

## RESUMEN

RELACIÓN ENTRE LA AUTOPERCEPCIÓN DEL GRADO  
DE MOTIVACIÓN Y LA AUTOPERCEPCIÓN DEL  
NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
COLPORTORES DEL SERVICIO  
EDUCACIONAL HOGAR Y  
SALUD DE EL SALVADOR

por

Luis Ernesto Mejía

Asesor principal: Manuel Ramón Meza Escobar

## **RESUMEN DE TESIS DE POSGRADO**

Universidad de Montemorelos

Facultad de Ciencias Administración

**Titulo:** RELACIÓN ENTRE LA AUTOPERCEPCIÓN DEL GRADO DE MOTIVACIÓN Y LA AUTOPERCEPCIÓN DEL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLPORTORES DEL SERVICIO EDUCACIONAL HOGAR Y SALUD DE EL SALVADOR

**Investigador:** Luis Ernesto Mejía

**Asesor principal:** Manuel Ramón Meza Escobar, Doctor en Educación

**Fecha de terminación:** Diciembre de 2009

### **Problema**

¿Existe relación entre la autopercepción del grado de motivación y la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los colportores de el Servicio Educativo Hogar y Salud de El Salvador?

### **Metodología**

Se utilizaron dos instrumentos el primero formado por 21 declaraciones para medir el grado de motivación y el segundo con 30 declaraciones para medir el nivel de desempeño laboral, con valores de confiabilidad de .822 y de .736 respectivamente. La muestra contemplo a toda la población investigada, un total de 57

colportores de SEREHSA. Para las diferentes hipótesis formuladas se utilizaron las pruebas estadísticas  $r$  de Pearson y análisis de varianza factorial.

### **Resultados**

Se encontró que el grado de motivación y el nivel de desempeño tuvieron una relación positiva y moderada ( $r = .382$  y  $p = .003$ ). Se encontró que según su género, condición de trabajo, estado civil y zona de trabajo no produjeron diferencias en el grado de motivación y el nivel de desempeño laboral de los colportores. La edad resultó siendo independiente del grado de motivación y el nivel de desempeño.

### **Conclusiones**

Se concluyó que los colportores encuestados tienen una percepción entre buena y excelente del grado de motivación. Y para el nivel de desempeño se consideran ubicados entre bueno y excelente.

Los resultados del estudio determinaron que sí existe una relación de la autopercepción del grado de motivación y la autopercepción del nivel de desempeño.

Universidad de Montemorelos  
Facultad de Ciencias Administrativas

RELACIÓN ENTRE LA AUTOPERCEPCIÓN DEL GRADO  
DE MOTIVACIÓN Y LA AUTOPERCEPCIÓN DEL  
NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
COLPORTORES DEL SERVICIO  
EDUCACIONAL HOGAR Y  
SALUD DE EL SALVADOR

Tesis  
presentada en cumplimiento parcial  
de los requisitos para el grado de  
Maestría en Administración  
de Empresas

por

Luis Ernesto Mejía

Diciembre de 2009

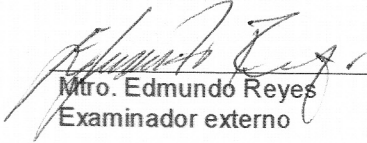
**RELACIÓN ENTRE LA AUTOPERCEPCIÓN DEL GRADO DE MOTIVACIÓN Y LA  
AUTOPERCEPCIÓN DEL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
COLPORTORES DEL SERVICIO EDUCACIONAL HOGAR Y SALUD DE EL  
SALVADOR**

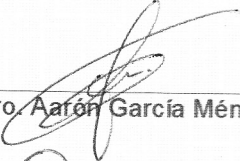
**Proyecto  
presentado en cumplimiento parcial  
de los requisitos para el grado de  
Maestría en Administración**

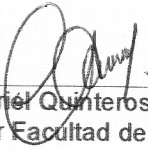
**Por  
Luis Ernesto Mejía**

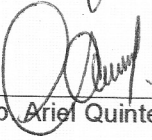
**APROBADA POR LA COMISIÓN**

  
Asesor principal: Dr. Ramón Meza

  
Mtro. Edmundo Reyes  
Examinador externo

  
Miembro: Mtro. Aarón García Méndez

  
Mtro. Ariel Quinteros Oviedo  
Director Facultad de Administración

  
Miembro: Mtro. Ariel Quinteros Oviedo

1-12-2009  
Fecha de aprobación

## **DEDICATORIA**

Al dador de la vida, al Todopoderoso que me ha dado soporte siempre, a Jesús mi Salvador personal.

A quien me ha regalado lo mejor de su vida y ha estado siempre en las buenas y malas, a mi esposa Glorita que es súper especial.

A mí apreciada madre que siempre está conmigo, Reinita.

A mi hijo que es un lindo regalo de Dios.

A mi amiga Ellen Johnson que fue una gran persona.

A mis verdaderos amigos que han estado siempre apoyándome, quienes compartieron conmigo una de las etapas hermosas de mi vida.

## TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS .....	viii
LISTA DE TABLAS .....	viii
RECONOCIMIENTOS .....	ix
Capítulo	
I. DIMENSIÓN DEL PROBLEMA.....	1
Introducción .....	1
Antecedentes.....	1
Motivación.....	1
Desempeño laboral.....	2
Motivación y desempeño .....	3
Investigaciones.....	4
Planteamiento del problema .....	5
Declaración del problema .....	6
Definición de términos .....	6
Hipótesis principal.....	7
Hipótesis Complementarias.....	7
Preguntas de investigación.....	8
Objetivos de la investigación .....	8
Justificación .....	9
Limitaciones.....	10
Delimitaciones .....	10
Supuestos.....	10
Marco filosófico.....	11
Organización del estudio .....	13
II. MARCO TEÓRICO .....	14
Introducción .....	14
Motivación .....	15
Conceptos.....	15
Importancia .....	16
Métodos para evaluar .....	18
Dimensiones .....	21
Factores que influyen.....	21

Tipos de motivación.....	23
Intrínseca .....	23
Extrínseca .....	24
Teorías de la motivación.....	25
Teoría de las necesidades de Maslow .....	25
Teoría de las expectativas de Vroom .....	27
Teoría de Porter y Lawer.....	28
Desempeño .....	30
Conceptos.....	30
Importancia .....	31
Métodos a evaluar .....	34
Dimensiones .....	37
Factores que influyen.....	37
Relación de las variables motivación y desempeño.....	38
Investigaciones .....	39
III. METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTOS .....	42
Introducción .....	42
Tipo de Investigación.....	43
Población.....	45
Muestra.....	45
Elaboración del instrumento .....	46
Variables.....	47
Dependientes.....	47
Independiente .....	48
Validez .....	48
Motivación.....	48
Desempeño.....	49
Confiabilidad .....	49
Operacionalización de las variables .....	50
Hipótesis.....	51
Hipótesis nula principal .....	51
Hipótesis nula complementaria .....	51
Operacionalización de hipótesis .....	52
Preguntas complementarias .....	53
Recolección de datos .....	53
Análisis de datos.....	53
Resumen .....	54
IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	55
Introducción .....	55
Descripción demográfica .....	55
Género.....	56
Edad .....	56



Condición de trabajo .....	57
Estado civil.....	57
Zona de trabajo.....	58
Prueba de hipótesis.....	58
Hipótesis nula 1 .....	59
Hipótesis nula 2 .....	59
Hipótesis nula 3 .....	60
Hipótesis nula 4 .....	60
Hipótesis nula 5 .....	61
Preguntas complementarias .....	61
Resumen .....	63
V. DIMENSIÓN DE RESULTADOS.....	64
Introducción .....	64
Conclusión sobre la declaración del problema .....	65
Conclusiones generales de las hipótesis complementarias.....	66
Motivación y edad .....	66
Nivel de desempeño y edad.....	66
Conclusiones con base en las preguntas complementarias .....	67
Discusión .....	67
Recomendaciones .....	68
A los administradores de SEREHSA .....	68
Para futuras investigaciones .....	69
Apéndice	
A. ELABORACION DE CLARIDAD Y PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO AUTO-PERCEPCIÓN DE LA MOTIVACIÓN.....	70
B. ELABORACIÓN DE CLARIDAD Y PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO AUTOPERCEPCIÓN DEL DESEMPEÑO .....	72
C. ANÁLISIS DE FIABILIDAD.....	74
D. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	76
E. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS .....	80
F. RESULTADO DE LAS HIPÓTESIS.....	82
G. PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS.....	90
H. ANÁLISIS ESTADÍSTICOS PARA LAS DECLARACIONES....	95

LISTA DE REFERENCIAS ..... 100

## **LISTA DE FIGURAS**

1. Pirámide de las necesidades de Maslow .....	27
2. Relación entre motivación y desempeño .....	40

## **LISTA DE TABLAS**

1. Operacionalización de las variables .....	50
2. Operacionalización de las hipótesis .....	52
3. Género de los obreros .....	56
4. Edad de los colportores .....	57
5. Condición de trabajo de los colportores .....	58
6. Estado civil de los colportores .....	58
7. Zona de trabajo de los colportores .....	58

## RECONOCIMIENTOS

Esta investigación no podría haberse hecho sin el apoyo y colaboración de muchas personas. Deseo expresar mi más sincero agradecimiento a todos los que me acompañaron en esta etapa inolvidable de mi vida.

En primer lugar a Dios, quien me mostró el camino a seguir en cada paso de esta investigación y me dio la fuerza, el valor para hacer de este sueño una realidad.

A mi esposa Gloria Mejía, por su amor incondicional, aporte profesional, sus oraciones que siempre me han dado fortaleza en todos los aspectos de mi vida.

A mi hijo Diego Mejía por ser mi inspiración y mi mayor motivación.

A mi madre que con mucho esmero me brindó su apoyo y motivación incondicional en cada momento de mi vida.

A mis amigos que Dios puso en mi camino, quienes con su apoyo me han ayudado a obtener un logro importante en la vida.

A los colportores de SEREHSA que me apoyaron en la administración y contestación de los instrumentos de investigación.

A mi asesor, Dr. Manuel Ramón Meza Escobar, por su ayuda y dedicación, su paciente y sus acertados consejos en la realización de esta investigación.

A la Universidad de Morelos por acogerme y, en particular, a los maestros del posgrado en Administración por la instrucción y formación académica.

Finalmente, a todos los que me apoyaron directa o indirectamente, ¡muchas gracias!

## **CAPÍTULO I**

### **DIMENSIÓN DEL PROBLEMA**

#### **Antecedentes**

##### Motivación

Solana (1993) afirma que la motivación es de importancia para cualquier área de la vida; sí se aplica en el ámbito laboral, se puede lograr que los empleados motivados, se esfuercen por tener un mejor desempeño laboral.

Maslow (1991) describe el proceso por el cual el individuo pasa de las necesidades básicas, como alimentarse y mantener relaciones sexuales, a las necesidades superiores. Este proceso lo denominó autorrealización y consiste en el desarrollo integral de las posibilidades personales de motivación.

Según Delgado (2002), la motivación es el proceso mediante el cual las personas, al realizar una determinada actividad, deciden desarrollar unos esfuerzos encaminados a la consecución de ciertas metas u objetivos a fin de satisfacer algún tipo de necesidad y/o expectativa, y de cuya mayor o menor satisfacción va a depender el esfuerzo que decidan aplicar en acciones futuras. Este constructo se puede aplicar en función del ámbito de las metas al que se oriente: salud, educación, laboral, etc.

Romero García (1990) señala que la motivación explica la tendencia como medio para su desarrollo personal y social, es decir, atiende a la necesidad de logro, la cual está asociada al trabajo y la ocupación que realiza. El desempeño laboral en

cambio es una actitud que incide en que se mantenga o se reoriente la meta a la cual se dirige la motivación, centrándose en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles.

Según Mora (1999), la motivación es el producto de la ambición, mientras una persona espera más el alcanzar un objetivo, se demuestra que es una persona ambiciosa que espera mucho más que lo que podría obtener. Esto a los seres humanos les hace querer ser siempre más que los demás y obtener todavía más de lo logrado hasta ese momento. También lo motiva a querer siempre sobresalir, ser mejor que los demás tomando en cuenta en el medio que se maneje.

Locke (1976) declara que la motivación es un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona.

### Desempeño laboral

Aguilar (2001) menciona que la evaluación del desempeño es un sistema formal de revisión, evaluación periódica del desempeño de un individuo o de un equipo en el trabajo. La evaluación del desempeño no es un fin en sí mismo, sino más bien, el medio para alcanzar un mejor nivel de desempeño. Los empleadores deben tomar en cuenta factores del sistema que están fuera del control de los empleados pero que pueden afectar su desempeño.

Owen (citado en Pontifes, 2002) fue uno de los pioneros en utilizar el término del desempeño a inicios del siglo XIX en Escocia asignando un supervisor a cada trabajador para realizar anotaciones de su desempeño y asignando colores de

acuerdo al nivel de rendimiento que reportaban en consideración con el puesto ocupado; también fueron utilizados métodos estadísticos para su consideración.

Según Chiavenato (2000), el desempeño laboral es referido al desarrollo máximo del potencial del trabajador para alcanzar mayor productividad y eficiencia.

D´Vicente (1997, citado en Bohórquez, 2004) define el desempeño laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador, el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Para Salas (1996), el rendimiento laboral está indicado por el nivel de desempeño y ejecución evidenciado en relación al nivel de ejecución esperado, e incluso, programado; y que puede medirse a través de las evaluaciones de desempeño y rendimiento laboral, diseñadas exclusivamente, para esa finalidad.

### Motivación y desempeño

Bedoya Orozco y Toro Álvarez (1995) dicen que la motivación es la fuerza interna que dinamiza al individuo en dirección a una meta y a unos resultados específicos, originada en una necesidad, carencia o alteración del bienestar, ya sea por exceso o por defecto; involucrando pensamientos, sentimientos, emociones y acciones en un mismo momento y en una sola dirección.

En tal sentido, el individuo la percibe como inquietud, malestar, incomodidad, molestia, insatisfacción, entre otros estados. La motivación es la condición interviniente que engloba al conjunto de factores y hechos que reciben la influencia de las condiciones antecedentes y que condicionan a su vez el desempeño.

Lahey (1999a) señala otro tipo de motivación, la motivación extrínseca que es la motivación externa a la actividad, o sea, un resultado de esta. En este caso la motivación extrínseca para desempeñar mejor un trabajo es la apertura de nuevas posibilidades que permitan la satisfacción de necesidades a través de mejores salarios, ascensos, capacitación, viajes, etc.

### **Investigaciones**

Arana (2005) trató de identificar y medir los factores motivacionales de los trabajadores peruanos según la teoría de F. Herzberg. Estimó conveniente realizar el estudio de trabajadores (empleados) pertenecientes a empresas ubicadas en la provincia de Lima, donde se encuentran el 62.33% del total nacional de las empresas de producción, comerciales y de servicios y en la provincia de Huancayo, por su condición de ser cosmopolita; un prototipo de la industria y comercio provinciana y donde se localiza el 2.24% del total de empresas del país.

Por la naturaleza de la investigación, se determinó usar una muestra intencional no probabilística en función de las obtenidas en las empresas para el desempeño del personal, así como una muestra de sujetos voluntarios. En suma, la población considerada en la investigación comprendió a 1,232 trabajadores (82.6% de la provincia de Lima y 17.40% de la provincia de Huancayo). La investigación de campo muestra los siguientes resultados:

1. Los factores motivadores: responsabilidad, trabajo en sí mismo, crecimiento, reconocimiento y promoción presentan correlación positiva muy fuerte. La correlación del factor logro es positiva en forma considerable.



2. Los factores higiénicos: seguridad, relación con el jefe, supervisión, condiciones de trabajo, sueldo, relación con los compañeros, vida personal, y política y administración, arrojaron una muy fuerte y la correlación del factor estatus es positivamente considerable.

3. Los factores relación con los subordinados y poder obtuvieron una correlación baja o débil, lo que significa que para los evaluados estos factores no son relevantes como elementos motivadores, resultado que contrasta con la teoría de Frederick Herzberg y David MacClelland.

Tratando de realizar una interpretación de estos resultados, se afirmó que casi todos los factores de desarrollo o motivadores intrínsecos al trabajo, así como los factores de higiene o extrínsecos al trabajo, están presentes en la percepción y valoración de los trabajadores peruanos, incluidos en la investigación.

### **Planteamiento del problema**

El Servicio Educacional Hogar y Salud pertenece a la Unión Centroamericana Central de los Adventistas del Séptimo Día. Ubicada en San Salvador, cuenta con tres sucursales en el interior del país y también tiene una sede central. El éxito de la organización depende en gran manera de que los colportores realicen sus labores con las metas y normas que se han establecido. En vista a eso se cuenta con un grupo de colportores trabajando en diferentes áreas para cumplir y desempeñar una labor misionera muy fuerte para pregonar el evangelio y servir a la organización adventista a fin de lograr el éxito.

El Servicio Educacional Hogar y Salud es una agencia que se dedica a la venta de libros de feligresía (libros para el consumo de la iglesia adventista) y libros de

colportaje (sobre temas salud, educación y familia), revistas y accesorios religiosos. A través de las iglesias y con la colaboración del pastor, se crean e imparten cursos de inducción que permiten hacer el reclutamiento y selección de los colportores.

El plan de ventas tiene como fin llevar el mensaje adventista por medio de la página impresa y también sirve para los colportores como sostén propio.

Las publicaciones tienen que realizar una obra muy sagrada y presentar en forma clara, sencilla y llana la base espiritual de nuestra fe. Por doquiera la gente hace sus decisiones; todos están tomando posiciones, o bajo el estandarte de la verdad y la justicia.

Los colportores son miembros activos de la iglesia adventista del séptimo día, son elegidos como colportores hombres y mujeres que sienten la preocupación de servir, cuyo objeto no es obtener ganancia, sino dar luz a la gente.

### **Declaración del problema**

Para esta investigación se planteó la siguiente pregunta: ¿Existe relación entre la autopercepción del grado de motivación y la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los colportores de el Servicio Educativo Hogar y Salud de El Salvador?

### **Definición de términos**

A continuación se definen algunos términos utilizados en esta investigación:

*Grado de motivación:* voluntad para hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal. La motivación originada puede estar dirigida hacia el in-

cremento del trabajo o a su disminución, en dependencia de los factores que estén imperando.

*Nivel de desempeño:* medida que puede expresarse en términos de competencia y su nivel de contribución a una institución o empresa. Toma en cuenta las acciones o comportamientos que son inherentes a una profesión cargo u oficio.

*Autopercepción:* es la imagen que se hace el individuo de él mismo cuando se trata de evaluar las propias fuerzas y autoestima.

*Colportor:* palabra empleada por los protestantes de todo el mundo para designar a los vendedores ambulantes empleados por una sociedad bíblica para ofrecer ejemplares de las Sagradas Escrituras al mayor público posible.

### **Hipótesis principal**

H1: Existe una relación significativa entre la autopercepción del grado de motivación y la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los colportores de SEREHS.

En lo sucesivo al referirse al término colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud de El Salvador se utilizará la expresión colportores de SEREHS.

### Hipótesis complementarias

H2: Existe una diferencia significativa en la autopercepción del grado de motivación de los colportores de SEREHS, según su género, condición de trabajo, estado civil y zona de trabajo.

H3: Existe una relación significativa entre la autopercepción del grado de motivación y la edad de los colportores de SEREHS.

H4: Existe una diferencia significativa en la autopercepción del nivel de desempeño de los colportores de SEREHSA, según su género, condición de trabajo, estado civil y zona de trabajo.

H5: Existe una relación significativa entre la autopercepción del nivel de desempeño y la edad de los colportores de SEREHSA.

### **Preguntas de investigación**

A continuación se presentan algunas preguntas que se desprenden del planteamiento del problema y que serán respondidas con la investigación.

1. ¿Cuál es la autopercepción del grado de motivación de los colportores de SEREHSA?

2. ¿Cuál es la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los colportores de SEREHSA?

### **Objetivos de la investigación**

En esta investigación se plantearon los siguientes objetivos:

1. Construir los instrumentos para evaluar el grado de motivación y el nivel de desempeño laboral de los empleados de SEREHSA.

2. Determinar la relación de la autopercepción entre el grado de motivación y el nivel de desempeño laboral en los colportores de SEREHSA.

3. Determinar la autopercepción del grado de motivación y el nivel de desempeño laboral en los colportores de SEREHSA.

## **Justificación**

La presente investigación pretende medir el grado de motivación y el nivel de desempeño de los colportores de SEREHSA. Al mismo tiempo proporcionará información importante sobre el grado de motivación autopercebido en el cual se encuentran los colportores de SEREHSA.

De igual manera es justificada por la ausencia de estudios similares dentro del organismo, por lo que servirá como impulso para futuras investigaciones.

Además podrá beneficiar a los directivos, dado que los resultados que se emitan servirán como plataforma para la planeación de estrategias de desarrollo del personal y la toma de decisiones de la dirección general.

Asimismo es trascendente porque permitirá la elaboración de dos instrumentos generalizados para la medición del nivel del desempeño autopercebido y el grado de motivación auto-percebido, los cuales podrán ser utilizados por SEREHSA periódicamente y monitorear el desarrollo de su personal.

Según Santos (1993) "El trabajo es una actividad manual, mental o mixta, orientada hacia la satisfacción de necesidades, transformar el medio y mantener una adecuada salud mental" (p. 31). Debido a esto se puede concluir que: si el trabajo es un medio para satisfacer necesidades, estas se constituyen en motivos para trabajar.

Se justifica la realización del estudio porque la motivación es una variable básica para desempeño laboral, cuanto más motivada se encuentre una persona, mayores esfuerzos hará para conseguirlo; mientras más motivos se encuentren para desempeñar mejor un trabajo, se harán mayores esfuerzos para realizarlo.

La realización de este estudio contribuirá a los debates existentes con relación a la motivación y al desempeño de trabajo.

Es necesario realizar este tipo de investigaciones para respaldo en aspectos relacionados con este tema.

### **Limitaciones**

Algunas limitaciones de esta investigación fueron las siguientes:

1. No se pudo aplicar el instrumento a toda la población de colportores de SEREHSA.
2. La población contemplada en esta investigación se encuentra en todo el territorio de El Salvador no fue posible aplicar el instrumento personalmente en la zona occidental y oriental.

### **Delimitaciones**

A continuación se estipulan algunas delimitaciones en esta investigación:

1. El instrumento no fue aplicado personalmente por el investigador en las sucursales de la zona oriental, para-central, y occidental de SEREHSA.
2. La motivación y el desempeño en el estudio fueron determinados por la autopercepción de los colportores de SEREHSA.
3. Se realizó en el año 2009.
4. Esta investigación no pretendió explicar causas de los resultados obtenidos.

### **Supuestos**

A continuación se presentan algunos supuestos de esta investigación:

1. El diseño de esta investigación es apropiado para este tipo de estudio.

2. Las respuestas no han sido respondidas por compromiso con los que aplicaron el instrumento.

3. La población sometida al estudio pueden interpretar el instrumento de diferentes formas.

4. Los resultados generales del estudio serán los mismos independientes del segmento del instrumento que respondan los colportores de SEREHSA.

### **Marco filosófico**

El secreto del éxito en la vida y la obra de Dios se hallan en el trabajo armonioso que se realiza. Todo miembro del cuerpo de Cristo debe desempeñar su parte en la causa de Dios, de acuerdo con la capacidad que Dios le ha dado. La cosmovisión de la iglesia adventista es el medio señalado por Dios para la salvación de los hombres, y fue organizada para servir, y su misión, es la de anunciar el evangelio al mundo. Desde el principio fue el plan de Dios que su iglesia reflejase al mundo plenitud y suficiencia (White, 1966).

Afortunadamente, la humanidad perdida no queda librada a su propia situación desesperada.

Dios ha tomado la iniciativa para ayudar a los individuos a salir de su estado de perdición y a renovar y restaurar su imagen completa en ellos (Colosenses 3:10). Esta es la razón por la cual Cristo vino al mundo. La primera promesa de esa restauración y reconciliación se registra en Génesis 3:15, donde Adán y Eva tuvieron visión inicial del redentor. Esta promesa se percibe de manera más completa en el sistema de sacrificios del Antiguo Testamento, se cumple en su plenitud en la encarnación de

Jesucristo, quien vino a salvar a la humanidad caída de los resultados del pecado (Juan 3:16,17).

Dios en su infinito amor para con sus hijos brinda la verdadera educación por excelencia, la cual es la más alta educación que los seres humanos puedan recibir. Desempeñando bien los principios y creencias para alcanzar la vida eterna (White, 1987).

Esta investigación está basada en un marco filosófico que está sustentado y aprobado en base a la cosmovisión cristiana adventista.

### **Organización del estudio**

El presente estudio pretendió conocer la autopercepción y la relación en el grado de motivación y el nivel de desempeño laboral de los colportores en SEREH-SA.

El estudio se ha dividido en cinco capítulos.

El Capítulo I contiene las siguientes secciones: antecedentes, investigaciones realizadas, planteamiento del problema, declaración del problema, definición de términos, hipótesis, preguntas de investigación, objetivos, justificación, limitaciones, delimitaciones, supuestos, marco filosófico, organización del estudio.

El Capítulo II contiene: propósito, concepto, funciones, definición de contenido, ejemplos de contenidos, bancos de información, terciarios, secundarios, primarios, sitios de búsqueda, proceso de construcción, estilo APA, auditoria del marco teórico, ejemplo de marco teórico.

El Capítulo III presenta: introducción, tipo de investigación, población, muestra, instrumentos de medición, variables, elaboración de instrumentos, operacionalización



de variables, validez, confiabilidad, hipótesis nulas, operacionalización de hipótesis, preguntas complementarias, recolección de datos, análisis de datos.

El Capítulo IV presenta el análisis de los datos.

El Capítulo V presenta las conclusiones, discusión y recomendaciones surgidas de los resultados de la investigación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Introducción**

El presente estudio tiene como objetivo conocer si existe relación entre la autopercepción del grado de motivación y la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud de El Salvador.

En este capítulo se presentan de manera más detallada los conceptos y definiciones relacionadas con las variables del problema que se está abordando, con el propósito de sustentarlo teóricamente, determinar los contenidos de los instrumentos, generar hipótesis y favorecer las conclusiones y recomendaciones.

Luego de haberse planteado el problema, objetivos e hipótesis de la investigación y evaluado su relevancia y factibilidad, se pretende sustentar teóricamente el trabajo de investigación, es decir, elaborar el marco teórico. Ello implica analizar y exponer las teorías, los enfoques teóricos y las investigaciones que se consideren válidas para el correcto encuadre del estudio. En este caso, este marco teórico lo constituyen en primer lugar los conceptos, importancia, tipos y factores de la variable motivación y sus indicadores de la investigación. Luego los conceptos, importancia, métodos y dimensiones del nivel de desempeño laboral y finalmente también incluyen las relaciones más significativas que van entre los elementos teóricos de las variables.

## **Motivación**

### Conceptos

Feldman (1998) destaca que el estudio de la motivación consiste en comprobar por qué las personas buscan hacer determinadas cosas. Esto estudia los motivos que rigen las acciones de los individuos. Es interesante conocer el por qué de muchas de las acciones que rigen la vida de las personas y la respuesta es revelada a través de los motivos. Si se conocen los motivos que originan una determinada conducta, entonces, al ejercer cierta influencia para provocar o inhibir estos motivos, se podrá reforzar o quitar la conducta que dichos motivos originan.

Se debe entender que ésta busca o se orienta a la satisfacción en el trabajo, aumentar la producción, a recompensar sus logros, ya que el potencial humano en las organizaciones es lo más valioso, que tiene múltiples necesidades, busca la seguridad en el trabajo, y arrastra consigo múltiples problemas.

Dessler (1979) añade que la motivación refleja el deseo de una persona de llenar ciertas necesidades. Puesto que la naturaleza y fuerza de las necesidades específicas es una cuestión muy individual, es obvio que no se va a encontrar ninguna guía ni métodos universales para motivar a la gente.

Tal como lo señala Lahey (1999b) el término motivación se refiere a un estado interno que activa y dirige nuestros pensamientos. En una forma más completa dice que los motivos son los que nos hacen activos, más que dejarnos pasivos, que nos llevan a hacer una cosa en lugar de otra.

Depende que las personas tengan objetivos claros, desarrollen la automotivación, y que los jefes retribuyan sus esfuerzos con recompensas justas y oportu-

tunas, que los gerentes faciliten o crean los medios y condiciones favorables para que pueda desarrollarse favorablemente la motivación y no la dificulten, para que se pueda lograr el cumplimiento de objetivos personales y empresariales.

González (2000) comenta que la motivación es el proceso por el cual la conducta es energizada y dirigida. Para la realización de un objetivo la motivación es lo que nos impulsa a hacer mejor las cosas y hace a la persona productiva.

Kleinbeck y Furhman (2000) señalan que si falta motivación en el trabajo se obtendrá un efecto negativo en el desempeño de los empleados y la disminución en la productividad. Esto representa una amenaza para el bienestar y la estabilidad de toda organización.

### **Importancia**

Cohen y Swerdlik (2000) destacan que por lo general una persona normal tiende a querer sobresalir en su campo de acción (en su oficio, en el trabajo que se dedica, etc.) un ejemplo claro es un empleado de oficina; su objetivo va a ser el ser promovido o ascendido al puesto superior, ya habiendo alcanzado ese peldaño el va a querer seguir escalando rumbo al mejor puesto que pueda aspirar mediante sus conocimientos. Puede haber personas que viendo que en esa empresa ya no perseveran, tratan de buscar un empleo donde puedan mejorar y tener cada vez más un estatus superior al anterior; por lo anterior, se dijo que las personas con una alta necesidad de logro disfrutan al tomar la responsabilidad de sus acciones, ya que al lograr sus objetivos van adquiriendo cada vez más responsabilidades.

Zuloaga (2007) menciona que la motivación es un proceso interno y propio de cada persona, que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito que el individuo considera necesario y deseable.

Barrick y Alexander (1987) destacan la motivación como resultado de la interacción del individuo con la situación. De manera que al analizar el concepto de motivación, se tiene que tener en cuenta que su nivel varía, tanto entre individuos como dentro de los mismos individuos en momentos diferentes.

Steers (2003) añade que hoy en día la motivación ha sido conceptuada como la fuerza que energiza, dirige y canaliza la conducta humana.

Meyer, Becker y Vandenberghe (2004) establecen que la motivación laboral no solo induce a los empleados a tomar acción, sino que además influye la forma, dirección, intensidad, y duración del comportamiento o conducta. En otras palabras, la motivación determina qué los empleados están motivados a alcanzar, cómo intentarán alcanzarlo, cuánto se esforzarán al llevar a cabo las tareas y cuánto persistirán hasta alcanzar el objetivo.

Rogers (1972) habla de un funcionamiento integral de la persona, entendiendo la vida plena como un proceso caracterizado por la apertura a la experiencia, la tendencia al vivir existencial, la mayor confianza en el organismo y la tendencia al funcionamiento pleno. De ahí se considera la motivación laboral.

Para Whittaker y Whittaker (1991) la motivación es utilizada para comprender las condiciones o estados que activan o dan energía al organismo, que llevan una conducta dirigida hacia determinados objetivos; esto se refiere a la fuerza impulsora que hace que nosotros queramos hacer determinada acción para lograr un objetivo

específico, por ejemplo para sentir el deseo de superación personal es necesario estar motivado ya que es una fuerza interna que nos impulsa a hacer algo.

En opinión de Halman y Moore (1994), la motivación es como uno de los elementos importantes para generar, mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos en la dirección deseada.

Peiro y Prieto (1996) plantean uno de los objetivos importantes en el estudio de la motivación laboral debería ser su aplicación directa al desarrollo organizacional.

Así, ante determinadas problemáticas en las organizaciones se podrían utilizar las teorías y los modelos como instrumentos válidos en la intervención. En este sentido, algunas teorías y modelos sobre la motivación laboral pueden ser útiles para la implantación de planes y programas de formación en las organizaciones, la gestión eficaz de la toma de decisiones y la evaluación del desempeño y del rendimiento laboral.

McCoy (2007) considera que una de las grandes dificultades que se presenta a la administración de una organización es transmitir las estrategias que se plantean en la alta gerencia, lo cual impacta grandemente el desempeño de los empleados. Sin embargo, afirma que, una vez que se haya logrado romper la barrera de comunicación permitirá un desempeño elevado trayendo beneficios a corto y mediano plazo, tales como: una comunicación bilateral más abierta, al igual que dar un éxito alto a la organización.

#### Métodos para evaluar

Para Davidoff (1979) la motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. Si en una em-

presa optan por hacer grupos de trabajo esto puede traer beneficios porque se puede realizar un tipo de incentivos por medio de juegos que se relacionen con el trabajo.

Por ejemplo, poner una cartelera donde se coloquen los primeros lugares por departamento hará que cada grupo se incentive y trabaje en conjunto para ser los mejores y estar en esa cartelera. Por lo general, si se trata de lograr un fin común, la persona que no le gusta trabajar mucho, tratará de igualar o superar a los de los otros grupos imitando a los integrantes de su propio grupo, esto mantendrá la motivado al individuo a trabajar cada vez más para mantenerse o ganarle a los demás.

Furnham (2000) propone un método de expectativas de la motivación basado en objetivos intermedios y graduales (medios) que conducen a un objetivo final. De esta manera se acerca al concepto de armonía de objetivos en donde las personas tienen sus propias metas que son a su vez diferentes a los de la organización, pero posibles de armonizar ambas como un todo. Esta teoría es consistente tal como se percibe en el sistema de administración por objetivos. Según este método, la motivación es un proceso que regula la selección de los comportamientos. El método no actúa en función de necesidades no satisfechas, o de la aplicación de recompensas y castigos, sino por el contrario, considera a las personas como seres pensantes cuyas percepciones y estimaciones de probabilidades de ocurrencia, influyen de manera importante en su comportamiento.

Maehr y Braskamp (1984) añaden que la motivación como inversión personal determinada por el sentido del sí mismo (sentido de competencia, sentido de autonomía, y sentido de determinación), los incentivos personales de consecución de metas de logro (implicación y logro), metas personales (competitividad, poder), metas de

solidaridad social (afiliación, interés social), y metas de recompensa extrínsecas (reconocimiento, materiales) y las alternativas percibidas.

De acuerdo con Bandura (1986), las creencias sobre la propia capacidad para alcanzar las metas (auto-eficacia) determinan la motivación en el marco de la teoría del aprendizaje social-cognitivo, donde el aprendizaje vicario es controlado por las atribuciones sobre el desempeño y las expectativas sobre el resultado.

Para medir motivación como inversión personal existe el Inventario de Motivación laboral (Braskamp y Maehr, 1986).

Para Dweck y Leggett (1988) la interacción entre las características situacionales y las variables disposicionales (personalidad) condicionan las metas de conducta. Las atribuciones causales formarían parte de la personalidad, y serían originadas específicamente en procesos subyacentes que construyen los diferentes estilos atribucionales y sus consecuencias (deseables o indeseables), dependientes de la propia percepción de los individuos.

Katz y Snow (1981) destacan que la evaluación del desempeño es una técnica mediante la cual se observa y mide la manera en que un individuo realiza sus tareas. Afirman que para esto es necesario que se utilicen distintos métodos que van desde pruebas de respuestas breves hasta pruebas orales o de elección múltiple y ensayos. Continúa mencionando que al momento de planear la evaluación, es necesario que los responsables identifiquen los aspectos del rendimiento más importantes a incluir que muestren, realmente, el nivel de desempeño en la que se encuentran los trabajadores.



## Dimensiones

Se deduce que la motivación tiene tres dimensiones:

Muchinsky (2000) identifica esas tres dimensiones: intensidad (o fuerza), dirección (u orientación) y persistencia (o perseverancia). La intensidad es la cantidad de esfuerzo que el individuo invierte en la realización de una tarea. La dirección es la orientación del esfuerzo hacia la consecución de una meta específica, implica la elección de las actividades en las cuales el individuo centrara su esfuerzo para alcanzar dicha meta. La persistencia es la continuidad del esfuerzo a lo largo del tiempo; la persistencia hace que el individuo supere los obstáculos que encuentre en su marcha hacia el logro de la meta.

Aguilar (2003) destaca tres grandes secciones dentro de las cuales se puede basar el potencial humano: área social, producción y humano.

Cassidy y Lynn (1989) distinguen siete dimensiones de la motivación: excelencia, competitividad, adquisición de dinero, liderazgo, ética, búsqueda de estatus y dominio de tarea.

Flores (1994) comenta que la motivación presenta aspectos que reflejan necesidad interna del individuo para crecer y desarrollar procesos de autorrealización, se experimenta un deseo de obtener éxito, de ganar, de ser excelente y generalmente no se establece competencia con otros, sino es un patrón de actuación personal, por lo que se busca los mejores métodos para lograrlo.

## Factores que influyen

Los factores ocasionan, canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido particular y comprometido.

Sánchez (1998) hace alusión a la relación entre la capacidad cerebral y la mental lo que determina el éxito o fracaso de una persona. Esto lo que quiere decir es que el intelecto debe de ir de la mano de los sentimientos; que una persona que sabe sobrellevar sus sentimientos tiende a estar motivado y ser exitoso en lo que hace; no así una persona que aun siendo inteligente, sacando las mejores notas pero no sabiendo controlar sus emociones por lo general no triunfa y se estanca.

Solana (1973) afirma que cualquier interacción de dos o más personas, no se da solo en la organización sino en todas partes. Las relaciones humanas crean y mantienen entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana. El buen trato con los semejantes, respetando las opiniones de los subordinados. Así el problema de la convivencia se reduce a los términos del respeto recíproco que es uno de los engranajes esenciales de las relaciones humanas.

Según Koontz y Werhrich (1999), el salario básico sigue siendo el factor más importante de motivación. Hay teorías que sostienen que el sueldo no motiva. Esto no es así. Es verdad que cuando uno se levanta a la mañana no lo hace pensando en el dinero.

Chiavenato (1994) añade que el entrenamiento es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del

ambiente, y desarrollo de habilidades. Cualquier tarea, ya sea compleja o sencilla, implica necesariamente estos tres aspectos. Debe considerarse también como factor de motivación la capacitación del personal. La necesidad de capacitación (sinónimo de entrenamiento) surge de los rápidos cambios ambientales, el mejorar la calidad de los productos y servicios e incrementar la productividad.

Rider (1985) identifica cinco áreas dentro de las cuales se puede llevar a cabo la evaluación del nivel de desempeño, que son: (a) identificación de problemas, (b) planeación para la solución de problemas, (c) realización de acciones para la resolución de los problemas, (d) evaluación de las actividades realizadas y (e) relaciones interpersonales.

Palma (1998) destaca que los factores propiamente motivacionales son las características del contenido del puesto del empleado como la responsabilidad, autonomía, reconocimiento, desarrollo profesional, entre otros. El efecto de satisfacción es duradero y relacionado directamente con la productividad.

## **Tipos de motivación**

### **Intrínseca**

Según Olivero (2006), la motivación intrínseca ocurre cuando la motivación personal se realiza únicamente por interés o por el placer de realizarla. La función de esta necesidad psicológica es la de impulsar al ser humano a mejorar y a dominar su entorno. Esta nos sirve para conseguir metas más difíciles, pues son necesidades psicológicas que surgen dentro del sujeto, obedece a motivos internos.

Gagné y Deci (2005) destacan que la necesidad de auto-determinación está relacionada con la libertad de control necesaria para que la motivación intrínseca se muestre realmente operativa. Señalan que las personas necesitan sentirse autóno-

mas y competentes, de forma que los factores sociales que estimulan la autonomía y la competencia mejoran la motivación intrínseca, mientras que los factores que no estimulan ni la autonomía, ni la competencia la socavan, dejando a los individuos o bien controlado por las contingencias externas o bien sin motivación.

Guay, Senecal, Gauthier y Fernet (2003) establecen la posibilidad de que los seres humanos puedan satisfacer estas necesidades depende de que las condiciones del contexto social faciliten este proceso, de manera tal que realcen los procesos naturales de la auto-motivación y el funcionamiento psicológico saludable.

### Extrínseca

Pérez Santiago (2005) comentan que la motivación extrínseca asume que las personas se involucran en una actividad o tarea para que esta le sirva como medio para obtener un fin o resultado deseado. Las influencias externas impuestas en las personas como parte del proceso de socialización tienen el potencial de limitar nuestro sentido de autonomía.

Reeve (1994) denomina motivación extrínseca cuando la motivación proviene de fuentes ambientales externas. Se considera que las causas fundamentales de la conducta se encuentran fuera y no dentro de la persona, es decir, alude a fuentes artificiales de satisfacción que han sido programadas socialmente, como por ejemplo: los halagos y el dinero. Se estimula desde el exterior ofreciendo recompensa.

Vanderberg (1978) menciona que si una persona desempeña una actividad para satisfacer motivos que no están relacionados con la actividad en sí entonces participa en una orientación motivacional extrínseca. Es que la conducta es importante para el individuo, especialmente lo que percibe como escogido por él mismo.

Entonces la internalización de motivos extrínsecos se regula a través de la identificación.

### Teorías de la motivación

A continuación se menciona las principales teorías de motivación que sustentan el estudio.

#### **Teoría de las necesidades de Maslow**

La teoría de jerarquía de las necesidades del hombre, propuesta por Maslow, parte del supuesto que el hombre actúa por necesidades, nuestro objetivo es mostrar la importancia de esta teoría, tan trascendental para el comportamiento organizacional.

Maslow (citado en Cofer, 2000) contempla a la motivación humana en términos de una jerarquía de cinco necesidades, que las clasifica a su vez en necesidades de orden inferior y necesidades de orden superior mostradas en la Figura 1.

Entre las necesidades de orden inferior se encuentran:

1. Necesidades fisiológicas: son necesidades de primer nivel y se refieren a la supervivencia, involucra: aire, agua, alimento, vivienda, vestido, etc.
2. Necesidades de seguridad: se relaciona con la tendencia a la conservación, frente a situaciones de peligro, incluye el deseo de seguridad, estabilidad y ausencia de dolor.

Entre las necesidades de orden superior se encuentran:

1. Necesidades sociales o de amor: el hombre tiene la necesidad de relacionarse de agruparse formal o informalmente, de sentirse uno mismo requerido.

2. Ego: es necesario recibir reconocimiento de los demás, de lo contrario se frustra los esfuerzos de esta índole generar sentimientos de prestigio de confianza en sí mismo, proyectándose al medio en que interactúa.

3. Autorrealización: consiste en desarrollar al máximo el potencial de cada uno, se trata de una sensación autosuperadora permanente. El llegar a ser todo lo que uno se ha propuesto como meta, es un objetivo humano inculcado por la cultura del éxito y competitividad y por ende de prosperidad personal y social, rechazando el de incluirse dentro de la cultura de derrota.

Esta teoría sostiene que la persona está en permanente estado de motivación, y que a medida que se satisface un deseo, surge otro en su lugar (ver Figura 1).

En las sociedades modernas muchos trabajadores ya han satisfecho sus necesidades de orden inferior y están motivados por necesidades psicológicas de orden superior. Sin embargo esto sucederá en países altamente desarrollados, pero en países como el nuestro aún existe mucha gente que trabaja para satisfacer necesidades primarias.

Se mencionan a continuación las dos teorías de procesos que mejoran y explican las formas de motivar al trabajador para un desempeño adecuado.



*Figura1.* Pirámide de las necesidades de Maslow.

### **Teoría de las expectativas de Vroom**

Vroom (1960) fue otro de los exponentes de esta teoría contemporánea que da explicaciones ampliamente aceptadas acerca de la motivación, en la que reconoce la importancia de diversas necesidades y motivaciones individuales. Adopta una apariencia más realista que los enfoques propugnados por Maslow y Herzberg.

De esta manera Vroom se acerca al concepto de armonía de objetivos en donde las personas tienen sus propias metas que son a su vez diferentes a los de la organización, pero posibles de armonizar ambas como un todo. Esta teoría es consistente tal como se percibe en el “sistema de administración por objetivos”.

Según este modelo, la motivación es un proceso que regula la selección de los comportamientos. El modelo no actúa, en función de necesidades no satisfechas, o de la aplicación de recompensas y castigos; sino por el contrario, considera a las

personas como seres pensantes cuyas percepciones y estimaciones de probabilidades de ocurrencia, influyen de manera importante en su comportamiento.

La teoría de las expectativas supone que la motivación no equivale al desempeño en el trabajo, sino es uno de varias determinantes. La motivación, junto con las destrezas, los rasgos de personalidad, las habilidades, la percepción de funciones y las oportunidades de un individuo también se combinan para influir en el desempeño del trabajo. Es importante reconocer que la teoría de las expectativas considera con gran objetividad a través de los años, se han adoptado y modificado las ideas fundamentales.

### **Teoría de Porter y Lawler**

Basándose en gran medida en la teoría de las expectativas de Vroom, Porter y Lawler (1988) arribaron a un modelo más completo de la motivación que lo aplicaron primordialmente en instituciones. Así tenemos que este modelo de teoría sostiene:

Que el esfuerzo o la motivación para el trabajo es un resultado de lo atractivo que sea la recompensa y la forma como la persona percibe la relación existente entre esfuerzo y recompensa.

La segunda parte de este modelo es la relación entre el desempeño y las recompensas. Las personas esperan quienes realicen los mejores trabajos sean quienes perciban los mejores salarios y obtengan mayores y más rápidas promociones.

Así mismo la teoría de las expectativas ayuda a explicar por qué muchos empleados no están motivados en sus trabajos y simplemente hacen lo mínimo necesario para mantenerse, por lo que se deben dar importancia al diseño de los tipos de recompensas basadas en las necesidades individuales del empleado, y no caer en



el error de que todos los empleados quieren lo mismo; En consecuencia pasan por alto los efectos de la diferencia de las recompensas en la motivación.

Se infiere que las teorías presentadas de manera breve, coinciden en ver al empleador como el ser que busca el reconocimiento dentro de la organización y la satisfacción de sus necesidades; Al satisfacer estos dos objetivos, su motivación se convertirá en el impulsor para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral a lograr metas que permitirán a la organización a lograr su razón de ser, con altos niveles de eficacia. Las motivaciones se dan cuando los objetivos de la organización y los objetivos individuales están alineados y se satisfacen mutuamente.

El desarrollo de un clima organizacional que origine una motivación sostenida hacia las metas de la organización es de suma importancia por lo que se debe combinar los incentivos propuestos por la organización con las necesidades humanas y la obtención de las metas y objetivos.

El clima organizacional está ligado al grado de motivación de los empleados. Cuando tienen una gran motivación, el clima motivacional permite establecer relaciones satisfactorias de animación, interés colaboración, etc. Cuando la motivación es escasa por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional tiende a enfriarse, desinterés, apatía, descontento, hasta llegar a estados de inconformidad.

## **Desempeño**

### Conceptos

Schwartz (1994) reafirma con la siguiente declaración: "La manera en que usted piensa determina su forma de actuar" (p. 116). Por lo que puede interpretarse

como: si el individuo encuentra los motivos correctos, dentro de sí mismo, puede encaminarse hacia un mejor desempeño en sus labores.

A su vez, Chiavenato (2000, citado en Queipo y Useche, 2002) define el desempeño laboral como el comportamiento del trabajador en el cumplimiento de los objetivos de la empresa. De igual manera los autores citados destacan que el desempeño de un empleado varía de persona a persona y se encuentra influida por sus propias características individuales, tales como: capacidades, habilidades, necesidades y cualidades; también afirman que existen otros factores, dentro de la empresa, que afectan de igual manera el desempeño del trabajador y son: percepción de equidad del trabajador, actitudes y opiniones.

Gordon (1997) define desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de su nivel de contribución a la empresa.

De manera que las personas trabajan a fin de conseguir resultados que, según ellas satisfagan sus necesidades de existencia, relación y crecimiento. Una pequeña expansión de esta simple estructura puede ser utilizada para comprender el nivel de esfuerzo que una persona ejerce al desempeñar un trabajo (Aldag y Brief, 2000).

Según Robinson y Robinson (1995), es importante recordar que los modelos describen cómo debería ser el desempeño para que se cumplan los objetivos de la organización. Estos modelos definen el desempeño que está normalmente ligado al cumplimiento de los objetivos empresariales. Los objetivos empresariales son los puntos de apoyo en los que se deben basar estos modelos. Resulta esencial tener un conocimiento pleno de estos objetivos, sin ese conocimiento la persona se arries-

ga a crear unos modelos imprecisos o incompletos. Así, las competencias son una de tantas posibles formas de describir el desempeño.

Ayala Villegas (2004) describe el desempeño como un valor en conjunto de actitudes, rendimiento y comportamiento laboral del trabajador. Afirma que el desempeño puede ser moldeado mediante un programa sistematizado desarrollado por parte del jefe o supervisor.

Chruden y Sherman (2002) aportan que la evaluación del desempeño tiene como principal objetivo medir el desempeño en el puesto y utilizar la información obtenida en las entrevistas de evaluación que se tengan con el personal para hacerles saber su nivel.

Maristany (2000) resume brevemente a la evaluación del desempeño considerándola como una técnica que permite delimitar el valor que el desempeño de un empleado pueda tener y dejar pruebas de ello.

### Importancia

Para DuBrin (2000), los empleados deben ver evidencia creíble de que el buen desempeño produce los premios esperados. De igual manera el administrador debe asegurar a sus empleados que el buen trabajo será advertido y premiado. Como parte de esta implicación, los administradores deben escuchar atentamente para entender el vínculo que los empleados perciben que existe entre el trabajo arduo y los premios.

Según Blanchard y Johnson (2004), el control del desempeño es de gran importancia y es necesario que éste sea algo continuo, es decir, sobre la marcha y no algo que se pone en marcha una sola vez al año.

De acuerdo con Werther y Davis (2000), el desempeño como proceso permite estimar el rendimiento global de los empleados. Señalan que es una función esencial que debe desarrollarse en las organizaciones modernas y que con obligatoriedad debe dar retroalimentación a quienes la reciben. Las evaluaciones informales de manera diaria son muy necesarias pero insuficientes para conocer el nivel en el que se encuentran los trabajadores. Mediante un proceso formal y sistemático de evaluación, el área de recursos humanos identifica a los empleados que cumplen los objetivos de su puesto y a los que no lo hacen.

Según Pontifes (2002), la evaluación del desempeño es uno de los mecanismos que dan seguimiento al trabajo de las personas dentro de las organizaciones, también dice que una de las principales preocupaciones empresariales es la solidez productiva, la cual desemboca en el bienestar social y económico de la misma.

Boschker (1994) explica que los empleados tienen un interés importante en el desempeño de la organización de la cual dependen para su sustento. En el plano del desempeño organizacional hay otros grupos interesados como ciudadanos, financieros, políticos e inversionistas, todos los cuales tienen otra serie de intereses.

Servat (1995) señala que el desempeño como una función operativa de la gestión de recursos humanos integra un conjunto de acciones orientadas a obtener un cabal conocimiento sobre el quehacer profesional de los funcionarios y las variables que, positivamente o negativamente lo condicionan.

De acuerdo con Schermerhorn (2006), el desempeño laboral es la cantidad y calidad de los trabajos realizados por un individuo, o un grupo de ellos en el trabajo. El desempeño, como comúnmente se dice es el balance de las personas en el traba-

jo. Es una piedra angular de la productividad y debe contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

Es importante que los empleados lo sientan equitativo y relacionado con su desempeño. Las mediciones del desempeño deben ser cuantificables, fáciles de comprender y tener una relación demostrada con el desempeño de la organización (Bohlander, 2001).

Stoner (1994) afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Sobre la base de esta definición se plantea que el desempeño laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

En opinión de Druker (2002) es importante analizar las concepciones sobre el desempeño laboral, plantea que se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros.

Kolb, Rubin y McIntyre (1977) proponen que el interés por la optimización del desempeño y la salud laboral ha incidido en investigaciones que reportan en materia de comportamiento organizacional, la relevancia de variables como liderazgo, motivación y clima laboral; particularmente existen reportes que señalan lo siguiente:

1. Una relación directa entre liderazgo y clima laboral.
2. Una asociación entre un tipo de clima laboral y una motivación particular hacia el trabajo.

3. El clima laboral se asocia a cambios en rasgos de personalidad aparentemente estables.

#### Métodos para evaluar

Para Fernández (2002), el desempeño de las personas se concibe como el activo más relevante que debe administrar la jefatura, estableciendo los reconocimientos y correcciones contingentes ante las desviaciones respecto del desempeño esperado, recompensando por los logros demostrados, tanto a nivel de remuneración como de recompensas no monetarias. Para esto es esencial contar con indicadores medibles del desempeño que sustituyan las evaluaciones subjetivas y sus efectos poco estimulantes sobre la motivación de las personas.

De acuerdo a Dessler (2001), cada seis meses aproximadamente el supervisor y el trabajador deberán reunirse para discutir el desempeño que se ha ido registrando. Cabe mencionar que este método no resulta suficiente para comparar a los empleados y tomar decisiones salariales.

Robbins y Coulter (2000) mencionan que probablemente el método de los ensayos escritos es el método más sencillo, depende de la habilidad de redacción del evaluador, ya que elabora un escrito donde incluye fortalezas, debilidades, rendimiento actual y potencial de un trabajador y posteriormente se anota las sugerencias para su mejoramiento.

Para Sherman et al. (2001) los ensayos escritos no poseen una forma estructurada que requiera de formatos, pero debe describir muy bien los aspectos mencionados. La empresa debe especificar los parámetros para elaborar el informe con recomendaciones para desarrollarlo. Puede combinarlos con otros métodos para refor-

zar la evaluación. Es un método que requiere bastante tiempo. Por ello lo ideal es utilizarlo como apoyo de otro más estructurado. Además se debe evitar la subjetividad, señalando los puntos específicos que debe cubrir y hacer enfoque específicamente a las habilidades personales del trabajador para el puesto que ocupa.

Chiavenato (2007) explica que mediante el método de investigación de campo se realiza una entrevista a un especialista en evaluación del desempeño y el superior inmediato de quienes serán evaluados, la cual permite determinar las causas, orígenes y motivos del desempeño laboral ya sea positivo o negativo, basándose en el análisis de hechos y situaciones. Este método ayuda a planear un sistema de apoyo para los empleados que lo requieran en cuanto a su desarrollo en el cargo y en la organización. El proceso es realizado por el supervisor en ayuda del especialista, quien habrá de cubrir cada una de las secciones de la entrevista previamente escrita con las opiniones del supervisor. El especialista sale de su área de trabajo cotidiana y se adentra en el área a evaluar, a entrevistarse con el supervisor, a fin de obtener la información individual de los trabajadores.

Werther y Davis (2000b) señalan el método de comparación en pares que se realiza mediante la ubicación de los empleados en distintas categorías de evaluación de desempeño, sin faltar categorías con nombres registrados, se ubican los trabajadores en escalas como: superior, intermedio, inferior; pudiendo agregar escalas intermedias para evitar asignar a un empleado con un desempeño medio a uno inferior.

Davis y Newstrom (1999) sostienen, por su parte, que para evaluar el clima organizacional y el desempeño no es necesario entrevistar a todos los empleados para

hacer una evaluación, esto puede ser válido si se entrevista una muestra representativa de los trabajadores por cada departamento o unidad de que conste la organización.

García Domínguez (2001) afirma que para medir el desempeño es necesario identificar los indicadores de desempeño que la organización desea evaluar. Dichos indicadores deberán ser incorporados en un sistema integral de medición del desempeño que haga posible el seguimiento simultáneo y consistente de los empleados.

Robbins (2004) define el método de clasificación gráfica que es uno de los métodos más antiguos de evaluación, en éste se enlistan ciertos factores seleccionados previamente por el encargado, el evaluador lee la lista y clasifica en escala incrementable. Afirma que dicha técnica emplea menor tiempo en su aplicación al igual que permite un análisis y comparación cuantitativa.

Strauss (1981) afirma que una organización no puede adoptar cualquier sistema de evaluación del desempeño. El sistema debe ser válido y confiable, efectivo aceptado. El enfoque debe identificar los elementos relacionados con el desempeño, medirlos y proporcionar retroalimentación a los empleados y al departamento de personal. Si las normas para la evaluación del desempeño no se basan en los elementos relacionados con el puesto, pueden traducirse en resultados imprecisos o subjetivos.

Según Villarreal (1997), los métodos de evaluación orientados a futuro pueden centrarse en metas específicas. La autoevaluación o los centros de evaluación pueden proponerse la identificación de aspectos específicos que se pueden mejorar o servir como instrumentos de la promoción interna.



Por su parte Mondy (1998) considera que es necesario que tengan niveles de medición o estándares, completamente verificables. Si la evaluación no se relaciona con el puesto, carece de validez. La evaluación es práctica cuando es comprendida por evaluadores y empleados. Un sistema complicado puede conducir a confusión o generar suspicacia o conflicto. Un sistema estandarizado para toda la organización es muy útil, porque permite prácticas iguales y comparables. Este sistema es de gran utilidad, porque corresponde al principio de igual compensación por igual labor.

### Dimensiones

Tal como lo señala Kaplan (1996), el equilibrar las dimensiones de desempeño se está volviendo más importante para comprender y para realizar. Cuatro elementos claves del desempeño organizacional: efectividad, eficiencia, relevancia y viabilidad financiera.

Según Serrano (2002), el mejoramiento del desempeño pedagógico profesional es el proceso que se desarrolla por medio del amplio sistema de relaciones e interrelaciones de carácter que se establece entre los sujetos implicados en el mismo, orientado a promover un aprendizaje diferenciado, continuo y comprometido que atienda la educación de sus competencias laborales para lograr en su desempeño un resultado superior en correspondencia con las exigencias de la actividad profesional que caracterice su contexto laboral.

### Factores que influyen

Palomino (2000) difundió mundialmente el gran aporte de las buenas condiciones físico-ambientales de trabajo sobre la productividad. Expone cómo emplea-

dos que trabajan dentro de adecuadas condiciones y bajo principios y diseños ergonómicos mejoran su nivel motivacional y su desempeño en empresa. Los empleados se interesan en su ambiente de trabajo tanto para el bienestar personal como para facilitar el hacer un buen desempeño trabajo en la empresa.

Davis y Newstrong (1995) afirman que hay diferentes factores que inciden en el desempeño: factores motivacionales y la existencia de fuerzas ambientales. Los factores son ambientales muchas veces pueden ser considerados como pretextos para justificar la baja producción del trabajador. Las malas condiciones de trabajo, los equipos defectuosos, la falta de cooperación, la supervisión defectuosa y la información insuficiente obstaculiza el verdadero rendimiento del trabajador.

El reconocimiento al desempeño es un concepto que habitualmente lleva asociado el reconocimiento monetario ya que un sistema de incentivos económicos de cierto tipo puede aplicarse a cualquier empleo.

#### Relación de las variables motivación y desempeño

Mosley, Megginson y Pietry (2005) consideran que un empleado motivado y con habilidades excepcionales puede ser capaz de superar a otro trabajador más motivado y con menos habilidades del mismo modo el desempeño de un empleado depende de lo que llamamos apoyo organizacional.

Tal como lo refiere Knippenberg (2000) la motivación laboral y el desempeño conforman uno de los ejes centrales en la investigación dentro del comportamiento organizacional.

Según Odiorne (1994), la motivación consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño. Se puede men-

cionar que las culturas positivas las construyen las personas, por tal motivo se debe pensar ¿qué se puede hacer para estimular a los individuos, grupos y equipos a dar lo mejor de ellos mismos, de tal forma que favorezca tanto los intereses de la organización como los suyos propios?

Hodgetts y Altman (1987) plantean que la satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que el individuo percibe la relación entre esfuerzo y recompensa (ver Figura 2).

La Figura 2 muestra los determinantes del desempeño y la realización en el trabajo, los cuales no solo se reducen a la motivación organizacional, sino que incluye habilidades y rasgos del individuo así como también el tipo de esfuerzo que la persona crea esencial para realizar un trabajo eficaz.

### Investigaciones

Caligiore Corrales y Díaz Sosa (2003) realizaron un estudio y el resultado dio un diagnóstico al clima organizacional y el desempeño docente de las escuelas de enfermería, nutrición y medicina de la facultad de medicina de la Universidad de Los Andes (ULA) en Venezuela. La investigación se enmarca en la modalidad de proyecto factible, siendo descriptiva y de campo. La población fue de 311 docentes activos y la muestra de 86 individuos, obtenida por muestreo estratificado simple. Se aplicó una encuesta, con una escala de cinco categorías de respuestas.



*Figura 2.* Relación entre motivación y desempeño.

Se realizó el análisis de la varianza y la desviación estándar de los datos, que reflejan que el puntaje de la valoración global del clima fue de 2.96 en un rango del 1 al 5, ubicándose esto en la categoría en desacuerdo, en cuanto al funcionamiento organizacional de la facultad por ser mecánica e ineficiente. No hubo diferencias significativas entre medicina y enfermería referente a la variable desempeño docente, aunque sí con nutrición, lo que podría estar relacionado con el estilo gerencial y la calidad de las relaciones interpersonales. Se concluye sobre la necesidad de adecuar la estructura organizativa a las funciones sustantivas de la universidad, facilitando la coordinación y la ejecución de las decisiones.

Pérez y Sanabria (1997) realizaron un estudio sobre el clima organizacional y el desempeño en el Decanato de Ingeniería Agronómica de la Universidad Centro-

occidental Lisandro Alvarado, cuyo propósito fue diagnosticar según la percepción de los docentes, directivos y administrativos, los factores relacionados con el comportamiento individual y grupal, la motivación, el liderazgo, y los procesos organizacionales, toma de decisiones y desempeño. Consistió en una investigación descriptiva en la cual participaron 82 docentes, 15 directivos y 62 administrativos. El diagnóstico se realizó mediante la aplicación individual de un cuestionario elaborado para tal fin. Se encontró que predominaba un clima autoritario benevolente, con ciertos rasgos del sistema consultivo, caracterizado por: ocasionalmente se aceptan ideas y opiniones de los subordinados, estilos de liderazgos no definidos, algunas veces rígidos ya que los directivos asumen la mayor responsabilidad en la toma de decisiones, comunicación predominantemente descendente y unidireccional, usada para informar de las decisiones tomadas aunque tardíamente. Se señalaron acciones a seguir para lograr un cambio en aquellos elementos del clima considerados desfavorables, según la percepción del personal entrevistado.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **Introducción**

En este estudio se pretendió conocer si existe relación entre la auto-percepción del grado de motivación y la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los col portores de SEREHSA de El salvador.

El presente capítulo se encuentra conformado por las siguientes partes:

1. Tipo de investigación: En esta sección se da una breve explicación del tipo de investigación con el que se trabajó.

2. Población: Se describe la población que se consideró en esta investigación algunas características.

3. Muestra: Se especifica la institución en la que se aplicó el instrumento.

4. Instrumentos de medición: En esta sección se clasifican las variables dependientes e independientes, se describe el proceso que se siguió en la elaboración del instrumento de medición, los pasos que se dieron para la validez del mismo, el método que se utilizó para calcular la confiabilidad del instrumento y la operacionalización de las variables.

5. Hipótesis: Se presentan las hipótesis nulas y su operacionalización.

6. Preguntas complementarias:

7. Recolección de datos: En ésta sección se presentan los pasos que se siguieron para la recolección de toda la información.

8. Análisis de datos: En ésta sección se presentan las estadísticas que fueron utilizadas para obtener las conclusiones a esta investigación.

### **Tipo de investigación**

Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2003) clasifican a la investigación como descriptiva, correlacional, explicativa y cuantitativa. A continuación se defina cada tipo:

Investigación descriptiva: busca detallar las características, propiedades o perfiles de personas, situaciones u otro fenómeno que está siendo investigado. El valor de esta investigación es que se centra en recolectar la información que detalle el problema considerado.

Investigación correlacional: tiene como principal objetivo evaluar la relación existente entre dos o más variables, conceptos o categorías. Considera el comportamiento que una variable tenga con respecto a otra con la que se relaciona.

Investigación explicativa: se encarga de descubrir el por qué de sucesos, fenómenos físicos o sociales, responder a sus causas. Este tipo de investigación es más estructurada que las anteriores, incluso las incluye, permitiendo entender el problema investigado.

Investigación cuantitativa: se caracteriza por la medición objetiva las variables consideradas en la investigación. Considera los datos recolectados, los analiza y permite que sean ellos quienes prueben las preguntas de investigación; se basa en

la medición numérica, y normalmente en la estadística para descubrir exactamente los resultados a cada hipótesis y preguntas de investigación formuladas inicialmente.

Considerando la información descrita, la presente investigación se considera que abarca cuatro tipos de investigación: descriptiva, correlacional, cuantitativa, y transversal.

Se le considera descriptiva por las siguientes razones:

1. Permitió medir la autopercepción del grado de motivación, por los colportores.

2. Fue posible medir la autopercepción del nivel de desempeño por los colportores.

3. Ayudó a determinar las probables diferencias en la autopercepción que tienen los colportores del grado de motivación y el nivel de desempeño, con base en diversas variables demográficas.

Fue considerada correlacional porque permitió determinar la probable relación, positiva o negativa, entre las variables de la autopercepción del grado de motivación y la autopercepción del nivel de desempeño, y algunas variables demográficas.

Se le consideró cuantitativa porque permitió conocer el nivel numérico de la motivación y desempeño de los colportores, en una escala de 1 a 5.

Fue transversal porque permitió conocer el grado de motivación y desempeño autopercebido por los colportores, en el 2009. La medición de las variables se hizo una sola vez.



## **Población**

La población que se utilizó en esta investigación estuvo integrada por 65 colportores, quienes realizaron una evaluación de la motivación y desempeño.

Los campos de trabajo están distribuidos geográficamente en cuatro zonas: occidental, central, paracentral y oriental.

## **Muestra**

De acuerdo a la información recopilada de manera personalizada, la muestra estuvo integrada por 57 individuos en el nivel de colportor, la cual correspondió al 87% de la población total.

La muestra se conformó por grupos de colportores de cada zona excluyendo al personal administrativo.

## **Elaboración del instrumento**

A continuación se hace una descripción de la elaboración del instrumento de motivación utilizado en el presente estudio.

1. Se realizó una lectura de bibliografía especializada en el tema.
2. Se buscó una relación de las dimensiones que los autores consideran para motivación, eliminando las que se repetían en menos ocasiones.
3. Después se investigó sobre cada una de ellas para conocer las competencias que las conforman.
4. Posteriormente se investigaron instrumentos que ya han sido utilizados y se extrajeron declaraciones que tenían mayor repetición.

5. Se realizó una amplia redacción de declaraciones que correspondieran a cada una de las competencias, ubicadas a su vez en las dimensiones correspondientes.

6. Revisión por el asesor principal (Ramón Meza Escobar).

7. Se eliminaron las declaraciones con falta de claridad o dudosa redacción.

8. Se formó un grupo de declaraciones y se realizó el análisis de claridad y pertinencia con expertos en el área.

9. Se analizaron las observaciones realizadas por los expertos y se hicieron las correcciones correspondientes.

10. Se solicitó el permiso para realizar la prueba piloto.

11. Se preparó el instrumento final el cual incluyó 21 declaraciones para la sección de motivación (ver Apéndice A).

12. Aprobación de asesor para aplicarlo (Ramón Meza Escobar).

De igual forma para la elaboración del instrumento del nivel de desempeño se realizaron los siguientes pasos:

1. Se hizo la revisión bibliográfica para identificar las áreas que los autores consideraban al evaluar el desempeño.

2. Posteriormente se investigaron instrumentos que ya han sido utilizados y se extrajo la idea de las declaraciones mayormente mencionadas.

3. Se anotó un gran número de declaraciones para escoger sobre ellas las que se utilizarían.

4. Se eliminaron las declaraciones con falta de claridad o dudosa redacción.

5. Se formó un grupo de declaraciones y se realizó el análisis de claridad y pertinencia con expertos en el área.
6. Revisión por el asesor principal (Ramón Meza Escobar).
7. Se analizaron las observaciones realizadas por los expertos y se hicieron las correcciones correspondientes.
8. Se solicitó el permiso para realizar la prueba piloto.
9. Se preparó el instrumento final el cual incluyó 30 declaraciones para la sección de desempeño (ver Apéndice B).
10. Aprobación de asesor para aplicarlo (Ramón Meza Escobar).

### Variables

Las variables son términos que están sujetos a modificarse y cuyo cambio es susceptible a medirse y observarse, y cuando tienen relación con otras, son de gran valor para la investigación, recibiendo también el concepto de constructor o construcciones hipotéticas (Hernández Sampieri et al. 2003). Las variables que se consideraron en esta investigación, fueron las siguientes:

#### **Variables dependientes**

Tal como lo refiere Salkind (1998), las variables dependientes son las que reflejan los resultados de un estudio de investigación.

De acuerdo a esto, las variables dependientes que se consideraron en esta investigación fueron grado de motivación y nivel de desempeño.

## **Variables independientes**

Las variables independientes son las que está bajo el control del investigador (Salkind, 1998).

Se consideraron las siguientes variables independientes: género, edad, estado civil, condición de trabajo y zona de trabajo.

### **Validez**

Para Hernández Sampieri et al. (2003), la validez es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que trata de medir.

A continuación se da una explicación del proceso general de validación de los dos instrumentos utilizados en esta investigación.

## **Motivación**

El instrumento que pretendió medir la motivación se validó mediante lo siguiente:

1. Se realizó una lectura especializada de material bibliográfico.
2. Se consultó con el director general y directores asociados sobre aspectos motivantes de los colportores.
3. La variable se dimensionó en necesidades sociales y estima de autorrealización.
4. Se analizaron las declaraciones contenidas en instrumentos encontrados.
5. Se presentó el análisis de claridad y pertinencia con declaraciones seleccionadas.
6. Se consideraron las observaciones y correcciones de los expertos.

7. Fue aplicada una prueba piloto para medir el nivel de confiabilidad.
8. Se realizaron las correcciones en cuanto a redacción y observaciones surgidas en la aplicación de la prueba piloto.
9. Se preparó el instrumento final con un total de 21 declaraciones.

## **Desempeño**

El instrumento que buscó medir el nivel de desempeño fue validado mediante lo siguiente:

1. Se hizo una lectura especializada de la bibliografía encontrada.
2. Se consideraron instrumentos para medir el desempeño.
3. Se realizó un concentrado de declaraciones
4. Se presentó el análisis de claridad y pertinencia con declaraciones seleccionadas.
5. Se tomaron en cuenta las observaciones y correcciones hechas por los expertos.
6. Fue aplicada una prueba piloto para medir el nivel de confiabilidad.
7. Se hicieron las correcciones en cuanto a redacción y observaciones surgidas en la aplicación de la prueba piloto.
8. Se preparó el instrumento final con un total de 30 declaraciones.

## **Confiabilidad**

La confiabilidad hace referencia a si la prueba es consistente a través del tiempo (Bradberry, Greaves y Montaña, 2007).

Al realizar el análisis de confiabilidad, aplicando el método de alfa de Cronbach, el valor del instrumento de motivación fue de .822 y de .736 para el de desempeño (ver Apéndice C).

### Operacionalización de las variables

La operacionalización de las variables consideradas en el presente estudio se presenta en la Tabla 1. La tabla completa se encuentra en el Apéndice D.

Tabla 1

#### *Operacionalización de las variables*

Variables	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Edad	Tiempo transcurrido a partir del nacimiento de un individuo.	La edad del individuo se obtuvo a través de lo siguiente:  Mi edad  ___ Años	La variable fue analizada de la siguiente manera:  Número entero que representa la cantidad de años de vida del obrero.
Estado civil	Es la situación de las personas físicas determinada por sus relaciones de familia, provenientes del matrimonio que establece ciertos derechos y deberes.	El estado civil se determino por:  <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Otro	La variable fue determinada de la siguiente forma  1= Soltero 2=Casado 3=Otro
Condición de trabajo	Área Interdisciplinaria relacionada con la seguridad y la calidad de vida.	Se determino la condición según lo siguiente: <input type="checkbox"/> Medio tiempo <input type="checkbox"/> Tiempo completo.	La variable fue analizada de la siguiente manera: 1= Medio tiempo 2= Tiempo completo.

## Hipótesis

Hernández Sampieri et al. (2003), señalan que la hipótesis nula es lo contrario a las hipótesis de investigación y que constituyen proposiciones en cuanto a la relación de las variables para refutar o negar lo que la hipótesis de investigación afirma.

Por su parte Grajales (2004) afirma la hipótesis nula es aquella que se coloca a prueba, la cual asegura que los resultados obtenidos son producto de la casualidad.

### Hipótesis nula principal

H<sub>01</sub>: No existe una relación significativa entre la autopercepción del grado de motivación y la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los colportores de SEREHSA.

### Hipótesis nulas complementarias

H<sub>02</sub>: No existe una diferencia significativa en la autopercepción del grado de motivación de los colportores de SEREHSA según su género, condición de trabajo, estado civil y zona de trabajo.

H<sub>03</sub>: No existe una relación significativa entre la autopercepción del grado de motivación y la edad de los colportores de SEREHSA.

H<sub>04</sub>: No existe una diferencia significativa en la autopercepción del nivel de desempeño de los colportores de SEREHSA según su género, condición de trabajo, estado civil y zona de trabajo.

H<sub>05</sub>: No existe una relación significativa entre la autopercepción del nivel de desempeño y la edad de los colportores de SEREHSA.

## Operacionalización de las hipótesis

La operacionalización de las hipótesis con sus variables respectivas, el nivel de medición utilizado para cada variable y la prueba estadística empleada, se presentan en la Tabla 2. La tabla completa se encuentra en el Apéndice E.

Tabla 2

### *Operacionalización de las hipótesis*

Hipótesis	Variables	Nivel de medición	Prueba estadística
Hipótesis nula H <sub>0</sub> 1: No existe relación una significativa entre la auto-percepción del grado de motivación y la auto-percepción del nivel de desempeño laboral de los colportores de SEREHSA.	Dependiente: A. Auto-percepción del grado de motivación	A. Métrica	Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística de <i>r</i> de Pearson. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación $p \leq 0.05$ .
	Dependiente B. Auto-percepción del nivel de desempeño	B. Métrica	
Hipótesis nula H <sub>0</sub> 2: No existe diferencia una significativa en la auto-percepción del grado de motivación de los colportores de SEREHSA según su género, condición de trabajo, estado civil y zona de trabajo	Dependiente: A. Auto-percepción del grado de motivación	C. Métrica	Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística Análisis de varianza factorial. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación $p \leq 0.05$ .
	Independiente: C. Género, D. Condición de trabajo E. Estado civil F. Zona de trabajo.	C. Nominal D. Nominal E. Nominal F. Nominal	



### **Preguntas complementarias**

En este estudio se atendieron las siguientes preguntas complementarias:

1. ¿Cuál es la autopercepción del grado de motivación de los colportores?
2. ¿Cuál es la autopercepción del nivel de desempeño de los colportores?

### **Recolección de datos**

El proceso de recolección de datos se realizó de la siguiente manera:

1. Se estableció con la administración de la empresa, los horarios y días para la aplicación del instrumento, debido a que se cubrieron por zonas.
2. La aplicación se realizó de manera personal en la sala de reuniones de la empresa, en grupos promedio de 15 personas.
3. La aplicación del instrumento se hizo a los colportores que se reúnen una vez cada semana con su director asociado.
4. Se realizó una detallada explicación de la forma de llenado del instrumento, respondiendo a las dudas que surgieron.
5. Se solicitó el mayor silencio posible en la sala y se hizo la entrega de los instrumentos a los colportores.

### **Análisis de datos**

El análisis de los datos recopilados se realizó a través del Statistical Product Package for Social Science (SPSS), versión 15.0 para Windows Vista. Las pruebas utilizadas en esta investigación fueron la  $r$  de Pearson y el análisis de varianza factorial.

## **Resumen**

Este capítulo contiene asuntos importantes para los fines de esta investigación. Se analizó brevemente el tipo de investigación y se define el tipo de investigación para este estudio. Se consideró la población utilizada en el estudio.

Se describe el instrumento, se plantean las hipótesis de investigación y nula, así como la operacionalización de las variables e hipótesis. Además, contiene las preguntas de investigación a las que se les dio respuesta. Se explicó la forma como se recogieron los datos y las pruebas estadísticas utilizadas.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### Introducción

La presente investigación tuvo como fin conocer la relación entre la autopercepción del grado de motivación y la autopercepción del nivel de desempeño de los colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud de El Salvador.

El estudio fue de tipo descriptivo, correlacional, cuantitativo, y transversal.

La muestra fueron 57 colportores de SEREHSA en sus distintas áreas: directores asociados y colportores.

Las variables principales sobre las cuales se llevó el estudio fueron: la autopercepción del grado de motivación y la autopercepción del nivel de desempeño laboral. Y como variables demográficas: género, edad, condición de trabajo, zona de trabajo y estado civil.

El capítulo que presenta: la descripción demográfica de la muestra, pruebas sobre las cuales se analizaron las hipótesis, respuesta a preguntas complementarias planteadas en capítulos anteriores así como un resumen del presente capítulo.

Las hipótesis fueron probadas a un nivel de significación  $p$  de .05.

#### **Descripción demográfica**

A continuación se presentan las tablas que contienen los datos demográficos de este estudio. Se encuentran los resultados de las variables: género, edad, condición de trabajo, zona de trabajo.

## Género

En la Tabla 3 se presentan los datos concernientes al género del total de los colportores encuestados, 63.2% fueron hombres y 36.8% mujeres.

## Edad

Algunos datos sobre la edad de los colportores registradas en los encuestados: mínima 16 y máxima 75 años, con un promedio de 36.17 años y una desviación típica de 12.24 años. Las edades con mayor frecuencia fueron: 28 y 35 años.

La Tabla 4 muestra intervalos de clases para las edades, se puede observar que los colportores entre los 31 y 40 años suman 37%, siguen los que están entre los 16 y los 30 años con 35.4%, los de 41 a 50 años con 19.4%, los mayores de 51 años totalizan un 9%.

Tabla 3

### *Género de los obreros*

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	36	63.2
Femenino	21	36.8
Totales	57	100.0

Tabla 4

*Edad de los colportores*

Edades	Frecuencia	Porcentaje
16 a 30 años	20	35.4
31 a 40 años	21	37.0
41 a 50 años	11	19.4
más de 51 años	4	9.0
Totales	57	100.0

Condición de trabajo

La Tabla 5 muestra La condición de trabajo de los colportores de SEREHSA. En ella se logra observar que 68.4% está conformado por los colportores cuya condición de trabajo es de tiempo completo, mientras que 31.6% son colportores de medio tiempo.

Tabla 5

*Condición de trabajo de los colportores*

Condición de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Tiempo completo	39	68.4
Medio tiempo	18	31.6
Totales	57	100.0

Estado civil

En la Tabla 6 se muestra el estado civil de los colportores de SEREHSA, en ella se observa que el mayor porcentaje de colportores es casado (64.9%), mientras un 26.3% son solteros.

Tabla 6

*Estado civil de los colportores*

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	15	26.3
Casado	37	64.9
Otro	5	8.8
Totales	57	100.0

Zona de trabajo

La Tabla 7 contiene los datos referidos a las zonas a las que pertenecen los 57 colportores que respondieron el instrumento. El porcentaje más alto fue 42.1% y pertenece a la Zona Central Salvadoreña.

Tabla 7

*Zona de trabajo de los colportores*

Zonas	Frecuencia	Porcentaje
Oriente	10	17.5
Occidente	6	10.5
Para central	17	28.8
Central	24	42.1
Totales	57	100.0

**Pruebas de hipótesis**

A continuación se presentan las pruebas estadísticas de las cinco hipótesis nulas que fueron aplicadas a este estudio. Las tablas de resultados de cada una de las pruebas de las hipótesis se encuentran en el Apéndice F.

### Hipótesis nula 1

No existe una relación significativa entre la autopercepción del grado de motivación y la autopercepción del nivel de desempeño de los colportores de SEREHSA.

Para el análisis de esta hipótesis se utilizó la técnica estadística de  $r$  de Pearson. Las variables consideradas son el grado de motivación y nivel de desempeño de los colportores de SEREHSA.

Al correr la prueba estadística se encontró un valor  $r$  de .382 y un nivel de significación  $p$  de .003. Para dicho nivel de significación ( $p \leq .05$ ), se determinó rechazar la hipótesis nula de independencia entre las variables y aceptar la hipótesis de relación entre ellas.

### Hipótesis nula 2

No existe una diferencia significativa en la autopercepción del grado de motivación de los colportores de SEREHSA según su género, condición de trabajo, estado civil y zona de trabajo.

Para probar esta hipótesis se utilizó las pruebas estadísticas de análisis de varianza factorial. Se consideró como variable dependiente la autopercepción del grado de motivación de los colportores de SEREHSA. Las variables independientes fueron el género, condición de trabajo, estado civil y zona de trabajo.

La prueba estadística empleada en esta hipótesis fue el análisis de varianza de un factor y arrojó un valor  $F$  de 1.468 y un nivel de significación  $p$  de .154. Puesto que el valor crítico o nivel de significación fue mayor que .05, se aceptó la hipótesis nula. Se concluyó que los grupos definidos por género, condición de trabajo, estado

civil y zona de trabajo no difieren significativamente en la autopercepción del grado de motivación.

### Hipótesis nula 3

No existe una relación significativa entre la autopercepción del grado de motivación y la edad de los colportores de SEREHSA.

En esta hipótesis se utilizó la prueba estadística  $r$  de Pearson. Las variables consideradas son el grado de motivación y la edad de los colportores de SEREHSA.

Al correr la prueba estadística se encontró un valor  $r$  de  $-.116$  y un nivel de significación  $p$  de  $.391$ . Para dicho valor de significación ( $p > .05$ ) se determinó aceptar la hipótesis nula de independencia entre las variables y rechazar la hipótesis de relación entre ellas.

### Hipótesis nula 4

No existe una diferencia significativa en la autopercepción del nivel de desempeño de los colportores de SEREHSA según su género, condición de trabajo, estado civil y zona de trabajo.

Para probar esta hipótesis se utilizó las pruebas estadísticas de análisis de varianza factorial. Se consideró como variable dependiente la autopercepción del nivel de desempeño de los colportores de SEREHSA. Las variables independientes fueron el género, condición de trabajo, estado civil y zona de trabajo.

La prueba estadística empleada en esta hipótesis fue el análisis de varianza de un factor y arrojó un valor  $F$  de  $.799$  y un nivel de significación  $p$  de  $.703$ . Puesto que el valor crítico o nivel de significación fue mayor que  $.05$  se retuvo la hipótesis



nula. Se concluyó que los grupos definidos por género, condición de trabajo, estado civil y zona de trabajo no difieren significativamente en la autopercepción del nivel de desempeño.

#### Hipótesis nula 5

No existe una relación significativa entre la autopercepción del nivel de desempeño y la edad de los colportores de SEREHSA.

En esta hipótesis se utilizó la prueba estadística  $r$  de Pearson. Las variables consideradas son el nivel de desempeño y la edad de los colportores de SEREHSA.

Al correr la prueba estadística se encontró un valor  $r$  de  $-.038$  y un nivel de significación  $p$  de  $.781$ . Para dicho valor de significación ( $p > .05$ ) se determinó retener la hipótesis nula de independencia entre las variables y rechazar la hipótesis de relación entre ellas.

#### **Preguntas complementarias**

En la presente sección se da mención a las respuestas de las preguntas complementarias planteadas en el estudio (ver Apéndice G).

1. ¿Cuál es la autopercepción del grado de motivación de los colportores?

Al analizar los datos obtenidos de los 57 instrumentos aplicados se percibió para la variable autopercepción del grado de motivación una media aritmética 4.1602 (buena), de igual manera se obtuvo una desviación 0.45745. Los resultados de estos ítems se encuentran en el Apéndice H.

Según la escala de medición utilizada, el resultado indica que los colportores están en un nivel de automotivación bueno. Las actividades con el mayor grado de motivación por

parte de los colportores fueron: (a) impartir el mensaje adventista por medio del colportaje (4.70), (b) vestirse de acuerdo a la norma de trabajo (4.58), (c) desarrollar una relación con los compañeros de colportaje (4.56), (d) relacionarse con el grupo de colportores (4.53). Las áreas relacionadas con el grado de motivación percibida como regular por parte de los colportores fueron: (a) pedir prestado de SEREHSa equipo (laptop, video proyector, etc.) (3.09).

## 2. ¿Cuál es la autopercepción del nivel de desempeño de los colportores?

Se analizaron 57 instrumentos para conocer el nivel de la autopercepción del nivel de desempeño obteniendo una media aritmética de 4.1828, así mismo se obtuvo una desviación típica 0.46063. Los resultados de estos ítems se encuentran en el apéndice H.

De acuerdo con los niveles utilizados en el instrumento se obtuvo una frecuencia de ejecución de las tareas equivalente a casi siempre.

Las áreas relacionadas con el nivel de desempeño de los colportores que con mayor frecuencia realizan fueron: (a) trato bien al público sin importar su religión (4.81), (b) trato bien al público sin importar su nivel socioeconómico (4.74), (c) me responsabilizo en hacer las entregas de los pedidos a tiempo (4.67), puedo trabajar bien, aunque no me estén supervisando (4.66).

Las áreas relacionadas con el nivel de desempeño percibida como malas a regular por parte de los colportores fueron: (a) alcanzo el blanco de ventas mensual (3.57), (b) practico tareas que no corresponden a mi puesto de trabajo (3.52), (c) formo nuevos colportores (3.31), (d) Uso el equipo de trabajo (Pc, video, etc.) (2.71).

## **Resumen**

En este capítulo se presentaron las tablas con resultados de los datos demográficos obtenidos en la aplicación de 57 instrumentos, así como las pruebas y resultados bajo las hipótesis nulas. De igual manera se presentaron las respuestas a las preguntas complementarias del estudio.

## **CAPÍTULO V**

### **DIMENSIÓN DE RESULTADOS**

#### **Introducción**

La presente investigación tuvo como fin conocer la probable relación entre la autopercepción del grado de motivación y la autopercepción del nivel de desempeño de los colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud de El Salvador, con una muestra de 57 empleados de las distintas zonas de trabajo en El Salvador.

La investigación fue de tipo descriptivo, correlacional, cuantitativo y transversal.

Las variables a estudiar fueron: a) principales: autopercepción del grado de motivación y la autopercepción del nivel de desempeño y b) demográficas: género, edad, condición de trabajo, estado civil, zona de trabajo.

El documento está organizado en cinco capítulos:

En el Capítulo I se encuentran los antecedentes sobre motivación y desempeño laboral, al igual que investigaciones que se han desarrollado dentro de las áreas. Así mismo se hace el planteamiento y declaración del problema, definición de términos, hipótesis, preguntas complementarias, objetivos, justificación, limitaciones, delimitaciones, supuestos y marco filosófico.

El Capítulo II presenta el desarrollo del marco teórico, analizando distintos autores que han escrito sobre el tema. Se encuentra estructurado de tal manera que el lector pueda comprender los conceptos bajo los cuales se desarrolló el presente estudio abarcando defi-

nición de términos, importancia, métodos de evaluación, dimensiones, así como factores influyentes tanto para la motivación como para el desempeño laboral.

El Capítulo III contiene el marco metodológico conformado por: tipo de investigación, población, muestra, instrumento de medición, hipótesis, preguntas complementarias, recolección de datos y análisis de datos.

Capítulo IV se encuentran los resultados obtenidos de las pruebas estadísticas bajo las cuales se sometieron los datos.

En el Capítulo V se presentan las conclusiones a las cuales se llegó, al igual que la discusión presentada por el investigado, al término de este se presentan algunas recomendaciones tanto para los administradores de SEREHSA y para futuras investigaciones.

### **Conclusiones sobre la declaración del problema**

El presente estudio tuvo como fin el conocer si existe una relación entre la auto-percepción del grado de motivación y la autopercepción del nivel de desempeño de los colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud de El Salvador.

Con el análisis de los datos obtenidos de la aplicación del instrumento a la muestra se logró determinar que existe relación entre el grado de motivación que tienen los colportores y el nivel de desempeño; se encontró una relación positiva y moderada entre ambas variables. A mayor autopercepción del grado de motivación, mayor será la autopercepción del nivel de desempeño laboral. También puede suceder que si el grado de motivación disminuye, disminuya el nivel de desempeño.

## **Conclusiones generales de las hipótesis complementarias**

Motivación, género, condición de trabajo,  
estado civil y zona de trabajo

Basándose en los resultados obtenidos se permitió concluir que las variables demográficas género, condición de trabajo, estado civil y zona de trabajo no representan una diferencia significativa en la percepción del nivel de desempeño.

### Motivación y edad

Se logró observar que la edad no está relacionada con la autopercepción del nivel de capacitación en los colportores, no importa qué edad tengan los empleados su autopercepción es similar; muy buena.

Nivel de desempeño, género, condición de trabajo,  
estado civil y zona de trabajo

Después de analizar las hipótesis que involucran al autopercepción del nivel de desempeño y las variables demográficas, se observó que no existe diferencia significativa en cómo perciben el nivel de desempeño laboral.

### Nivel de desempeño y edad

El análisis de la hipótesis logró observar que la edad no se encuentra relacionada con la autopercepción del desempeño laboral, los trabajadores perciben tener un nivel bueno en el desempeño.

## **Conclusiones con base en las preguntas de investigación**

Con las preguntas de investigación se pretendió conocer los niveles de la autopercepción de la motivación y la autopercepción del desempeño laboral percibidos por los colportores de SEREHSA.

En cuanto a la autopercepción del grado de motivación los colportores manifiestan contar con un nivel de bueno a excelente.

Para la dimensión que tiene que ver con la autopercepción del desempeño laboral los colportores se consideran ubicados entre bueno y excelente.

## **Discusión**

Los temas relacionados con motivación y desempeño son de suma importancia dado que de ellos depende el éxito de las organizaciones, es por esto que la presente investigación tuvo a fin el conocer si la autopercepción del grado de motivación influye en la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los colportores de SEREHSA.

El estudio se desarrolló mediante la aplicación del instrumento de modo auto administrado.

Los resultados del estudio presentan que sí existe una relación de la autopercepción del grado de motivación y la autopercepción del nivel de desempeño.

Bedoya Orozco y Toro Álvarez (1995) dicen que la motivación es la fuerza interna que dinamiza al individuo en dirección a una meta y a unos resultados específicos, originada en una necesidad, carencia o alteración del bienestar, ya sea por exceso o por defecto. Involucrando pensamientos, sentimientos y acciones en un

mismo momento y en una sola dirección; en tal sentido, el individuo la percibe como inquietud, malestar, incomodidad, molestia, insatisfacción, entre otros estados, en tal sentido, la motivación es la condición interviniente que engloba al conjunto de factores y hechos que reciben la influencia de las condiciones antecedentes y que condicionan a su vez el desempeño. Esto concuerda con lo mencionado anteriormente que al tener motivados a los colportores se logrará un buen nivel de desempeño, también se observó que la motivación proporciona satisfacción en el desarrollo de sus actividades de trabajo.

En el estudio se observó un grado de motivación y un nivel de desempeño muy bueno.

### **Recomendaciones**

Al llevar a cabo el estudio sobre la autopercepción del grado de motivación y su relación en la autopercepción del nivel de desempeño; Y de igual manera basados en bibliografía especializada en estas áreas, es conveniente mencionar las siguientes recomendaciones:

A los administradores de SEREHSA

1. Mantener la motivación dentro de las distintas áreas.
2. Estar pendientes de las opiniones que tengan los colportores respecto a programas de motivación.
3. Realizar evaluaciones periódicas con el instrumento elaborado, dentro de las cuales se involucre a directores asociados y compañeros de trabajo para lograr un estudio con mayor profundidad.



4. Estar pendiente de las opiniones de los trabajadores con respecto a los programas que puedan aplicarse.

5. Presentar los resultados de las evaluaciones periódicas a fin de que el personal esté observando cómo va su desarrollo.

#### Para futuras investigaciones

El estudio de los temas de motivación y desempeño son de sumo interés e importancia, del cual es posible encontrar un amplio campo de estudio, por lo que se dan algunas recomendaciones para futuras investigaciones que contribuirán al desarrollo de estas áreas.

1. Presentar los resultados de las evaluaciones periódicas a fin de que el personal este observando cómo va su desarrollo.

2. Hacer estudios experimentales sometiendo a cambios la variable grado de motivación, para observar el nivel de desempeño.

3. Realizar una evaluación con el instrumento elaborado, dentro de la cual se involucre a jefes de departamento y compañeros de trabajo.

## **APÉNDICE A**

### **ELABORACIÓN DE INSTRUMENTO**

**SERVICIO EDUCACIONAL HOGAR Y SALUD DE EL SALVADOR (SEREHSA)**

**ESTE ES UN ESTUDIO RELACIONADO SOBRE MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLPORTORES. INDICACIONES:**

**Por favor llene de manera sincera la siguiente encuesta, su respuesta es de gran importancia para la realización de un estudio profesional y científico.**

**I. DATOS GENERALES**

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Años**

**Género:**                       **Masculino**                       **Femenino**  
**Estado civil:**               **Soltero(a)**                       **Casado(a)**                       **Otro**  
**Condición de trabajo:**     **Medio tiempo**                       **Tiempo completo**  
**Zona de Trabajo:**             **Oriente**                       **Occidente**                       **Para-central**                       **Central**

**II. MOTIVACIÓN**

**INFORMACION ESPECÍFICA**

**Esta segunda sección contiene 21 Items relacionados con el grado de motivación. Por favor valore, poniendo una X en cada una de las declaraciones siguientes, en función de su sentir. Utiliza la siguiente escala:**

**(1=Pésima 2=Mala 3=Regular 4=Buena 5=Excelente )**

<b>¿Cómo esta su motivación para...?</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Alcanzar el blanco de ventas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Asistir a las reuniones de evaluación con directores asociados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Pedir prestado de SEREHSA equipos (laptop, video proyector, etc.).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Pedir prestado de SEREHSA materiales de trabajo (prospecto, catálogo, etc.).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Tener una buena relación con el jefe inmediato.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Desarrollar una relación con los compañeros de colportaje.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Apoyar las capacitaciones que realiza SEREHSA.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Vestirse de acuerdo a la norma de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Apoyar las reuniones semanales.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Promover el reclutamiento de colportores con los miembros de iglesia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Hacer programas de servicio a la comunidad (Salud, Educación, Etc.).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Buscar la ayuda del superior cuando lo necesita.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Salir a colportar todos los días.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Recomendar nuevas ideas para algunas decisiones de SEREHSA.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Alcanzar almas por medio del colportaje.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Relacionarse con el grupo de colportores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Involucrarse en la actividad de fin de año de colportores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Distribuir material de feligresía con sus clientes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Impartir el mensaje adventista por medio del colportaje.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Animar a otros para colportar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Trabajar bajo el sistema recomendado por SEREHSA.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## **APÉNDICE B**

### **ELABORACIÓN DE INSTRUMENTO**

### III. DESEMPEÑO LABORAL

Esta tercera sección contiene 30 Items , el propósito es conocer su opinión acerca del nivel de desempeño. Por favor valore, poniendo una X en cada una de las declaraciones, en función de su frecuencia. Utiliza la siguiente escala:

(1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4= Casi siempre 5=Siempre )

Con qué frecuencia...	1	2	3	4	5
1. Planifico mi trabajo antes de efectuarlo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Elaboro, por escrito, mi plan de trabajo semanal.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Tengo bien organizado mi lugar de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Asisto puntualmente al trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Conozco los procesos correctos para realizar mis tareas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Trabajo con agrado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Uso mi habilidad para hablar al público.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Puedo trabajar bien, aunque no me estén supervisando.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Planteo diversas alternativas para resolver un problema.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Respondo a las normas de conducta de SEREHSA.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Uso el equipo de trabajo (Pc, video, etc.).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Respondo amablemente a situaciones agresivas del público.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Mantengo la concentración en mi trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Promuevo el colportaje en las iglesias.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Formo nuevos colportores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Coopero para el desarrollo de SEREHSA.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Conozco estrategias de ventas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Mejoro el servicio brindado a los clientes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Practico tareas que no corresponden a mi puesto de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Cumpro con las tareas asignadas de los jefes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Cumpro con mi trabajo ocho horas diarias.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Alcanzo el blanco de ventas mensual.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Afronto los problemas laborales con seguridad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Conozco los procesos correctos del colportaje.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. Identifico ventajas y desventajas al tomar decisiones.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. Entrego a tiempo los reportes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. Me responsabilizo en hacer las entregas de los pedidos a tiempo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. Trato bien al público sin importar su religión.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. Trato bien al público sin importar su nivel socioeconómico.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30. Puedo discutir asuntos de trabajo con mi jefe sin enojarme.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**¡Muchas Gracias por su colaboración!**

## **APÉNDICE C**

### **ANÁLISIS DE FIABILIDAD AUTOPERCEPCIÓN DEL GRADO DE MOTIVACIÓN**

## Análisis de fiabilidad

### Autopercepción del grado de motivación

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	51	89.5
	Excluidos	6	10.5
	Total	57	100.0

a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.822	23

### Autopercepción del nivel de desempeño

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	39	68.4
	Excluidos	18	31.6
	Total	57	100.0

a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.736	30

## **APÉNDICE D**

### **OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**



## Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Género	Es una auto-concepción individual como masculino o femenino.	Para conocer el género del obrero, se obtuvo de la siguiente forma: Mi género <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino	La variable fue categorizada de la siguiente forma:  1 = Femenino 2= Masculino Escala nominal
Edad	Tiempo transcurrido a partir del nacimiento de un individuo.	La edad del individuo se obtuvo a través de lo siguiente:  Mi edad  ___ Años	La variable fue analizada de la siguiente manera:  Número entero que representa la cantidad de años de vida del obrero. Escala Métrica.
Estado Civil	Es la situación de las personas físicas determinada por sus relaciones de familia, provenientes del matrimonio que establece ciertos derechos y deberes.	El estado civil se determino por:  <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Otro	La variable fue determinada de la siguiente forma 1= Soltero 2=Casado 3=Otro  Escala Nominal
Condición de trabajo	Área Interdisciplinaria relacionada con la seguridad y la calidad de vida.	Se determino la condición según lo siguiente: <input type="checkbox"/> Medio tiempo <input type="checkbox"/> Tiempo completo.	La variable fue analizada de la siguiente manera: Cantidad de tiempo de trabajo. 1=Medio tiempo 2=Tiempo completo. Escala Nominal
Zona de trabajo	Espacio o lugar en determinado territorio o provincia.	Se determino la posición del individuo en la variable a responder al siguiente ítem: <input type="checkbox"/> Zona Oriental <input type="checkbox"/> Zona Occidental <input type="checkbox"/> Zona Para-central <input type="checkbox"/> Zona Central	El individuo marco una de las opciones según el territorio que pertenece. El indicador se determino por la respuesta:  1= Zona Oriental 2=Zona Occidental 3= Zona Para-central 4=Zona Central Escala nominal
Grado de Motivación	Voluntad para hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal.	Se hizo una encuesta con 21 Items para medir el grado de motivación. La escala de medición de la variable fue: 1=Pésima 2=Mala 3=Regular 4=Buena 5=Excelente  1. Alcanzar el blanco de ventas. 2. Asistir a las reuniones de evaluación con directores asociados. 3. Pedir prestado de SEREHSA equipos (laptop, video proyector, etc.). 4. Pedir prestado de SEREHSA materiales de trabajo (prospecto, catálogo, etc.). 5. Tener una buena relación con el jefe inmediato. 6. Desarrollar una relación con los compañeros de colportaje. 7. Apoyar las capacitaciones que realiza SEREHSA.	Para conocer el nivel del indicador autopercepción del grado de motivación, se determinó por la sumatoria de los puntos acumulados en las respuestas de los veintiún ítems, de la cual se obtuvo la media aritmética se ubicó en la siguiente escala de medición:  1=Pésima 2=Mala 3=Regular 4=Buena 5=Excelente

## Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
		<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Vestirse de acuerdo a la norma de trabajo.</li> <li>9. Apoyar las reuniones semanales.</li> <li>10. Promover el reclutamiento de colportores con los miembros de iglesia.</li> <li>11. Hacer programas de servicio a la comunidad (Salud, Educación, Etc.).</li> <li>12. Buscar la ayuda del superior cuando lo necesita.</li> <li>13. Salir a colportar todos los días.</li> <li>14. Recomendar nuevas ideas para algunas decisiones de SEREHSA.</li> <li>15. Alcanzar almas por medio del colportaje.</li> <li>16. Relacionarse con el grupo de colportores.</li> <li>17. Involucrarse en la actividad de fin de año de colportores.</li> <li>18. Distribuir material de fe ligresía con sus clientes.</li> <li>19. Impartir el mensaje adventista por medio del colportaje.</li> <li>20. Animar a otros para colportar.</li> <li>21. Trabajar bajo el sistema recomendado por SEREHSA.</li> </ol>	
Nivel de Desempeño	<p>Constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. La mayor parte de los empleados procura obtener retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar.</p>	<p>Se hizo una encuesta con 30 Items para medir el nivel de desempeño. La escala de medición de la variable fue:</p> <p>1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planifico mi trabajo antes de efectuarlo.</li> <li>2. Elaboro, por escrito, mi plan de trabajo semanal.</li> <li>3. Tengo bien organizado mi lugar de trabajo.</li> <li>4. Asisto puntualmente al trabajo.</li> <li>5. Conozco los procesos correctos para realizar mis tareas.</li> <li>6. Trabajo con agrado.</li> <li>7. Uso mi habilidad para hablar al público.</li> <li>8. Puedo trabajar bien, aunque no me estén supervisando.</li> <li>9. Planteo diversas alternativas para resolver un problema.</li> <li>10. Respondo a las normas de conducta de SEREHSA.</li> <li>11. Uso el equipo de trabajo (Pc, video, etc.).</li> <li>12. Respondo amablemente a situaciones agresivas del público.</li> <li>13. Mantengo la concentración en mi trabajo.</li> <li>14. Promuevo el colportaje en las iglesias.</li> <li>15. Formo nuevos colportores.</li> <li>16. Coopero para el desarrollo de SEREHSA.</li> </ol>	<p>Para conocer el nivel del indicador autopercepción del nivel de desempeño, se determinó por la sumatoria de los puntos acumulados en las respuestas de los treinta ítems, de la cual se obtuvo la media aritmética se ubicó en la siguiente escala de medición equivalente:</p> <p>1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre</p> <p>Para las conclusiones la escala cambió una equivalente.</p> <p>1=Nunca = Pésimo 2=Casi nunca = Malo 3=A veces = Regular 4=Casi siempre = Bueno 5=Siempre = Excelente</p>

## Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición Instrumental	Definición operacional
		17. Conozco estrategias de ventas. 18 .Mejoro el servicio brindado a los clientes. 19. Practico tareas que no corresponden a mi puesto de trabajo. 20. Cumpló con las tareas asignadas de los jefes. 21. Cumpló con mi trabajo ocho horas diarias. 22. Alcanzo el blanco de ventas mensual. 23. Afronto los problemas laborales con seguridad. 24. Conozco los procesos correctos del colportaje. 25. Identifico ventajas y desventajas al tomar decisiones. 26. Entrego a tiempo los reportes. 27. Me responsabilizo en hacer las entregas de los pedidos a tiempo. 28. Trato bien al público sin importar su religión. 29 Trato bien al público sin importar su nivel socioeconómico. 30. Puedo discutir asuntos de trabajo con mi jefe sin enojarme.	

## **APÉNDICE E**

### **OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS**

## OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

### Operacionalización de las hipótesis

Hipótesis	Variables	Nivel de medición	Prueba estadística
Hipótesis nula H <sub>0</sub> 1: No existe una relación significativa entre la auto-percepción del grado de motivación y la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los colportores de SEREHSA.	Independientes:		Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística de <i>r</i> de Pearson. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación $p \leq 0.05$ .
	A. Autopercepción del grado de motivación	A. Métrica	
	Dependiente		
	B. Autopercepción del nivel de desempeño.	B. Métrica	
Hipótesis nula H <sub>0</sub> 2: No existe una diferencia significativa en la auto-percepción del grado de motivación de los colportores de SEREHSA, según su género, condición de trabajo, estado civil y zona de trabajo.	Dependiente:		Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística Análisis de varianza factorial. La hipótesis nula se retuvo para niveles de significación $p \leq 0.05$ .
	A. Autopercepción del grado de motivación	A. Métrica	
	Independiente:		
	C. Género,	C. Nominal	
	D. Condición de trabajo,	D. Nominal	
	E. Estado civil	E. Nominal	
	F. Zona de trabajo.	F. Nominal	
Hipótesis nula H <sub>0</sub> 3: No existe una relación significativa entre la auto-percepción del grado de motivación y la edad de los colportores de SEREHSA	Dependiente		Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística de <i>r</i> de Pearson. La hipótesis nula se retuvo para niveles de significación $p \leq 0.05$ .
	A. Autopercepción del grado de motivación.	A. Métrica	
	Dependiente		
	G. Edad	G. Métrica	
Hipótesis nula H <sub>0</sub> 4: No existe diferencia significativa en la autopercepción del Nivel de desempeño de los colportores de SEREHSA, según su género, condición de trabajo, estado civil y zona de trabajo	Dependiente:		Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística Análisis de Varianza de factorial. La hipótesis nula se retuvo para niveles de significación $p \leq 0.05$ .
	B. Autopercepción del nivel de desempeño	B. Métrica	
	Independiente:		
	C. Genero	C. Nominal	
	D. Condición de trabajo, E.	D. Nominal	
	Estado civil	E. Nominal	
	F. Zona de trabajo.	F. Nominal	
Hipótesis nula H <sub>0</sub> 5: No existe relación significativa entre la autopercepción del nivel de desempeño y la edad de los colportores de SEREHSA.	Dependiente		Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística de <i>r</i> de Pearson. La hipótesis nula se retuvo para niveles de significación $p \leq 0.05$ .
	B. Autopercepción del Nivel de desempeño.	B. Nominal	
	G. Edad.	G. Métrica	

## **APÉNDICE F**

### **RESULTADOS DE HIPÓTESIS**

## HIPÓTESIS 1

Autopercepción del grado de motivación y la autopercepción del nivel de desempeño

### *r* de Pearson

#### Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación típica	N
Grado de motivacion	4.1602	.45745	57
Nivel de Desempeño	4.1828	.46063	57

#### Correlaciones

		Grado de motivacion	Nivel de Desempeño
Grado de motivacion	Correlación de Pearson	1	.382(**)
	Sig. (bilateral)		.003
	N	57	57
Nivel de Desempeño	Correlación de Pearson	.382(**)	1
	Sig. (bilateral)	.003	
	N	57	57

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

## HIPÓTESIS 2

Autopercepción del grado de motivación de los colportores de SEREHSA, según su género, condición de trabajo, estado civil y zona de trabajo.

### Análisis de varianza factorial

#### Factores inter-sujetos

		Etiqueta del valor	N
Genero	1	Masculino	36
	2	Femenino	21
Condicion de trabajo	1	Medio Tiempo	18
	2	Tiempo Completo	39
Estado Civil	1	Soltero	15
	2	Casado	37
	3	Otro	5
Zona de Trabajo	1	Oriente	10
	2	Occidente	6
	3	Paracentral	17
	4	Central	24

#### Pruebas de los efectos inter-sujetos

Variable dependiente: Grado de motivacion

Fuente	Suma de cuadrados tipo III	gl	Media cuadrática	F	Significación
Modelo corregido	5.488(a)	21	.261	1.468	.154
Intersección	455.230	1	455.230	2556.929	.000
Genero	.003	1	.003	.017	.896
Condicion	.147	1	.147	.828	.369
Estado	.157	2	.078	.441	.647
Zona	.484	3	.161	.907	.448
Genero * Condicion	.163	1	.163	.916	.345
Genero * Estado	.586	1	.586	3.289	.078
Condicion * Estado	.009	2	.004	.025	.975



Genero * Condicion * Estado	.000	0	.	.	.
Genero * Zona	.096	3	.032	.179	.910
Condicion * Zona	.723	1	.723	4.060	.052
Genero * Condicion * Zona	.000	0	.	.	.
Estado * Zona	.885	2	.442	2.485	.098
Genero * Estado * Zona	.000	0	.	.	.
Condicion * Estado * Zona	.000	0	.	.	.
Genero * Condicion * Estado * Zona	.000	0	.	.	.
Error	6.231	35	.178		
Total	998.224	57			
Total corregida	11.719	56			

a R cuadrado = .468 (R cuadrado corregida = .149)

### HIPÓTESIS 3

Autopercepción del grado de motivación y la edad .

#### *r* de Pearson

##### Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación típica	N
Grado de motivacion	4.1602	.45745	57
Edad	36.16	12.241	57

##### Correlaciones

		Grado de motivacion	Edad
Grado de motivacion	Correlación de Pearson	1	-.116
	Sig. (bilateral)		.391
	N	57	57
Edad	Correlación de Pearson	-.116	1
	Sig. (bilateral)	.391	
	N	57	57

## HIPÓTESIS 4

Autopercepción del Nivel de desempeño

### Análisis de varianza

Factores inter-sujetos

		Etiqueta del valor	N
Genero	1	Masculino	36
	2	Femenino	21
Condicion de trabajo	1	Medio Tiempo	18
	2	Tiempo Completo	39
Estado Civil	1	Soltero	15
	2	Casado	37
	3	Otro	5
Zona de Trabajo	1	Oriente	10
	2	Occidente	6
	3	Paracentral	17
	4	Central	24

### Pruebas de los efectos inter-sujetos

Variable dependiente: Nivel de Desempeño

Fuente	Suma de cuadrados tipo III	gl	Media cuadrática	F	Significación
Modelo corregido	3.849(a)	21	.183	.799	.703
Intersección	460.113	1	460.113	2004.694	.000
Genero	.155	1	.155	.674	.417
Condicion	.002	1	.002	.007	.932
Estado	.072	2	.036	.157	.856
Zona	.596	3	.199	.866	.468
Genero * Condicion	.036	1	.036	.159	.693
Genero * Estado	.030	1	.030	.129	.722
Condicion * Estado	.143	2	.072	.312	.734
Genero * Condicion * Estado	.000	0	.	.	.
Genero * Zona	.289	3	.096	.419	.740
Condicion * Zona	.811	1	.811	3.533	.069
Genero * Condicion * Zona	.000	0	.	.	.
Estado * Zona	.936	2	.468	2.039	.145
Genero * Estado * Zona	.000	0	.	.	.
Condicion * Estado * Zona	.000	0	.	.	.
Genero * Condicion * Estado * Zona	.000	0	.	.	.
Error	8.033	35	.230		
Total	1009.147	57			
Total corregida	11.882	56			

a R cuadrado = .324 (R cuadrado corregida = -.082)

## HIPÓTESIS 5

Autopercepción del nivel de desempeño y la edad.

### *r* de Pearson

#### Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación típica	N
Nivel de Desempeño	4.1828	.46063	57
Edad	36.16	12.241	57

#### Correlaciones

		Nivel de Desempeño	Edad
Nivel de Desempeño	Correlación de Pearson	1	-.038
	Sig. (bilateral)		.781
	N	57	57
Edad	Correlación de Pearson	-.038	1
	Sig. (bilateral)	.781	
	N	57	57

## **APÉNDICE G**

### **PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS**

PREGUNTA COMPLEMENTARIA I

**Estadísticos descriptivos**

	N	Media	Desv. típ.
Impartir el mensaje adventista por medio del colportaje.	57	4.70	.597
Vestirse de acuerdo a la norma de trabajo.	57	4.58	.596
Desarrollar una relación con los compañeros de colportaje.	57	4.56	.655
Relacionarse con el grupo de colportores.	57	4.53	.630
Tener una buena relación con el jefe inmediato.	57	4.46	.629
Apoyar las capacitaciones que realiza SEREHSA.	57	4.42	.680
Distribuir material de feligresía con sus clientes.	57	4.40	.623
Trabajar bajo el sistema recomendado por SEREHSA	56	4.25	1.049
Salir a colportar todos los días.	57	4.25	.851
Involucrarse en la actividad de fin de año de colportores.	56	4.23	1.044
Alcanzar almas por medio del colportaje.	56	4.21	.889
Apoyar las reuniones semanales.	54	4.15	.856
Alcanzar el blanco de ventas.	57	4.05	.875
Buscar la ayuda del superior cuando lo necesita.	57	4.04	.999
Animar a otros para colportar.	57	4.02	1.009
Recomendar nuevas ideas para algunas decisiones de SEREHSA.	56	3.96	.972
Asistir a las reuniones de evaluación con directores asociados.	56	3.95	.923

Pedir prestado de SEREHSA materiales de trabajo (prospecto, catálogo, etc.).	55	3.87	1.233
Promover el reclutamiento de colportores con los miembros de iglesia.	57	3.86	.915
Hacer programas de servicio a la comunidad (Salud, Educación, Etc.).	57	3.72	1.082
Pedir prestado de SEREHSA equipos (laptop, video proyector, etc.).	55	3.09	1.469
<hr/>			
N válido (según lista)	51		

#### MEDIA DE MOTIVACION

##### Estadísticos

Grado de motivación

N	Válidos	57
	Perdidos	0
Media		4.1602
Moda		4.05

##### Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Grado de motivacion	57	2.95	5.00	4.1602	.45745
N válido (según lista)	57				



PREGUNTA COMPLEMENTARIA II

**Estadísticos descriptivos**

	N	Media	Desv. típ.
Nivel de Desempeño	57	4.1828	.46063
N válido (según lista)	57		

**Estadísticos descriptivos**

	N	Media	Desv. típ.
Trato bien al público sin importar su religión.	57	4.81	.480
Trato bien al público sin importar su nivel socioeconómico.	57	4.74	.518
Me responsabilizo en hacer las entregas de los pedidos a tiempo.	57	4.67	.636
Puedo trabajar bien, aunque no me estén supervisando.	56	4.66	.549
Trabajo con agrado.	57	4.60	.651
Mantengo la concentración en mi trabajo.	57	4.51	.504
Respondo a las normas de conducta de SEREHSA.	56	4.50	.688
Uso mi habilidad para hablar al público.	57	4.47	.684
Respondo amablemente a situaciones agresivas del público.	57	4.42	1.051
Coopero para el desarrollo de SEREHSA.	55	4.38	.828
Conozco los procesos correctos para realizar mis tareas.	56	4.38	.648
Cumplo con las tareas asignadas de los jefes.	54	4.37	.808
Mejoro el servicio brindado a los clientes.	56	4.36	.749
Puedo discutir asuntos de trabajo con mi jefe sin enojarme.	56	4.27	1.152
Conozco estrategias de ventas.	53	4.25	.757
Conozco los procesos correctos del colportaje.	56	4.23	.934

Asisto puntualmente al trabajo.	56	4.23	.738
Identifico ventajas y desventajas al tomar decisiones.	55	4.18	.696
Planteo diversas alternativas para resolver un problema.	56	4.18	.789
Afronto los problemas laborales con seguridad.	56	4.16	.890
Planifico mi trabajo antes de efectuarlo.	57	4.12	.867
Cumplo con mi trabajo ocho horas diarias.	57	4.04	1.068
Tengo bien organizado mi lugar de trabajo.	54	4.00	.847
Entrego a tiempo los reportes.	53	3.98	1.152
Promuevo el colportaje en las iglesias.	56	3.61	1.289
Elaboro, por escrito, mi plan de trabajo semanal.	57	3.60	1.067
Alcanzo el blanco de ventas mensual.	56	3.57	1.189
Practico tareas que no corresponden a mi puesto de trabajo.	56	3.52	1.175
Formo nuevos colportores.	55	3.31	1.215
Uso el equipo de trabajo (Pc, video, etc.).	55	2.71	1.571
<hr/>			
N válido (según lista)	39		
<hr/>			

## **APÉNDICE H**

### **ANÁLISIS ESTADÍSTICOS PARA LAS DECLARACIONES**

# ANÁLISIS ESTADÍSTICOS PARA LAS DECLARACIONES

## Estadísticos descriptivos

### Media y desviación de las declaraciones de motivación

---

Declaraciones	N=21	Media	Desv. típ.
Alcanzar el blanco de ventas.	57	4.05	.875
Asistir a las reuniones de evaluación con directores asociados.	56	3.95	.923
Pedir prestado de SEREHSA equipos (laptop, video proyector, etc.).	55	3.09	1.469
Pedir prestado de SEREHSA materiales de trabajo (prospecto, catálogo, etc.).	55	3.87	1.233
Tener una buena relación con el jefe inmediato.	57	4.46	.629
Desarrollar una relación con los compañeros de colportaje.	57	4.56	.655
Apoyar las capacitaciones que realiza SEREHSA.	57	4.42	.680
Vestirse de acuerdo a la norma de trabajo.	57	4.58	.596
Apoyar las reuniones semanales.	54	4.15	.856
Promover el reclutamiento de colportores con los miembros de iglesia.	57	3.86	.915
Hacer programas de servicio a la comunidad (Salud, Educación, Etc.).	57	3.72	1.082
Buscar la ayuda del superior cuando lo necesita.	57	4.04	.999
Salir a colportar todos los días.	57	4.25	.851
Recomendar nuevas ideas para algunas decisiones de SEREHSA.	56	3.96	.972
Alcanzar almas por medio del colportaje.	56	4.21	.889
Relacionarse con el grupo de colportores.	57	4.53	.630

Involucrarse en la actividad de fin de año de colportores.	56	4.23	1.044
Distribuir material de feligresía con sus clientes.	57	4.40	.623
Impartir el mensaje adventista por medio del colportaje.	57	4.70	.597
Animar a otros para colportar.	57	4.02	1.009
Trabajar bajo el sistema recomendado por SEREHSA	56	4.25	1.049

---

## Estadísticos descriptivos

### Media y desviación de las declaraciones de motivación

Declaraciones	N=30	Media	Desv. típ.
Trato bien al público sin importar su religión.	57	4.81	.480
Trato bien al público sin importar su nivel socioeconómico.	57	4.74	.518
Me responsabilizo en hacer las entregas de los pedidos a tiempo.	57	4.67	.636
Puedo trabajar bien, aunque no me estén supervisando.	56	4.66	.549
Trabajo con agrado.	57	4.60	.651
Mantengo la concentración en mi trabajo.	57	4.51	.504
Respondo a las normas de conducta de SEREHSA.	56	4.50	.688
Uso mi habilidad para hablar al público.	57	4.47	.684
Respondo amablemente a situaciones agresivas del público.	57	4.42	1.051
Coopero para el desarrollo de SEREHSA.	55	4.38	.828
Conozco los procesos correctos para realizar mis tareas.	56	4.38	.648
Cumplo con las tareas asignadas de los jefes.	54	4.37	.808
Mejoro el servicio brindado a los clientes.	56	4.36	.749
Puedo discutir asuntos de trabajo con mi jefe sin enojarme.	56	4.27	1.152
Conozco estrategias de ventas.	53	4.25	.757
Conozco los procesos correctos del colportaje.	56	4.23	.934
Asisto puntualmente al trabajo.	56	4.23	.738
Identifico ventajas y desventajas al tomar decisiones.	55	4.18	.696

Planteo diversas alternativas para resolver un problema.	56	4.18	.789
Afronto los problemas laborales con seguridad.	56	4.16	.890
Planifico mi trabajo antes de efectuarlo.	57	4.12	.867
Cumplo con mi trabajo ocho horas diarias.	57	4.04	1.068
Tengo bien organizado mi lugar de trabajo.	54	4.00	.847
Entrego a tiempo los reportes.	53	3.98	1.152
Promuevo el colportaje en las iglesias.	56	3.61	1.289
Elaboro, por escrito, mi plan de trabajo semanal.	57	3.60	1.067
Alcanzo el blanco de ventas mensual.	56	3.57	1.189
Practico tareas que no corresponden a mi puesto de trabajo.	56	3.52	1.175
Formo nuevos colportores.	55	3.31	1.215
Uso el equipo de trabajo (Pc, video, etc.).	55	2.71	1.571

---

## LISTA DE REFERENCIAS

- Aguilar, A. (2001). *Capacitación y desarrollo del personal*. México: Limusa.
- Aguilar, A. (2003). *La importancia del potencial humano y sus dimensiones*. Recuperado el 18 de noviembre de 2008, de <http://www.urbe.com/publicaciones/tesis>
- Aldag, R. y Brief, A. (2000). *Diseño de tareas y motivación de personal*. México: Trillas.
- Arana, W. (2005). *Liderazgo a la peruana*. Recuperado el 12 mayo de 2005, de <http://blog.pucp.edu.pe/item/4049>
- Ayala Villegas, S. (2004). *Proceso de evaluación del recurso humano*. Recuperado el 5 de agosto de 2008, de [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/evaluaciondeldesempenopersonal/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/evaluaciondeldesempenopersonal/)
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Barrick, M. R. y Alexander, R.A. (1987). A review of quality circle *efficacy* and the existence of the positive-findings bias. *Personnel Psychology*, 40(3), 579-591.
- Bedoya Orozco, M. y Toro Álvarez, F. (1995). *Motivación de filiación, poder y logro en estudiantes universitarios*. Recuperado el 20 junio de 2008, de <http://www.eumed.net/libros/2008>
- Blanchard, K. y Johnson, S. (2004). *The one minute manager*. Mondadori, NY: McGraw-Hill.
- Bohlander, G. W. (2001). *Administración de recursos humanos* (12<sup>a</sup>.ed.). México: Thomson.
- Bohorquez, H. (2004). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. Recuperado el 18 de junio de 2008, de <http://www.urbe.edu/publicaciones/cicag/historico/>
- Boschker M. S. (1994). *Evaluación organizacional*. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Bradberry, T., Greaves, J. y Montañó, E. C. (2007). *Las claves de la inteligencia emocional*. Bogotá: Norma.



- Braskamp, L. A. y Maehr, M.L. (1986). *Personal investment: Theory, assessment and application*. Montreal: AERA.
- Caligiore Corrales, I. Díaz Sosa, JA (2004). *Satisfacción del usuario del área de hospitalización de un hospital del tercer nivel*. Recuperado el 1 de julio de 2006, de <http://www.um.es/eglobal/2/02d04.html>
- Cassidy, A. y Lynn, R. (1989). *Análisis del concepto multidimensional de la motivación de logro*. Recuperado el 21 de junio del 2009, de <http://www.inpsicon.com>
- Chiavenato I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones* (8a. ed.). México: McGraw-Hill.
- Chruden, H. J. y Sherman, A. W. (2002). *Administración de personal*. México: CECSA.
- Cohen, R. y Swerdlik, M. (2000). *Pruebas y evaluaciones psicológicas*. México: McGraw-Hill.
- Cofer, C. (2000). *Psicología de la motivación*. México: Trillas.
- Davidoff, L. (1979). *Introducción a la psicología*. México: McGraw-Hill.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1995). *Estudio psicológico y de las variables de clima laboral, calidad de trato, satisfacción subjetiva, niveles de estrés y depresión, en el personal de Enfermería de la Unidad de Tratamiento Intensivo Quirúrgico del Hospital Clínico de la Pontificia Universidad Católica de Chile*. Recuperado el 18 de diciembre de 2008 de [http://aniorte.eresmas.com/archivos/tesis\\_licenciat\\_estud\\_psicolog\\_enfermer.pdf](http://aniorte.eresmas.com/archivos/tesis_licenciat_estud_psicolog_enfermer.pdf).
- Davis, K. y Newstrom, J. (1999). *El comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill.
- Delgado, C. (2002). *Mucho más que salario: la compensación laboral total flexible*. Madrid: McGraw-Hill.
- Dessler, G. (1979). *Organización y administración: enfoque situacional*. Bogotá: Prentice-Hall.
- Dessler, G. (2001). *Motivación para el buen desempeño del trabajo*. Recuperado el 18 de agosto de 2008 de <http://www.monografias.com>
- Druker, P. (2002). *Los desafíos de la gerencia del siglo XXI*. Bogotá: Norma.

- DuBrin, A. (2000). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. México: Thomson.
- Dweck, C. E. y Leggett, E. L. (1988). A social cognitive approach to motivation and personality. *Psychological Review*, 95 (2), 256-273
- Feldman, R. (1998). *Psicología con aplicaciones a los países de habla hispana*. México: McGraw-Hill.
- Fernández, M. (2002). *Realidad psicosocial del maestro de primaria*. Lima: Universidad de Lima.
- Flores, C. (1994). *Motivación: alternativa para el éxito*. Caracas: FEDUPAL.
- Furnham, A. (2000). *Psicología organizacional: el comportamiento del individuo en las organizaciones* (4ª ed.). Londres: Oxford University.
- Gagné, M. y Deci, E. L. (2005). Selfdetermination: Theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26(2), 331-362.
- García Domínguez, M. del C. (2001). *La importancia de la evaluación del desempeño*. Recuperado el 26 de junio de 2007, de <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/html>.
- González, R. (2000). *La motivación en las organizaciones: su reflejo en el sistema cubano empresarial*. Recuperado el 6 de julio de 2008, de <http://www.monografias.com/trabajos16/motivacion-organizaciones/motivacion-organizaciones.shtml#mmotivos>
- Gordon, J. (1997). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice-Hall.
- Grajales Guerra, T. (2004). *Cómo elaborar una propuesta de investigación*. Montemorelos, México: Publicaciones Universidad de Montemorelos.
- Guay, F. Senécal, C. Gauthier, L. y Fernet, C. (2003). Predicting career indecision: A self-determination theory perspective. *Journal of Counseling Psychology*, 50 (2), 165-177.
- Halman, L. y Moor, R. de (1994). *The individualizing society: Value change in Europa and North America*. Tilburg: University Press.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2003). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Hodgetts, R. M. y Alman, S. (1987). *Comportamiento en las organizaciones*: México: Interamericana.

- Kaplan, R. S. (1996). Using the balanced scorecard as a strategic management system. *Harvard Business Review*, 74(1),75–85.
- Katz, F. M. y Snow, R. (1981). *Evaluación del rendimiento de los trabajadores de la salud*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- Kleinbeck, U. y Fuhrmann, H. (2000). Effects of a psychologically based management system on work motivation and productivity. *Applied Psychology: An International Review*, 49, 596-610.
- Kolb, D., Rubin, I. y McIntyre, J. (1977). *Psicología de las organizaciones*. México: Prentice Hall.
- Koontz, H. y Werhrich, H. (1999). *Administración: una perspectiva global*, México: McGraw-Hill.
- Knippenberg, D. (2000). Work motivation and performance: A social identity perspective. *Applied Psychology: An International Review*, 49, 357-371.
- Lahey B. (1999b), *Motivación y desempeño laboral, enfoque personal*. Recuperado el 26 de junio de 2007, de <http://www.monografias.com/trabajos34/motivacion-laboral/motivacion-laboral.shtml>
- Lahey, B. (1999a). *Introducción a la psicología* (6ª ed.). Chicago: McGraw-Hill.
- Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Chicago: Rand McNally.
- Maehr, M. y Braskamp, L. (1984). *The motivation factor: A theory of personal investment*. Lexington, MA: Lexington.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Maristany, J. (2000). *Administración de recursos humanos*. Buenos Aires: Prentice Hall.
- McCoy, J. (2007). *How to align employee performance with business strategy*. Recuperado el 24 de octubre de 2007, de <http://uwp.edu/~crooker/786-SHRM/Articles/pm-align-wm-062507.pdf>
- Meyer, J. P., Becker, T. E. y Vandenberghe, C. (2004). Employee commitment and motivation: A conceptual analysis and integrative model. *Journal of Applied Psychology*, 89, 991-1007.
- Mondy W. R. (1998). *Administración de recursos humanos* (6ª ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana.

- Mora, C. (1999). La relevancia de la motivación, estudios de postgrado de la Universidad de Carabobo Venezuela: Autor.
- Mosley C., L.C. Megginson, y Pietri, P.H. (2005). *La práctica del empowerment*. México: Thompson.
- Muchinsky, P. M. (2000). *Psicología aplicada al trabajo*. México: Cengage Learning.
- Odiorne, G. (1994). *Administración de Personal*. México: Limusa.
- Olivero, L. (2006). *Taller sobre motivación*. Recuperado el 10 de marzo de 2007, del sitio web de la Universidad Carlos Albizu: <http://www.sju.albizu.edu/Correccion/Motivación/motivación%20presentación.ppt>
- Palma, S. (1998). *Motivación y desempeño laboral*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Palomino, A. (2000). *Teorías de motivación*. Recuperado el 13 mayo de 2008, de <http://www.monografias.com/trabajos38/factores-de-motivacion/factores-de-motivacion2.shtml>
- Peiro, J. y Prieto, F. (1996). *Tratado de psicología del trabajo: la actividad laboral en su contexto*, Madrid: Síntesis Psicología.
- Pérez, R. y Sanabria, A. (1997). *El clima organizacional en el decanato de Ingeniería Agronómica de la Universidad Centrooccidental Lisandro Alvarado. Investigación y Postgrado, 1,12*
- Pérez Santiago, J. (2005). Desarrollo de una escala para medir la motivación laboral. *Revista Interamericana de Psicología, 39(3)*, 421-430.
- Pontifes, A. (2002 mayo). *La evaluación del desempeño y sus distintos enfoques en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones*. Tercer Foro Nacional Permanente de Profesionalización y Servicio Civil de Carrera, México.
- Porter, L. y Lawer, S. (1988). *Teorías de motivación*. México: Prentice Hall.
- Queipo, B. y Useche, M. C. (2002). *El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del ambulatorio La Victoria*. Recuperado el 7 de noviembre de 2007, de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/280/28080308.pdf>.
- Reeve J. (1994). *Motivación y emoción*. Madrid: McGraw-Hill.

- Rider, J. (1985). *How good a nurse are you*. Recuperado el 9 de octubre de 2007, de <http://web.ebscohost.com/ehost/pdf?vid=12&hid=22&sid=6315b287-60db-4a52-bbb1-c4dfef4925f0%40sessionmgr7>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (10ª. ed.). México: Pearson.
- Robbins, S. y Coulter, M (2000). *Administración: la cultura empresarial y el liderazgo* (6ª.). México: Pearson.
- Robinson, D. y Robinson, J. (1995). *Consultoría del rendimiento: más allá de la formación*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.
- Rogers C. (1972). *Psicología positiva aplicada a las organizaciones*. Recuperado el 21 de junio de 2009, de <http://www.psico-psitiva.org>
- Romero García O. (1990) *Motivaciones en la educación y en la industria*. Mérida: Rogy.
- Salas C, (1996). Ajuste estructural y empleo: el caso México. *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, 2, 49-76.
- Salkind, N. (1998). *Métodos de investigación*. México: Prentice Hall.
- Sánchez, F. (1998). *Amigdalitis empresarial: usando emociones para aumentar competitividad*. Barquisimeto, Venezuela: Lara.
- Santos J.A (1993). *Motivación y desempeño laboral*. Recuperado el 18 de junio de 2007, de <http://www.monografias.com/trabajos34/motivacion-laboral/motivacion-laboral.shtml>
- Schermerhorn J. (2006). *Administración*. Mexico: Limusa-Wiley.
- Schwartz, D. (1994). *Pensar en grande: la magia del éxito* (43<sup>va</sup> ed.). México: Herrero Hnos.
- Serrano A. (2002). *El mejoramiento del desempeño pedagógico del tutor en el contexto de la universalización* Recuperado el 23 de agosto de 2008, de <http://www.monografias.com/trabajos35.shtml>
- Servat B. (1995), *Gestión de recursos humanos en el centro escolar*, Buenos Aires: Magisterio.
- Servat, P. (1995). *Gestión de recursos humanos en el centro escolar*. Buenos Aires: Magisterio del Río de la Plata.
- Sherman, A., Bohlander, G. y Snell, S. (2001). *Administración de recursos humanos*. México: Thompson.

- Solana, R. (1973). *Producción*. Buenos Aires: Interoceánicas.
- Solana, R. (1993), *Fundamentos de administración de organizaciones*. Buenos Aires: Interoceánicas.
- Steers R. M. (2003). *Motivation and work behavior*. New York: McGraw Hill.
- Stoner R, (1994). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de las instituciones de educación superior públicas*. Recuperado el 21 de junio de 2009, de [www.urbe.edu/publicaciones](http://www.urbe.edu/publicaciones).
- Strauss (1981). *Problemas humanos de la administración*. Madrid: Prentice- Hall.
- Vandenberg, B. (1978). Play and development from an ethological perspective. *American psychologist* 33, 714-738.
- Villarreal, F. (1997). *Diseño métodos de evaluación y desempeño*. Recuperado el 6 Noviembre de 2007 de <http://www.mitecnologico.com/Main/DisenoMetodosEvaluacionDelDesempen1o>
- Vroom, V. H. (1960). *Some personality determinants of the effects of participation*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- White E. (1966). *Servicio cristiano*, Miami, FL: APIA.
- White E. (1987). *La educación cristiana*. Miami, FL: APIA.
- Whittaker J. y Whittaker S. (1991). *Psicología con adaptaciones para Iberoamérica* (4ª ed.). México: Iberoamericana.
- Werther, W. y Davis, L. (2000a). *Administración de personal y recursos humanos*. México: McGraw-Hill.
- Werther, W. y Davis, K. (2000b), *Análisis del comportamiento corporativo, capítulo II*. Recuperado el 3 septiembre 2009 de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/ordaz\\_t\\_p/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/ordaz_t_p/capitulo2.pdf)
- Zuloaga, K. G. (2007). *Liderazgo, motivación*. Recuperado el 20 de junio de 2009, de <http://www.especial-liderazgo-motivación.com.htm>