como el resultado de la motivación y la capacidad. Siendo que la "Habilidad se compone de entrenamiento, educación, equipo, simplicidad de tarea, experiencia y mental y capacidad física” Roberts (2005). Para Bohórquez et al. (2020) los factores que influyen en el desempeño de los empleados son las habilidades que poseen los colaboradores, los esfuerzos realizados y el apoyo organizacional continuo que reciben.

Estos factores individualistas pueden cambiar con el tiempo dependiendo de las necesidades particulares y motivos que en cada momento tengan como prioridad el empleado.

Para Ospina (2006) afirma que la motivación influye en el desempeño laboral y que, si el desempeño es seguido por recompensas, la probabilidad de motivar a los empleados de esta manera ocurre. Por lo tanto, es evidente que existe una relación entre la motivación y el trabajo, puesto que los factores que motivan a los empleados son los mismos factores que contribuyen hacia la satisfacción de los empleados en el lugar de trabajo.

En virtud de lo expuesto anteriormente, se puede coincidir en que los empleados generalmente también están satisfechos con su trabajo, producto de la motivación existente en el entorno. Por lo tanto, la motivación se manifiesta en el trabajo, siendo la satisfacción y desempeño una relación ideal para la consecución de objetivos en lo laboral. A continuación, se muestra un modelo que representa la relación entre motivación y desempeño laboral:

Figura 4
Modelo de motivación y desempeño



Fuente: (Grobler, Wörnich, Carrell, Elbert, & Hatfield, 2010)

Para comprender el concepto de motivación y lo que motiva a las personas, es necesario entender las diferentes teorías que puedan generar posibles respuestas a las siguientes interrogantes:

¿Qué motiva a las personas?

¿Por qué se motivan?

¿Cómo mantienen su motivación?

Las teorías ayudan a responder tales preguntas al explicar por qué los empleados se comportan de la manera en que lo hacen. Las teorías de la motivación se pueden dividir en teorías del *contenido* y teorías del *proceso*. "Contenido, las teorías ofrecen formas de perfilar o analizar a los individuos para identificar las necesidades que motivan su comportamiento" Villena (2011).

La jerarquía de necesidades de Maslow, Teoría de los Dos Factores de Herzberg, ERG de Alderfer Campbell y la teoría de las necesidades adquiridas de McClelland han sido descritas como teorías de contenido de la motivación en contraste, las teorías de procesos "buscan comprender el proceso de pensamiento que tiene lugar en las mentes de las personas y que actúan para motivar su comportamiento" Koontz et al. (2012).

Las teorías de proceso que se discuten, incluyen la teoría de la expectativa de Vroom, Porter y Teoría de la expectativa de Lawler, Teoría de la equidad, Teoría del establecimiento de metas, Teoría del valor y Teoría de refuerzo.

Las teorías de la motivación se complementan entre sí, las teorías del contenido están directamente relacionadas con el trabajo. satisfacción, mientras que las teorías de procesos se ocupan de los esfuerzos de trabajo y su desempeño.

Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow

La teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow afirma que los empleados están motivados para satisfacer cinco necesidades básicas, Worrell (2004) y Villena (2011) postulan que estas necesidades se dividen en necesidades de orden superior que son las necesidades de autorrealización y de estima, y las necesidades de orden inferior que

son las pertenencia, seguridad y necesidades fisiológicas. El mismo (Worrell, 2004) afirma que la necesidad de primer nivel consiste en necesidades básicas de sustento de la vida, como agua, alimento, vivienda y sexo. El siguiente nivel de necesidades, es el de seguridad física y financiera. Las necesidades de tercer nivel son las necesidades de aceptación, pertenencia y amor. Las necesidades del cuarto nivel incluyen necesidades de autoestima y reconocimiento por parte de los compañeros. Por último, la necesidad de quinto nivel, es decir, las necesidades de autorrealización que están en la cúspide de la pirámide, incluyen necesidades como la autonomía personal y la autodirección.

Stone (2005) estipula que las necesidades de los individuos existen en un orden lógico y que las necesidades básicas, que son las necesidades de orden inferior, primero deben ser satisfechas antes que las de orden superior, los niveles pueden ser satisfechos. Por lo tanto, para satisfacer las necesidades fisiológicas de uno, cada persona necesitaría tener un trabajo y recibir el salario básico antes de poder pasar a las necesidades de seguridad.

Es así, que las premisas teóricas de Maslow pueden ser resumido en unas pocas frases:

- Todos los seres humanos tienen necesidades que subyacen a su estructura motivacional.
- A medida que se satisfacen los niveles más bajos de necesidades, ya no “impulsan” el comportamiento.
- Las necesidades satisfechas no son motivadoras.
- A medida que se satisfacen las necesidades de nivel inferior de los trabajadores, las necesidades de orden superior toman el relevo factores motivadores.

“La teoría de Maslow alerta a los gerentes sobre los peligros de las necesidades insatisfechas que dominan a los empleados. atención e influir en sus actitudes y comportamiento en el trabajo. También se debe tener en cuenta que una vez que se satisface una necesidad, puede que ya no actúe como un motivador efectivo de comportamiento de los empleados” Stone (2005).

Con la motivación laboral, es probable que se enfunda el compromiso en el colaborador, lo que permitiría obtener mejores resultados en el proceso laboral, porque se llegaría a la satisfacción laboral del colaborador.

Gamboa (2010) en una recopilación de conceptos, define a la satisfacción laboral como “hacer con la percepción y evaluación del trabajo de un individuo y esta percepción está influenciada por las circunstancias únicas de la persona tales como necesidades, valores y expectativas”. Por lo tanto, la gente evaluará sus trabajos sobre la base de factores que consideran imperativos para ellos. Esto afirma que la satisfacción laboral es la actitud de una persona hacia su trabajo, que puede variar a lo largo de un continuo proceso positivo o negativo.

Además, estipulan que los sentimientos y actitudes positivas y negativas que las personas tienen respecto a sus trabajos dependen de muchas características laborales y personales. En términos simples, la satisfacción laboral explica lo que hace que la gente quiera venir a trabajar, lo que los hace felices de su trabajo, o simplemente no renunciar al mismo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

La investigación que se desarrolla presenta una visión de índole cuantitativa, desde el instante en que se trabaja una pregunta de investigación y se gestiona la recopilación de datos a través de un instrumento, el mismo que es un cuestionario. Posteriormente se procesa la información a través de un sistema especializado en la tabulación de datos y lograr las respectivas relaciones entre las dimensiones y variables definidas.

Se trabaja en función de dos variables, es decir, la independiente y la dependiente. No se descarta el enfoque desde una perspectiva cualitativa, puesto que se define la observación como un proceso de revisión de los comportamientos y datos.

Correras (2017) nos menciona que, “La investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, generando una interpretación de los hechos y acontecimientos” Ruiz (2013, pág. 9).

Además, sobre el enfoque de la investigación es necesario señalar que el análisis hace énfasis en un estudio descriptivo, correlacional, explicativo y transversal.

Se determina un objeto de estudio para el presente proyecto, por tal motivo es que la institución expuesta a análisis es el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón La Troncal, el mismo que cuenta con diferentes departamentos administrativos, de planificación y atención a la comunidad, por ello el tipo es descriptivo.

De acuerdo con Hernández et al. (2014) *“los estudios con alcance descriptivo buscan especificar propiedades y características importantes, perfiles de personas, grupos, comunidades, objetos o cualquier otro fenómeno que se analice”*.

Población y muestra

Tipo de población

Una población se refiere a todo el grupo de personas que se encuentran involucrados en los acontecimientos de interés que el investigador desea analizar, por ello, la población a considerar en el presente estudio corresponde a los colaboradores del GADs cantonal de La Troncal, en esta institución se encuentran vinculados 637 personas que

realizan sus actividades laborales según indica las normativas vigentes de contratación en el Ecuador.

Tabla 1

Población estratificada administrativos LOSEP

Tipo de contratación	Cantidad Poblacional
Empleados (as) permanentes	103
Empleados (as) nombramiento provisional	36
Empleados (as) periodo fijo	3
Empleados (as) libre nombramiento y remoción	11
Empleados Elección Popular	8
Empleados Elección Popular alternos	7
Empleados (as) contrato	121
Trabajadores estables	282
Trabajadores a contrato	66
Total	289

Fuente: Talento Humano GADMLT

Tabla 2

Población estratificada personal de servicio

Tipo de contratación	Cantidad Poblacional
Empleados (as) permanentes	282
Empleados (as) con contrato	66
Total	348

Fuente: Talento Humano GADMLT

Para la presente investigación y en relación a la naturaleza en la búsqueda de los objetivos planteados, se considera únicamente al personal administrativo que tiene vínculo directo con la burocracia dentro del GAD cantonal.

En virtud de lo antes mencionado, la población con la que se cuenta para el levantamiento de información es de 289 trabajadores.

Al considerar 289 personas que se encuentran trabajando en el GADs cantonal de La Troncal, se tomara la siguiente muestra:

Fórmula de muestra finita

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

Total de la muestra: 108

Por lo tanto, la cantidad de elementos para la muestra es de 108 registros que serán considerados como válidos para el respectivo análisis.

Cabe mencionar que se aplicará el instrumento a todos los elementos de la población, por lo tanto, considerando que luego se registrará como válidos únicamente hasta completar el total de la muestra, sin embargo, en función de la complejidad y limitante de tiempo para la aplicación y análisis de los datos, se enviará mediante formulario de Google el instrumento y se brindará 72 horas para que se desarrolle la ejecución de la encuesta.

Tabla 3
Estadísticos de la muestra

		Genero	RengoEdad	Anos_Og	Exp_Laboral
N	Válido	108	108	108	108
	Perdidos	0	0	0	0
Media		1,5000	3,2593	2,8333	2,3796
Mediana		1,5000	3,0000	2,0000	2,0000
Suma		162,00	352,00	306,00	257,00

Elaboración: propia

Una vez finalizada la encuesta se tabularon todos los resultados, y se procede a la separación de registros inconsistentes o detallar cuántos registros no se desarrollaron al no tener respuesta alguna del encuestado.

Para iniciar

Tabla 4
Distribución por genero

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	"Masculino"	54	50,0	50,0	50,0
o	"Femenino"	54	50,0	50,0	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Elaboración: propia

La muestra está compuesta por el 50% de hombres y de la misma forma del género femenino, donde el promedio de edad fluctúa de 34 a 40 años y con experiencia laboral de en el sector público que superan al menos 2 instituciones, estando en el GAD cantonal de La Troncal de 1 a 3 años en el cargo.

Descripción del instrumento

En la recopilación de datos se utilizará el cuestionario de la teoría de la motivación de Maslow, en el que se mide los factores que generan las motivaciones y fue desarrollado por el psicólogo Abraham Maslow hace más de 50 años y utilizado por varios investigadores en diferentes procesos.

Es así que el cuestionario MbM evalúa las necesidades de protección y seguridad, por ello se distribuye en varias escalas. El cuestionario permite evaluar necesidades sociales, Necesidades de protección y seguridad, Necesidades sociales y de pertenencia, Necesidades de autoestima, Necesidades de autorrealización.

El cuestionario este compuesto por 20 preguntas en las que tiene una escala de 5 niveles que son considerados alternativas de respuestas.

Tabla 5
Escalas de encuestas

Escala	Descripción
1	Completamente de acuerdo
2	Básicamente de acuerdo
3	Parcialmente de acuerdo
4	un poco de acuerdo
5	No estoy de acuerdo

Para el levantamiento de información relacionado a la variable de desempeño laboral, el cuestionario también se compone de 20 preguntas y con una escala de 1 a 5.

Escala	Descripción
1	Completamente de acuerdo
2	Básicamente de acuerdo
3	Parcialmente de acuerdo
4	un poco de acuerdo
5	No estoy de acuerdo

Aquí se analiza las actividades que realizan los colaboradores desde el enfoque de los jefes departamentales y que son un total de 103 elementos, los mismos que coinciden con los colaboradores que realizaron la encuesta de motivación.

De acuerdo a Chiang & San Martín (2015) el cuestionario para medir el desempeño laboral posee 6 dimensiones: nivel de conocimiento respecto a la descripción del cargo, desempeño en la función, conocimiento de la organización, proactividad e innovación, relaciones interpersonales y productividad.

Procesamiento de la Información

Una vez aplicados los instrumentos y habiendo recolectado todos los datos, estos fueron procesados a través de un software estadístico especializado como es SPSS Statistics, el mismo que permitió efectuar la correlación entre las variables mediante la correspondiente prueba de hipótesis.

Se considera las siguientes hipótesis

- La motivación en el personal incide en el nivel de desempeño de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón La Troncal.

Validación del instrumento

Para la validación estadística del instrumento se utilizó 20 registros completos, con los que procede a la evaluación según el Alfa de Cronbach, siendo que el Cronbach indica que un valor superior a 0.7 se considera confiable y que se puede aplicar el cuestionario en la investigación.

Resultados de fiabilidad Motivación

Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	20

Con el valor obtenido 0,874 y ser superior a 0,7 se puede determinar que el instrumento es altamente confiable, esta valoración es considerado para el instrumento que valora la motivación en el personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón La Troncal.

Para validar el instrumento del desempeño laboral se expone a la prueba del Alfa de Cronbach.

Resultados de fiabilidad Desempeño

Alfa de Cronbach	N de elementos
,780	18

Con el valor obtenido 0,780 y ser superior a 0,7 se puede determinar que el instrumento es altamente confiable, esta valoración es considerado para el instrumento que valora el desempeño laboral en el personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón La Troncal.

Cabe mencionar que existió una modificación al cuestionario, generando una correlación entre las preguntas y el valor total de la variable *desempeño laboral*, por lo tanto, se identificó 2 ítems (preguntas 4 y 9) que no estaban aportando en el cuestionario, por ello se procedió a eliminarlos y no contar dichas preguntas.

La aplicación del instrumento de motivación es un instrumento auto aplicado, esto indica que fue generado por los 108 colaboradores, sin embargo, para la aplicación del instrumento de desempeño laboral es realizado por los jefes departamentales y de áreas, los mismos que diagnosticaron a través del cuestionario el desempeño laboral de cada uno de sus subordinados.

Cabe mencionar que las personas encuestadas son exactamente las mismas que realizaron la aplicación del instrumento que mide el nivel de motivación.

CAPITULO IV

ANALISIS DE RESULTADOS

Tabla 6
Relación Edad – Motivación

			MOTIVACION			
			Alta	Media	Baja	Total
RengoEdad	"18 a 24 años"	Recuento	2	9	0	11
		% del total	1,9%	8,3%	0,0%	10,2%
	"25 a 32 años"	Recuento	2	15	1	18
		% del total	1,9%	13,9%	0,9%	16,7%
	"33 a 40 años"	Recuento	0	25	5	30
		% del total	0,0%	23,1%	4,6%	27,8%
	"41 a 50 años"	Recuento	2	25	3	30
		% del total	1,9%	23,1%	2,8%	27,8%
	"más de 50 años"	Recuento	0	18	1	19
		% del total	0,0%	16,7%	0,9%	17,6%
Total	Recuento		6	92	10	108
	% del total		5,6%	85,2%	9,3%	100,0%

Se puede apreciar que un nivel alto de motivación se enfoca en las personas que tienen edades entre 33 y 50 años, lo que denota la calidad de madurez y experiencia profesional, además, es importante mencionar que los elementos pertenecen al conglomerado de servidores públicos vinculados directamente a los procesos burocráticos.

Tabla 7
Relación Antigüedad - Motivación

			MOTIVACION			
			Alta	Media	Baja	Total
Anos_Org	"menos de 1 año"	Recuento	2	26	1	29
		% del total	1,9%	24,1%	0,9%	26,9%
	"de 1 a 3 años"	Recuento	1	24	2	27
		% del total	0,9%	22,2%	1,9%	25,0%
	"de 4 a 6 años"	Recuento	2	10	3	15
		% del total	1,9%	9,3%	2,8%	13,9%

	"de 7 a 11 años"	Recuento	0	5	2	7
		% del total	0,0%	4,6%	1,9%	6,5%
	"más de 11 años"	Recuento	1	27	2	30
		% del total	0,9%	25,0%	1,9%	27,8%
Total		Recuento	6	92	10	108
		% del total	5,6%	85,2%	9,3%	100,0%

De acuerdo a los resultados queda evidenciado que existe un alto nivel de motivación en los extremos de la variable antigüedad o años de experiencia en la institución. Aquí se demuestra que aquellas personas que tienen entre 1 y 3 años en el GAD, así como aquellos que ya poseen nombramiento permanente y poseen más de 11 años se encuentran altamente motivados, considerando que aquello es una motivación interna y con gratitud hacia la institución y sus funciones.

Tabla 8
Relación Antigüedad - Desempeño

			DESEMPEÑO			
			Alto	Medio	Bajo	Total
Anos_Org	"menos de 1 año"	Recuento	2	25	2	29
		% del total	1,9%	23,1%	1,9%	26,9%
	"de 1 a 3 años"	Recuento	1	21	5	27
		% del total	0,9%	19,4%	4,6%	25,0%
	"de 4 a 6 años"	Recuento	2	11	2	15
		% del total	1,9%	10,2%	1,9%	13,9%
	"de 7 a 11 años"	Recuento	0	5	2	7
		% del total	0,0%	4,6%	1,9%	6,5%
	"más de 11 años"	Recuento	1	26	3	30
		% del total	0,9%	24,1%	2,8%	27,8%
Total		Recuento	6	88	14	108
		% del total	5,6%	81,5%	13,0%	100,0%

Los datos de la Relación entre antigüedad y desempeño se distribuyen de forma semejante a la relación anterior, es decir, los grupos sectorizados entre aquellos que se encuentran en los extremos cuando nos referimos a tiempo en la institución, demuestran un desempeño aceptable y superior al resto de los otros 3 grupos.

Según estos datos es probable demostrar en el desarrollo de la investigación una relación directa en las variables motivación y desempeño.

A continuación, se detalla la estructuración del cuestionario en relación a las dimensiones que componen la notificación en el personal.

- **NP:** Necesidades de protección y seguridad
- **NS:** Necesidades sociales y de pertenencia
- **NA:** Necesidades de autoestima
- **NAR:** Necesidades de autorrealización

Tabla 9
Dimensiones de la motivación

No.	Pregunta	Dimensión
1	Lo más importante para mí es tener un empleo estable	NP
2	Prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi cuenta	NS
3	Un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa	NA
4	Buscar aquello que te haga feliz es lo más importante en la vida	NAR
5	La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mí	NP
6	Mis amigos significan más que casi ninguna otra cosa para mí	NS
7	La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son	NA
8	Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas	NAR
9	Para mí, es fundamental poder disponer de ingresos regulares	NP
10	Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo	NS
11	La valoración que tengo de mí mismo es más importante que la opinión de ninguna otra persona	NA
12	Perseguir los sueños es una pérdida de tiempo	NAR
13	Un buen empleo debe incluir un plan de jubilación sólido	NP

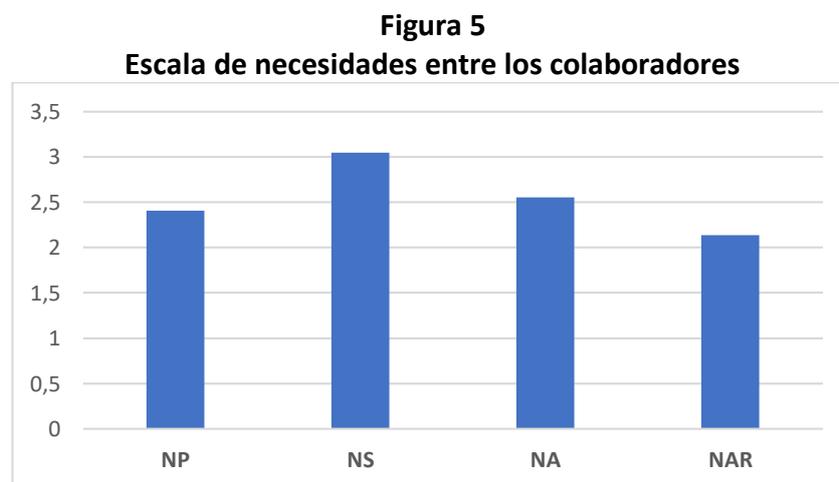
14	Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros - clientes o compañeros de trabajo-	NS
15	Me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he conseguido	NA
16	Lo que me motiva es llegar tan lejos como pueda, encontrar mis propios límites	NAR
17	Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad de la empresa	NP
18	Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mí	NS
19	Mis logros me proporcionan una importante sensación de autorrespeto	NA
20	Prefiero hacer cosas que sé hacer bien que intentar hacer cosas nuevas	NAR

Elaboración: Propia

Confirmación de Hipótesis

A continuación, se detalla la correlación entre ambas variables, es decir tanto la de Satisfacción como la de Motivación

Ho. *La motivación incide en el desempeño laboral de los colaboradores del GAD La Troncal.*



Fuente: Análisis de datos investigación

Se considera una escala de 1 a 5 donde 5 es el mas alto nivel, por lo que podemos observar que las necesidades sociales y de pertenencia es mayor que el resto de necesidades, de igual forma podemos verificar el desempeño de las otras necesidades en el entorno de los colaboradores.

- **NP:** Necesidades de protección y seguridad
- **NS:** Necesidades sociales y de pertenencia
- **NA:** Necesidades de autoestima
- **NAR:** Necesidades de autorrealización

Tabla 10
Correlaciones y prueba de hipótesis

			MOTIVACION	DESEMPEÑO
Rho de Spearman	MOTIVACION	Coeficiente de correlación	1,000	,831**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	DESEMPEÑO	Coeficiente de correlación	,831**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En 108 datos, se interpreta que existe un valor de significancia de 0,000 de acuerdo a Spearman.

Siendo el valor de significancia menor a 0,05 se acepta la hipótesis alterna, rechazando la nula. Por lo tanto, se puede aseverar y confirmar estadísticamente que, si existe relación entre las dos variables, esto indica que la hipótesis es aceptada.

Además, existe una relación directa, lo que denota que a mayor tendencia o valor la motivación, de igual forma se incrementa el desempeño.

Con el coeficiente de correlación de 0,831 se puede manifestar que la correlación es muy alta, porque se encuentra en el intervalo de 0.8 a 1.

Tabla 11
Correlación Desempeño - Necesidad de protección y seguridad

		NP	DESEMPEÑO
NP	Correlación de Pearson	1	,366**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	108	108
DESEMPEÑO	Correlación de Pearson	,366**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	108	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados sugieren que existe una relación positiva entre la Dimensión necesidad de protección y seguridad y el desempeño laboral de los colaboradores del GAD cantonal La Troncal, sin embargo, la significancia o fuerza en la relación del desempeño con la Dimensión antes mencionada es aceptable.

Tabla 12
Correlación Desempeño - Necesidades sociales y de pertenencia

			DESEMPEÑO	NS
Rho de Spearman	DESEMPEÑO	Coeficiente de correlación	1,000	,359**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
NS		Coeficiente de correlación	,359**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 13
Correlación Desempeño – Necesidades de autoestima

			DESEMPEÑO	NA
Rho de Spearman	DESEMPEÑO	Coeficiente de correlación	1,000	,559**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
NA		Coeficiente de correlación	,559**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

N	108	108
---	-----	-----

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 14
Correlación Desempeño – Necesidades de autorrealización

			DESEMPEÑO	NAR
Rho de Spearman	DESEMPEÑO	Coeficiente de correlación	1,000	,442**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	NAR	Coeficiente de correlación	,442**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra tanto en las tablas 10, 11 y 12, existe correlación positiva entre la variable Desempeño y las dimensiones definidas para la variable motivación, lo que concuerda con los resultados experimentados en la correlación entre ambas variables, tanto Motivación y Desempeño.

Es importante reconocer en que dimensiones se debe trabajar en lo relacionado a la motivación, con la finalidad de encontrar posibles soluciones a mejorar los procesos administrativos dentro del GAD cantonal.

CONCLUSIONES

- De acuerdo con la comprobación de la hipótesis expuesta en el desarrollo de la investigación, se concluye que existe una relación positiva y de alta significancia en que la motivación tiene incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del GAD del cantón La Troncal, esto permite postular posibles soluciones a la problemática, tales como incentivos institucionales que serán propuestos por el Gobernante de turno.
- Efectivamente se logra confirmar mediante aportes teóricos de otras investigaciones que la motivación es un impulsor importante para el desarrollo de las actividades, entre ellas Forno & Merlone (2010) sostiene que la energía motivacional puede hacer que cualquier trabajo sea más fácil y más rápido. De la misma forma, Barbuto & Cuento (2011) concuerda en que la motivación forma

parte de un estímulo que permite a los trabajadores interactuar confiadamente con el resto del equipo, fundamentado este criterio Adams (1963) citado por Guzmán (2017) donde el valor que le asigna la persona a lo que realiza diferencia mucho entre la cantidad real y lo deseado, por lo tanto, la voluntad en hacer lo que deseo y estar seguro en que vale la pena hacerlo, genera un punto de quiebre en el desempeño laboral propuesto desde la motivación.

- Se determina que el nivel de desempeño existente en los colaboradores del GAD La Troncal es bastante aceptable considerando un segundo nivel según los resultados posteriores a la evaluación que cada jefe departamental realizó a su personal, donde se puede destacar que según el rango de edad se asevera que los colaboradores de 25 a 50 años tienen un nivel de desempeño aceptable en escala de "4" siendo 5 el mejor nivel. Esto determina que el personal relativamente joven, pero con madurez profesional tienen mejor desempeño en el grupo.
- Con respecto a la relación entre el rango de edad de los colaboradores y la motivación existente en ellos, se concluye que de 25 a 50 años de edad tienen una motivación aceptable en escala de "4" siendo 5 el mejor nivel. Estos resultados coinciden con la conclusión anterior, ratificando que el personal motivado genera un mejor desempeño laboral, lo que está expuesto en los resultados desarrollados.
- Se evidencia que la dimensión de motivación con mayores dificultades y en la que es necesaria de forma prioritaria actuar, es la de Necesidades sociales y de pertenencia, al evidenciar un 0,359 de significancia en el parámetro de relación.

RECOMENDACIONES

- Es necesario que se actúe como institución pública en los factores tanto internos como externos de motivación en el personal, con la finalidad de mejorar el desempeño de los colaboradores del GAD La Troncal.
- Se recomienda la búsqueda de información en un idioma diferente al español, sobre todo en inglés, para que posea más robustez el marco teórico e identificar ciertas semejanzas.
- Es necesario trabajar directamente en la motivación del personal para alcanzar el nivel más alto de desempeño en una próxima revisión.
- De la misma forma se sugiere desarrollar planes de acción en la que se pueda mejorar la percepción del personal en lo relacionado a variables que componen las Necesidades sociales y de pertenencia, para mejorar las condiciones de pertenencia y amor hacia la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abdullah, M. (2011). Satisfacción laboral en los profesores de secundaria de Parasaruman. *Journal of kemanusiaan Bil*, 13 - 28.
- Adams, B. (2007). *Motivación laboral en los departamentos gubernamentales de la provincia de Western Cape*. Cape Town.: University of the Western.
- Allen, N., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 301-320.
- Alvarez, B., Alfonso, D., & Indacochea, B. (2018). El desempeño laboral un problema . *Didáctica y Educación*, Alvarez, B., Alfonso, D., & Indacochea, B.
- Baron, R. (2008). *Comportamiento de las organizaciones*. New Jersey: Prentice Hall.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 384 - 390.
- Caballero, K. (2012). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 1-10.
- Cantón, I., & Téllez, S. (2016). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. *Revista Lasallista de Investigación*, 214-226.
- Carmona-Fuentes, P., Vargas-Hernandez, J. G., & Rosas-Reyes, E. (2017). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapienza Organizacional*, 53-68.
- Castillo, N. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción laboral en Trabajadores de diferentes niveles jerárquicos*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Charles, W. (2008). *The relationship between union service delivery, motivation and job satisfaction amongst unionised workers in a media organisation in the Western Cape*. Cape Town: University of the Western Cape.
- Chiang, M., & San Martín, N. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia y Trabajo*, 159 - 165.
- Cuello, R., & Fructus, F. (2020). Desempeño Laboral desde una teorica. *Ciencias y Tecnología*, 45 - 61.

- Cuesta-Santos, A.; Fleitas-Triana, S.; García-Fenton, V. (2018). Evaluación del desempeño, compromiso y gestión de recursos humanos en la empresa. *Ingeniería Industrial*, 24-35.
- Dehaloo, G. (2011). *Motivacion y satisfaccion laboral de los profesores de secundaria en Kwazulu natal*. South Africa: University of South Africa.
- Eslami, J., & Gharakhani, D. (2012). Organizational commitment and job satisfaction. *Journal of Science and Technology*, 85-91.
- Gamboa, E. (2010). Satisfacción laboral: descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica*. Obtenido de <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- George, J. M., & Jones, G. (2015). *Entender y gestionar la organizacion*. New Jersey: Pearson Education.
- Gerrero, P. (2019). *COMPROMISO ORGANIZACIONAL BASADO EN EL MODELO DE MEYER Y ALLEN EN LOS COLABORADORES DE UN BANCO CHICLAYANO, 2018*. Chiclayo: UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO.
- Grobler, P., Wärnich, S., Carrell, M. E., Elbert, N., & Hatfield, R. (2010). *Human resource management in South Africa*. Toronto: Cengage Learning.
- Guzman, M. (2017). *El papel mediador de la motivacion y la satisfaccion laboral en el trabajo*. Florida: University of Central Florida.
- Helepota, H. (2005). Teorías Motivacionales y su aplicación en la construcción. *Ingeniería de Costos*, 14 - 35.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill.
- Hussin, A. (2017). La relacion entre la satisfaccion laboral y el desempeño laboral en un grupo de organizaciones. *Ciencia y Negocios*, 37 - 49.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Lim, S. (2008). Satisfaccion laboral y el trabajo academico de la tecnologia de la informacion. *Information Science Research*, 115-121.
- Manirum, R. (2007). Una investigacion de los factores que afectan la satisfaccion laboral en la educacion . *Revista college-swinton*.
- Marin, F. (2017). La estabilidad laboral: aspectos y procedimientos en la LOTT. *Cuestiones Juridicas*, 11-27.

- Moorhead, G., & Griffin, R. W. (1998). *Managing people and organizations: organizational behaviour*. Chicago: Houghton Mifflin Company.
- Nel, W. (2011). *Human resource management. 8th Ed.* Southern Africa: Oxford University Press.
- Nelson, D., & Quick, J. (2000). *Organizational behaviour: foundations, realities & challenges*. South Western College Publishing.
- Ochoa, K. (2014). *Motivación y productividad laboral*. Universidad Rafael Landívar.
- Ospina, J. (2006). La motivación, motor del aprendizaje. *Ciencia y Salud*, 158-160.
- Pedraza Melo, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *Revista Iberoamerica para la investigacion y desarrollo*.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2019). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 78 - 93.
- Robbins, S. (2003). New Jersey: Pearson Education.
- Robbins, S. (2011). *Essential of organisational behaviour*. New Jersey: Pearson Education.
- Roberts, R. (2005). *The relationship between rewards, recognition and motivation at an insurance company in the Western*. Cape Town: University of the Western.
- Ruiz, M., Borboa, M., & Rodríguez, J. (2013). EL ENFOQUE MIXTO DE INVESTIGACIÓN EN LOS ESTUDIOS FISCALES. *TLATEMOANI*, 1-25.
- Ruvalcaba, F., Selva, C., & Sahagún, M. (2016). Satisfacción laboral: una revisión teórico-histórica de su investigación. *Estudios sobre el trabajo en la región centro*.
- Sierra, G. (2013). *EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL EN EL SECTOR PÚBLICO COLOMBIANO (2010-2012)*. Bogota: UNNG.
- Stone, R. (2005). *Human Resource Management. 5th ed.* Sidney: John Wiley & Sons Ltd.
- Vaca, M. (2017). Motivación laboral en los servidores públicos de Ecuador. *Innova Research*, 101 - 108.
- Van Zyl, M. (2011). *Employee turnover in a financial institution*. North-West University.
- Vera, N., & Suarez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Universidad y Sociedad*, 56 - 78.

Villena, O. (2011). *Motivación y fomento desempeño ético y proactivo en la vida profesional*. Guatemala.

Worrell, T. (2004). *School psychologists' job satisfaction: ten years later*. Virginia: Virginia Polytechnic Institute and State University.

ANEXOS

ENCUESTAS

MOTIVACION

No.	Pregunta	Completamente de acuerdo	Básicamente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Sólo estoy un poco de acuerdo	No estoy de acuerdo
1	Lo más importante para mí es tener un empleo estable					
2	Prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi cuenta					
3	Un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa					
4	Buscar aquello que te haga feliz es lo más importante en la vida					
5	La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mí					
6	Mis amigos significan más que casi ninguna otra cosa para mí					
7	La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son					
8	Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas					
9	Para mí, es fundamental poder disponer de ingresos regulares					
10	Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo					
11	La valoración que tengo de mí mismo es más importante que la opinión de ninguna otra persona					
12	Perseguir los sueños es una pérdida de tiempo					
13	Un buen empleo debe incluir un plan de jubilación sólido					

-
- 14** Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros - clientes o compañeros de trabajo-
-
- 15** Me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he conseguido
-
- 16** Lo que me motiva es llegar tan lejos como pueda, encontrar mis propios límites
-
- 17** Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad de la empresa
-
- 18** Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mí
-
- 19** Mis logros me proporcionan una importante sensación de autorrespeto
-
- 20** Prefiero hacer cosas que sé hacer bien que intentar hacer cosas nuevas
-

ENCUESTAS

DESEMPEÑO LABORAL

No.	Pregunta	Completamente de acuerdo	Básicamente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Sólo estoy un poco de acuerdo	No estoy de acuerdo
1	Su trabajo refleja calidad en los resultados que obtiene					
2	Su trabajo se caracteriza por que reúne niveles de competitividad					
3	Toma usted decisiones convenientes en su trabajo en el momento oportuno					
4	Cumple con responsabilidad los indicadores de competitividad					
5	Su responsabilidad lo realiza con eficiencia					
6	Su responsabilidad lo desarrolla con talento					
7	Planifica su trabajo de manera productiva					
8	Planifica en equipo los objetivos trazados					
9	Desarrolla el plan estratégico con desempeño					
10	Busca oportunidades para expresar los resultados y metas cumplidas					
11	Las oportunidades que recibe corresponden a su óptimo desempeño					
12	Su iniciativa laboral refleja su convicción por desempeñar un buen trabajo					
13	Se suma usted a las iniciativas de sus compañeros por cumplir un mejor trabajo					
14	Cumple con las normas de la organización añadiéndole un valor personal a su trabajo					
15	Las normas para usted significan acciones de mejora y crecimiento a largo plazo					
16	Se considera una persona confiable para la organización					
17	Se considera discreto y coherente con sus actos laborales					
18	Las relaciones interpersonales con sus compañeros fomentan un entorno competitivo					
19	Las relaciones con los compañeros de trabajo desarrollan una comunicación eficaz					
20	Inspira un trabajo colaborativo con sus compañeros y la alta dirección					

DATOS ESTADISTICOS

Rengo de Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"18 a 24 años"	11	10,2	10,2	10,2
	"25 a 32 años"	18	16,7	16,7	26,9
	"33 a 40 años"	30	27,8	27,8	54,6
	"41 a 50 años"	30	27,8	27,8	82,4
	"mas de 50 años"	19	17,6	17,6	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Años en la Organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"menos de 1 año"	29	26,9	26,9	26,9
	"de 1 a 3 años"	27	25,0	25,0	51,9
	"de 4 a 6 años"	15	13,9	13,9	65,7
	"de 7 a 11 años"	7	6,5	6,5	72,2
	"mas de 11 años"	30	27,8	27,8	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Experiencia Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Primera experiencia"	31	28,7	28,7	28,7
	"Segunda experiencia"	32	29,6	29,6	58,3
	"Tercera experiencia"	18	16,7	16,7	75,0
	"mas de la tercera experiencia"	27	25,0	25,0	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Estadísticos de Motivación

Lo más importante para mí es tener un empleo estable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	89	82,4	82,4	82,4
	"basicamente de acuerdo"	14	13,0	13,0	95,4
	"parcialmente de acuerdo"	1	,9	,9	96,3
	"solo estoy un poco de acuerdo"	4	3,7	3,7	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	35	32,4	32,4	32,4
	"basicamente de acuerdo"	13	12,0	12,0	44,4
	"parcialmente de acuerdo"	24	22,2	22,2	66,7
	"solo estoy un poco de acuerdo"	11	10,2	10,2	76,9
	"no estoy de acuerdo"	25	23,1	23,1	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	27	25,0	25,0	25,0
	"basicamente de acuerdo"	12	11,1	11,1	36,1
	"parcialmente de acuerdo"	22	20,4	20,4	56,5
	"solo estoy un poco de acuerdo"	13	12,0	12,0	68,5
	"no estoy de acuerdo"	34	31,5	31,5	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	71	65,7	65,7	65,7
	"basicamente de acuerdo"	22	20,4	20,4	86,1
	"parcialmente de acuerdo"	13	12,0	12,0	98,1
	"solo estoy un poco de acuerdo"	2	1,9	1,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	20	18,5	18,5	18,5
	"basicamente de acuerdo"	5	4,6	4,6	23,1
	"parcialmente de acuerdo"	8	7,4	7,4	30,6
	"solo estoy un poco de acuerdo"	19	17,6	17,6	48,1
	"no estoy de acuerdo"	56	51,9	51,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Mis amigos significan más que casi ninguna otra cosa para mí

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	23	21,3	21,3	21,3
	"basicamente de acuerdo"	16	14,8	14,8	36,1
	"parcialmente de acuerdo"	28	25,9	25,9	62,0
	"solo estoy un poco de acuerdo"	15	13,9	13,9	75,9
	"no estoy de acuerdo"	26	24,1	24,1	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	47	43,5	43,5	43,5
	"basicamente de acuerdo"	21	19,4	19,4	63,0
	"parcialmente de acuerdo"	22	20,4	20,4	83,3
	"solo estoy un poco de acuerdo"	9	8,3	8,3	91,7
	"no estoy de acuerdo"	9	8,3	8,3	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	63	58,3	58,3	58,3
	"basicamente de acuerdo"	24	22,2	22,2	80,6
	"parcialmente de acuerdo"	15	13,9	13,9	94,4
	"solo estoy un poco de acuerdo"	4	3,7	3,7	98,1
	"no estoy de acuerdo"	2	1,9	1,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Para mí, es fundamental poder disponer de ingresos regulares

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	86	79,6	79,6	79,6
	"basicamente de acuerdo"	17	15,7	15,7	95,4
	"parcialmente de acuerdo"	3	2,8	2,8	98,1
	"solo estoy un poco de acuerdo"	1	,9	,9	99,1
	"no estoy de acuerdo"	1	,9	,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	27	25,0	25,0	25,0
	"basicamente de acuerdo"	19	17,6	17,6	42,6
	"parcialmente de acuerdo"	26	24,1	24,1	66,7
	"solo estoy un poco de acuerdo"	16	14,8	14,8	81,5
	"no estoy de acuerdo"	20	18,5	18,5	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	65	60,2	60,2	60,2
	"basicamente de acuerdo"	13	12,0	12,0	72,2
	"parcialmente de acuerdo"	21	19,4	19,4	91,7
	"solo estoy un poco de acuerdo"	3	2,8	2,8	94,4
	"no estoy de acuerdo"	6	5,6	5,6	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Perseguir los sueños es una pérdida de tiempo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	4	3,7	3,7	3,7
	"basicamente de acuerdo"	2	1,9	1,9	5,6
	"parcialmente de acuerdo"	6	5,6	5,6	11,1
	"solo estoy un poco de acuerdo"	20	18,5	18,5	29,6
	"no estoy de acuerdo"	76	70,4	70,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Un buen empleo debe incluir un plan de jubilación sólido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	94	87,0	87,0	87,0
	"basicamente de acuerdo"	6	5,6	5,6	92,6
	"parcialmente de acuerdo"	8	7,4	7,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	69	63,9	63,9	63,9
	"basicamente de acuerdo"	24	22,2	22,2	86,1
	"parcialmente de acuerdo"	9	8,3	8,3	94,4
	"solo estoy un poco de acuerdo"	4	3,7	3,7	98,1
	"no estoy de acuerdo"	2	1,9	1,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	73	67,6	67,6	67,6
	"basicamente de acuerdo"	20	18,5	18,5	86,1
	"parcialmente de acuerdo"	10	9,3	9,3	95,4
	"solo estoy un poco de acuerdo"	4	3,7	3,7	99,1
	"no estoy de acuerdo"	1	,9	,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	68	63,0	63,0	63,0
	"basicamente de acuerdo"	21	19,4	19,4	82,4
	"parcialmente de acuerdo"	19	17,6	17,6	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	79	73,1	73,1	73,1
	"basicamente de acuerdo"	22	20,4	20,4	93,5
	"parcialmente de acuerdo"	4	3,7	3,7	97,2
	"solo estoy un poco de acuerdo"	2	1,9	1,9	99,1
	"no estoy de acuerdo"	1	,9	,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	69	63,9	63,9	63,9
	"basicamente de acuerdo"	28	25,9	25,9	89,8
	"parcialmente de acuerdo"	10	9,3	9,3	99,1
	"solo estoy un poco de acuerdo"	1	,9	,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Mis logros me proporcionan una importante sensación de autorrespeto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	94	87,0	87,0	87,0
	"basicamente de acuerdo"	11	10,2	10,2	97,2

"parcialmente de acuerdo"	2	1,9	1,9	99,1
"no estoy de acuerdo"	1	,9	,9	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Prefiero hacer cosas que sé hacer bien que intentar hacer cosas nuevas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	44	40,7	40,7	40,7
	"basicamente de acuerdo"	28	25,9	25,9	66,7
	"parcialmente de acuerdo"	17	15,7	15,7	82,4
	"solo estoy un poco de acuerdo"	8	7,4	7,4	89,8
	"no estoy de acuerdo"	11	10,2	10,2	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Estadísticos de Desempeño Laboral

VAR00001

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	89	82,4	82,4	82,4
	"basicamente de acuerdo"	14	13,0	13,0	95,4
	"parcialmente de acuerdo"	1	,9	,9	96,3
	"solo estoy un poco de acuerdo"	4	3,7	3,7	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

VAR00002

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	35	32,4	32,4	32,4
	"basicamente de acuerdo"	13	12,0	12,0	44,4
	"parcialmente de acuerdo"	24	22,2	22,2	66,7

"solo estoy un poco de acuerdo"	11	10,2	10,2	76,9
"no estoy de acuerdo"	25	23,1	23,1	100,0
Total	108	100,0	100,0	

VAR00003

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	27	25,0	25,0	25,0
	"basicamente de acuerdo"	12	11,1	11,1	36,1
	"parcialmente de acuerdo"	22	20,4	20,4	56,5
	"solo estoy un poco de acuerdo"	13	12,0	12,0	68,5
	"no estoy de acuerdo"	34	31,5	31,5	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

VAR00004

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	71	65,7	65,7	65,7
	"basicamente de acuerdo"	22	20,4	20,4	86,1
	"parcialmente de acuerdo"	13	12,0	12,0	98,1
	"solo estoy un poco de acuerdo"	2	1,9	1,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

VAR00005

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	20	18,5	18,5	18,5
	"basicamente de acuerdo"	5	4,6	4,6	23,1
	"parcialmente de acuerdo"	8	7,4	7,4	30,6
	"solo estoy un poco de acuerdo"	19	17,6	17,6	48,1

	"no estoy de acuerdo"	56	51,9	51,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

VAR00006

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	23	21,3	21,3	21,3
	"basicamente de acuerdo"	16	14,8	14,8	36,1
	"parcialmente de acuerdo"	28	25,9	25,9	62,0
	"solo estoy un poco de acuerdo"	15	13,9	13,9	75,9
	"no estoy de acuerdo"	26	24,1	24,1	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

VAR00007

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	47	43,5	43,5	43,5
	"basicamente de acuerdo"	21	19,4	19,4	63,0
	"parcialmente de acuerdo"	22	20,4	20,4	83,3
	"solo estoy un poco de acuerdo"	9	8,3	8,3	91,7
	"no estoy de acuerdo"	9	8,3	8,3	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

VAR00008

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	63	58,3	58,3	58,3
	"basicamente de acuerdo"	24	22,2	22,2	80,6
	"parcialmente de acuerdo"	15	13,9	13,9	94,4
	"solo estoy un poco de acuerdo"	4	3,7	3,7	98,1
	"no estoy de acuerdo"	2	1,9	1,9	100,0

Total	108	100,0	100,0	
-------	-----	-------	-------	--

VAR00009

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	86	79,6	79,6	79,6
	"basicamente de acuerdo"	17	15,7	15,7	95,4
	"parcialmente de acuerdo"	3	2,8	2,8	98,1
	"solo estoy un poco de acuerdo"	1	,9	,9	99,1
	"no estoy de acuerdo"	1	,9	,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

VAR00010

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	27	25,0	25,0	25,0
	"basicamente de acuerdo"	19	17,6	17,6	42,6
	"parcialmente de acuerdo"	26	24,1	24,1	66,7
	"solo estoy un poco de acuerdo"	16	14,8	14,8	81,5
	"no estoy de acuerdo"	20	18,5	18,5	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

VAR00011

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	65	60,2	60,2	60,2
	"basicamente de acuerdo"	13	12,0	12,0	72,2
	"parcialmente de acuerdo"	21	19,4	19,4	91,7
	"solo estoy un poco de acuerdo"	3	2,8	2,8	94,4
	"no estoy de acuerdo"	6	5,6	5,6	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

VAR00012

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	4	3,7	3,7	3,7
	"basicamente de acuerdo"	2	1,9	1,9	5,6
	"parcialmente de acuerdo"	6	5,6	5,6	11,1
	"solo estoy un poco de acuerdo"	20	18,5	18,5	29,6
	"no estoy de acuerdo"	76	70,4	70,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

VAR00013

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	94	87,0	87,0	87,0
	"basicamente de acuerdo"	6	5,6	5,6	92,6
	"parcialmente de acuerdo"	8	7,4	7,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

VAR00014

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	69	63,9	63,9	63,9
	"basicamente de acuerdo"	24	22,2	22,2	86,1
	"parcialmente de acuerdo"	9	8,3	8,3	94,4
	"solo estoy un poco de acuerdo"	4	3,7	3,7	98,1
	"no estoy de acuerdo"	2	1,9	1,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

VAR00015

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	73	67,6	67,6	67,6
	"basicamente de acuerdo"	20	18,5	18,5	86,1
	"parcialmente de acuerdo"	10	9,3	9,3	95,4
	"solo estoy un poco de acuerdo"	4	3,7	3,7	99,1
	"no estoy de acuerdo"	1	,9	,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

VAR00016

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	68	63,0	63,0	63,0
	"basicamente de acuerdo"	21	19,4	19,4	82,4
	"parcialmente de acuerdo"	19	17,6	17,6	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

VAR00017

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	79	73,1	73,1	73,1
	"basicamente de acuerdo"	22	20,4	20,4	93,5
	"parcialmente de acuerdo"	4	3,7	3,7	97,2
	"solo estoy un poco de acuerdo"	2	1,9	1,9	99,1
	"no estoy de acuerdo"	1	,9	,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

VAR00018

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	69	63,9	63,9	63,9
	"basicamente de acuerdo"	28	25,9	25,9	89,8

"parcialmente de acuerdo"	10	9,3	9,3	99,1
"solo estoy un poco de acuerdo"	1	,9	,9	100,0
Total	108	100,0	100,0	

VAR00019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	94	87,0	87,0	87,0
	"basicamente de acuerdo"	11	10,2	10,2	97,2
	"parcialmente de acuerdo"	2	1,9	1,9	99,1
	"no estoy de acuerdo"	1	,9	,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

VAR00020

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"completamente de acuerdo"	44	40,7	40,7	40,7
	"basicamente de acuerdo"	28	25,9	25,9	66,7
	"parcialmente de acuerdo"	17	15,7	15,7	82,4
	"solo estoy un poco de acuerdo"	8	7,4	7,4	89,8
	"no estoy de acuerdo"	11	10,2	10,2	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Relación de Rango de edad con Motivacion

Tabla cruzada RangoEdad*MOTIVACION

Recuento

RangoEdad		MOTIVACION			Total
		1,00	2,00	3,00	
	"18 a 24 años"	2	9	0	11
	"25 a 32 años"	2	15	1	18
	"33 a 40 años"	0	25	5	30

"41 a 50 años"	2	25	3	30
"mas de 50 años"	0	18	1	19
Total	6	92	10	108