

UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR
FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**“ESTUDIO DE CASO MODELO DE MOTIVACIÓN PARA RETENER EL
TALENTO HUMANO TÉCNICO DE LA EMPRESA DOMINIONPERU
S.A.C. CON ENFOQUE DE ABRAHAM MASLOW- PERIODO 2016”**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
Para optar el Título Profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRESENTADO POR EL BACHILLER

HUAPAYA COSME, DABEYVA AMERICA

Villa El Salvador
2017

DEDICATORIA

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad, amor y gracia que tiene conmigo.

A mis padres Max Huapaya Chumpitaz y Nieves Cosme Ramirez,

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

AGRADECIMIENTOS

A mi asesor, el Dr. Régulo Villegas Mas

Por su sabiduría, conocimientos y orientación, que han sido importantes para realizar este trabajo.

A mi casa de estudios, a mi Facultad y, a mis profesores quienes inculcaron en mí, un sentido de seriedad, responsabilidad y rigor académico, sin los cuales no podría tener una formación completa como profesional.

A la empresa DOMINIONPERU S.A.C. y el Ing. Walter Fausto Contreras Figueroa

Por el apoyo, en la información brindada para la realización de esta investigación.

ÍNDICE

RESUMEN	IX
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	2
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	12
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	12
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	12
1.3. OBJETIVOS	13
1.3.1. Objetivo General	13
1.3.2. Objetivos Específicos	13
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.5. ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.7. SISTEMAS DE VARIABLES.....	17
CAPÍTULO II.....	18
MARCO TEÓRICO	18
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
2.2. BASES TEÓRICAS	21
2.2.1. Motivación	22
2.2.1.1. Ciclo Motivacional	24
2.2.1.2. Proceso de Motivación	26
2.2.1.3. Teorías de la Motivación	33
2.2.2. Desmotivación	63
2.2.2.1. Causas de la desmotivación.....	64
2.2.2.2. El precio de la desmotivación	65
2.2.3. Retención del talento humano	66
2.3. MARCO DE CONCEPTOS.....	68

CAPITULO III	70
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	70
3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	70
3.1.1. Tipo de Investigación	70
3.1.2. Nivel de la estructura de la Investigación	71
3.2. MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	71
3.2.1. Método	71
3.2.2. Diseño	71
3.3. TÉCNICAS, HERRAMIENTAS Y ORIGEN DE ACOPIO DE DATOS	71
3.3.1. Población y Muestra de la estructura de la investigación	71
3.3.2. Técnicas	73
3.3.3. Herramienta de Acopio de Datos	73
3.3.4. Veracidad y confiabilidad de la herramienta.....	74
3.3.5. Origen del acopio de datos	74
CAPÍTULO IV	75
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	75
4.1. ANÁLISIS DEL ACOPIO DE RESULTADOS OBTENIDOS	75
4.2. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	100
CONCLUSIONES	106
RECOMENDACIONES	108
BIBLIOGRAFÍA BÁSICA	111
BIBLIOGRAFÍA REFERENCIAL	112
WEB GRAFÍAS	117
ANEXOS	119

LISTADO DE FIGURAS

Figura 1: Proceso cíclico motivacional en la satisfacción de una necesidad.....	26
Figura 2: Estado secuencial de la motivación con frustración o compensación	26
Figura 3: Fases centrales del proceso de la motivación	28
Figura 4: Una figura básica del desarrollo de la motivación	30
Figura 5: Esquema resumen del proceso de motivación	32
Figura 6: Un esquema completo sobre el proceso de motivación.....	33
Figura 7: Agrupación de las diversas teorías de motivación	34
Figura 8: La pirámide de las necesidades humanas de Maslow y sus implicancias	42
Figura 9: La causa de los elementos higiénicos y los motivacionales.....	46
Figura 10: Elementos que generan satisfacción o insatisfacción.	46
Figura 11: Cuadro comparativo de patrones de Maslow y Herzberg.....	47
Figura 12: Figura comparativa de 4 teorías de contenido	49
Figura 13: Equidad o igualdad en el conmutación social	52
Figura 14: Teoría de las expectativas	59
Figura 15: Modelo de las expectativas	59
Figura 16: Aplicación del modelo de las expectativas.....	60

LISTADO DE CUADROS

Cuadro 1: Reporte del primer semestre del año 2016 de salida de personal de la empresa DOMINIONPERU S.A.C	9
Cuadro 2: Reporte del segundo semestre del año 2016 de salida de personal de la empresa DOMINIONPERU S.A.C	10
Cuadro 3: Resumen por tipo de salida de personal de la empresa DOMINIONPERU S.A.C.....	10
Cuadro 4: Variable, dimensiones e indicadores.....	17
Cuadro 5: Detalle de personal División Servicios de la empresa DOMINIONPERU S.A.C.....	72
Cuadro 6: Interrogante N°1 de la encuesta.....	76
Cuadro 7: Interrogante N°2 de la encuesta.....	77
Cuadro 8: Interrogante N° 3 de la encuesta.....	78
Cuadro 9: Interrogante N° 4 de la encuesta.....	79
Cuadro 10: Interrogante N° 5 de la encuesta.....	80
Cuadro 11: Interrogante N° 6 de la encuesta.....	81
Cuadro 12: Interrogante N° 7 de la encuesta.....	82
Cuadro 13: Interrogante N° 8 de la encuesta.....	83
Cuadro 14: Interrogante N° 9 de la encuesta.....	84
Cuadro 15: Interrogante N° 10 de la encuesta.....	85
Cuadro 16: Interrogante N° 11 de la encuesta.....	86
Cuadro 17: Interrogante N° 12 de la encuesta.....	87
Cuadro 18: Interrogante N° 13 de la encuesta.....	88
Cuadro 19: Interrogante N° 14 de la encuesta.....	89
Cuadro 20: Interrogante N° 15 de la encuesta.....	90
Cuadro 21: Interrogante N° 16 de la encuesta.....	91
Cuadro 22: Interrogante N° 17 de la encuesta.....	92
Cuadro 23: Interrogante N° 18 de la encuesta.....	93
Cuadro 24: Interrogante N° 19 de la encuesta.....	94
Cuadro 25: Interrogante N° 20 de la encuesta.....	95
Cuadro 26: Interrogante N° 21 de la encuesta.....	96
Cuadro 27: Interrogante N° 22 de la encuesta.....	97
Cuadro 28: Interrogante N° 23 de la encuesta.....	98
Cuadro 29: Interrogante N° 24 de la encuesta.....	99

LISTADO DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Rubros a los que pertenecen la personas que renuncian	3
Gráfico 2: Los principales causantes de renuncia de los peruanos	4
Gráfico 3: Los principales causantes de renuncia de los peruanos género masculino	5
Gráfico 4: Los principales causantes de renuncia de personas con carrera técnica	6
Gráfico 5: Salida del Talento Humano Técnico de DOMINIONPERU	11
Gráfico 6: Interrogante N°1 de la encuesta.....	75
Gráfico 7: Interrogante N° 2 de la encuesta.....	76
Gráfico 8: Interrogante N° 3 de la encuesta.....	77
Gráfico 9: Interrogante N° 4 de la encuesta.....	78
Gráfico 10: Interrogante N° 5 de la encuesta.....	79
Gráfico 11: Interrogante N° 6 de la encuesta.....	80
Gráfico 12: Interrogante N° 7 de la encuesta.....	82
Gráfico 13: Interrogante N° 8 de la encuesta.....	83
Gráfico 14: Interrogante N° 9 de la encuesta.....	84
Gráfico 15: Interrogante N° 10 de la encuesta.....	85
Gráfico 16: Interrogante N° 11 de la encuesta.....	86
Gráfico 17: Interrogante N° 12 de la encuesta.....	87
Gráfico 18: Interrogante N° 13 de la encuesta.....	88
Gráfico 19: Interrogante N° 14 de la encuesta.....	89
Gráfico 20: Interrogante N° 15 de la encuesta.....	90
Gráfico 21: Interrogante N° 16 de la encuesta.....	91
Gráfico 22: Interrogante N° 17 de la encuesta.....	92
Gráfico 23: Interrogante N° 18 de la encuesta.....	93
Gráfico 24: Interrogante N° 19 de la encuesta.....	94
Gráfico 25: Interrogante N° 20 de la encuesta.....	95
Gráfico 26: Interrogante N° 21 de la encuesta.....	96
Gráfico 27: Interrogante N° 22 de la encuesta.....	97
Gráfico 28: Interrogante N° 23 de la encuesta.....	98
Gráfico 29: Interrogante N° 24 de la encuesta.....	99

RESUMEN

Dentro del rubro telecomunicaciones, se reconoce una importante problemática: la incapacidad para retener al talento humano técnico, por factores motivacionales que muchas empresas hoy no lo toman en cuenta. Existen varias teorías sobre la motivación humana, el presente trabajo está enfocado en la teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow, el cual ha permitido evaluar, analizar y determinar cómo esta teoría, a través de su modelo de motivación influye en retener el talento humano técnico de DOMINIONPERU S.A.C.

La muestra para la presente investigación fue de 103 personas que desempeñan el cargo de técnico de la división servicios de la empresa DOMINIONPERU S.A.C. Los instrumentos y técnicas utilizadas para la recolección de datos fueron la observación, la comunicación directa y la encuesta, a través de ello realizamos un análisis de los resultados obtenidos para identificar la problemática, llegar a conclusiones y a partir de ello proponer recomendaciones.

El presente trabajo tiene como objetivo general determinar cómo el modelo de motivación bajo el enfoque de Abraham Maslow, influye en retener el talento humano técnico de DOMINIONPERU S.A.C.

La investigación ha logrado dilucidar deficiencias de gestión en tanto que se está haciendo un uso deficiente del recurso humano que se puede constatar en el incumplimiento de los programas de trabajo y la generación de horas extraordinarias del trabajo mal remunerado. Igualmente se ha demostrado que el personal supervisor no necesariamente cuenta con las competencias de conocimientos, habilidades y actitudes a la altura requerida del nivel de roles y responsabilidades

que desempeñan; lo cual a su vez de viene de limitaciones presupuestales para la adquisición de equipos de protección personal EPP que garanticen la integridad física del trabajador.

ABSTRACT

Within the telecommunications sector, an important problem is recognized: the inability to retain technical human talent, motivational factors that many companies today do not take into account. There are several theories about human motivation, the present work is focused on the hierarchy theory of needs of Abraham Maslow, which has allowed to evaluate, analyze and determine how this theory, through its model of motivation influences in retaining the technical human talent of the company DOMINIONPERU S.A.C.

The sample for the present investigation was of 103 people who perform the position of technician of the services division of the company DOMINIONPERU S.A.C. The instruments and techniques used for data collection were observation, direct communication and the survey, through which we conducted an analysis of the results obtained to identify the problem, reach conclusions and from that propose recommendations.

The general objective of this work is to determine how the model of motivation under the Abraham Maslow approach influences retaining the technical human talent of the company DOMINIONPERU S.A.C.

The investigation has managed to elucidate management deficiencies in that it is making a deficient use of human resources that can be seen in the non-compliance of work programs and the generation of overtime of low-paid work. It has also been shown that the supervisory staff does not necessarily have the competencies of knowledge, skills and attitudes to the required level of the level of roles and responsibilities they perform; which in turn comes from budgetary limitations for the acquisition of personal protective equipment EPP that guarantee the physical integrity of the worker.

INTRODUCCIÓN

La retención del talento humano es uno de los principales desafíos que enfrentan las empresas en la actualidad. Según el diario El Comercio en su portal economía, solo el 50% de empresas en el Perú logra retener a su talento humano, lo cual es un tema de suma preocupación para las empresas, ya que el activo más valioso que tiene es su talento humano. Es por ello que considero que en el mundo actual, competitivo y cambiante, se atribuye el éxito de las empresas, contar con talento humano motivado y apasionado con el trabajo que desempeña, ya que de ellos depende la rentabilidad así como el logro de los objetivos organizacionales.

En el primer capítulo, se detalla el planteamiento del problema, se presentan los objetivos, justificación de la investigación, alcances, limitaciones y el sistema de variables con las que se trabajó.

El segundo capítulo se centrará en el marco teórico, los antecedentes, las bases teóricas, y su marco conceptual relacionados con el tema que permiten sustentar y apoyar la misma.

En el tercer capítulo, se describe el desarrollo de la metodología de la investigación.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados, a través de su interpretación y análisis.

Termina la investigación con las conclusiones y las recomendaciones de estilo, que vienen a configurar un aporte para futuras investigaciones de este tipo.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

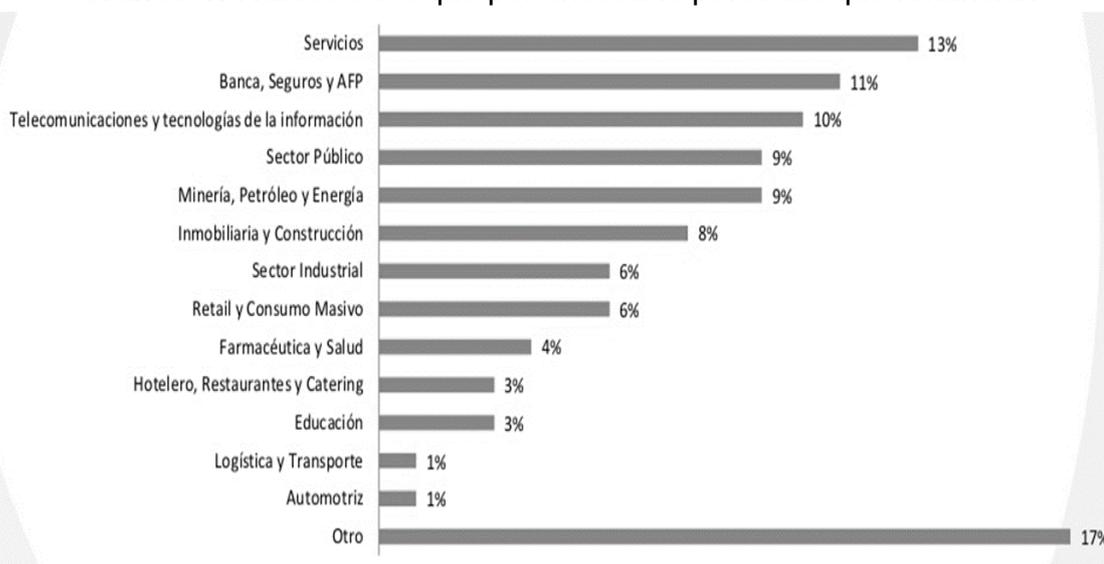
1.1. Descripción de la Realidad Problemática

El problema existente en el Perú, tal como se informa en la introducción, es que solo el 50% de empresas logra retener su talento humano, una de las principales razones por la que surge ello es porque la permanencia o abandono del talento humano en la empresa se enfocan en causales de tipo subjetivo como las emociones y factores de motivación en el puesto de trabajo que desempeñan, convirtiéndose la gestión de la motivación en el talento humano, en un factor clave para la retención del mismo en la empresa, ya que muchos directivos de empresas no aplican bien el tema de motivación enfocándose solo en algunos aspectos que implica, esto genera que el talento humano opte por buscar una mejor oferta laboral, ya que otra empresa le ofrece mejores beneficios, puesto que en el mundo actual nos encontramos en una era donde las empresas se disputan por atraer y retener el talento humano.

Frente a esta problemática, cabe mencionar que también nos enfrentamos a una serie de costos que afecta directamente a la empresa como son los costos de conocimientos perdidos, redistribución de funciones del personal que dejó de laborar, reclutamiento y selección, integración, formación, baja productividad inicial del personal nuevo que ingresa, capacitación, y entrenamiento. Según la Consultora PwC y HBC Consultores (2014). "Tendencias de Retención del Talento Perú ", el 91% de las empresas trabaja por reducir su movimiento de personal a menos del 10% y un 67% de ellas aspira a que esa cifra disminuya a menos del 5%.

Por otro lado, según una encuesta realizada por Laborum Perú en el año 2015 a 874 personas de ambos géneros llegó a los siguientes resultados:

Gráfico 1: Rubros a los que pertenecen la personas que renuncian



Fuente: Laborum Perú (2015). Los principales motivos de renuncia de los peruanos. Recuperado de

<https://es.slideshare.net/LaborumPeru/principales-motivos-de-renuncia-del-peruano-2015>

En el gráfico anterior podemos observar que uno de los principales rubros a los que pertenecen las personas que renuncian es el de Telecomunicaciones, esto nos sirve de sustento para afirmar que la problemática es existente.

Entre los principales motivos de renuncia según la encuesta realizada por Laborum Perú (2015) está la Falta de Motivación, como muestra el siguiente gráfico:

Gráfico 2: Los principales causantes de renuncia de los peruanos



Fuente: Laborum Perú (2015). Los principales motivos de renuncia de los peruanos. Recuperado de

<https://es.slideshare.net/LaborumPeru/principales-motivos-de-renuncia-del-peruano-2015>

El talento humano por carrera técnica y que pertenezcan al género masculino, acorde a las características de nuestro objeto de estudio, según Laborum Perú (2015) llegó a que el principal motivo de renuncia son los siguientes:

Gráfico 3: Los principales causantes de renuncia de los peruanos género masculino



Fuente: Laborum Perú (2015). Los principales motivos de renuncia de los peruanos. Recuperado de

<https://es.slideshare.net/LaborumPeru/principales-motivos-de-renuncia-del-peruano-2015>

Gráfico 4: Los principales causantes de renuncia de personas con carrera técnica



Fuente: Laborum Perú (2015). Los principales motivos de renuncia de los peruanos. Recuperado de

<https://es.slideshare.net/LaborumPeru/principales-motivos-de-renuncia-del-peruano-2015>

Según estos datos obtenidos por estudios anteriores, sirven de sustento y base para la realización de la presente investigación, así como afirman que el principal motivo de renuncia del talento humano es por falta de motivación.

DOMINIONPERU S.A.C. es una empresa dedicada a brindar servicios de Telecomunicaciones, energía, obras civiles e ingeniería de proyectos, actualmente cuenta con dos divisiones Industrial y Servicios, nuestro objeto de estudio será el talento humano técnico de la división servicios de Telecomunicaciones, a través de la observación, y formar parte del

área administrativa, pude identificar el problema con el que lleva batallando desde sus inicios la cual es que existe una alta fluctuación de personal, es decir talento humano técnico que deja la empresa y los que ingresan, esto a causa de muchos factores y uno de ellos que considero que es el principal son los factores de motivación, y es que los directivos de la empresa solo otorgan a los técnicos algunos aspectos que incluye la motivación al talento humano, la cual es que cada vez que los técnicos cumplen con una meta establecida, reciben un bono por producción, vales de alimento y/o Tarjeta de regalo, lo cual es un aspecto que incluye la motivación laboral, cuando dejan de percibir dicho único incentivo que reciben la cual es variable, se puede notar una desmotivación la cual hace que incluso muchos de ellos renuncien, ya que no reciben lo que les motivaba a realizar su trabajo.

Ampliando la información sobre mi campo de estudio, DOMINION es una empresa de origen español fundado en 1999, en el año 2012 abrió una sede en Perú cuyos datos generales son:

- **Razón Social:** DOMINIONPERU S.A.C.
- **RUC:** 20547132158
- **Inicio de Actividades Perú:** 2012
- **Dirección Fiscal:** Avenida Santa Anita, 319 Chorrillos - Lima
- **Actividad Económica:** Otras Actividades de servicios personales N.C.P.
- **Actividades:** Telecomunicaciones, Proyectos de ingeniería, y obras civiles.
- **Divisiones:** Servicios e Industria

- **Nuestros Principales Clientes:** Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (FITEL), Telefónica, Terminales del Perú.
- DOMINION es una empresa transnacional, con diferentes sedes como indica la imagen:



Misión

La misión fundamental de DOMINIONPERU S.A.C. es ayudar a sus clientes a hacer sus procesos productivos más eficientes, ya sea a través del outsourcing completo de los mismos o por la aplicación de soluciones basadas en tecnologías especializadas y plataformas.

Objetivo Corporativo

Crecer de forma sostenida y rentable para posicionarnos como partner de referencia, a través de la satisfacción de nuestros clientes con servicios y soluciones integrales, innovadoras y competitivas de alto valor añadido.

Técnico en Telecomunicaciones

El talento humano técnico en telecomunicaciones es capaz de dar soporte a las diferentes etapas de un sistema de telecomunicaciones a la vez es un experto en instalación y configuración de:

- Antenas
- Servicios de Internet
- Televisión por cable
- Telefonía
- Redes de Fibra Óptica

Está capacitado y entrenado para instalar, configurar y desarrollar redes de datos en empresas. También domina tecnologías de última generación como comunicación inalámbrica, comunicación IP y por fibra óptica.

Se ha visto la problemática de retención del Talento Humano Técnico reflejado en lo expuesto a continuación:

Cuadro 1: Reporte del primer semestre del año 2016 de salida de personal de la empresa DOMINIONPERU S.A.C

Tipo de salida de la empresa	2016 (Primer semestre)											
	Ene	%	Feb	%	Mar	%	Abr	%	May	%	Jun	%
Renuncia voluntaria	19	13%	12	8%	10	7%	13	9%	8	6%	17	12%
Decisión de no renovar contrato	7	5%	3	2%	2	1%	6	4%	5	4%	3	2%
No renovación de contrato	2	1%	1	1%	0	0%	1	1%	2	1%	2	1%
Permanecen en la empresa	114	80%	126	89%	128	91%	120	86%	123	89%	118	84%
Total de personal técnico	142	100%	142	100%	140	100%	140	100%	138	100%	140	100%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del sistema RH PLUS de la empresa DOMINIONPERU S.A.C.

Cuadro 2: Reporte del segundo semestre del año 2016 de salida de personal de la empresa DOMINIONPERU S.A.C

Tipo de salida de la empresa	2016 (Segundo semestre)											
	Jul	%	Ago	%	Set	%	Oct	%	Nov	%	Dic	%
Renuncia voluntaria	3	2%	21	15%	18	13%	12	9%	6	4%	13	9%
Decisión de no renovar contrato	2	1%	6	4%	8	6%	4	3%	3	2%	7	5%
No renovación de contrato	3	2%	1	1%	0	0%	0	0%	6	4%	10	7%
Permanecen en la empresa	132	94%	112	80%	115	82%	122	88%	127	89%	111	79%
Total de personal técnico	140	100%	140	100%	141	100%	138	100%	142	100%	141	100%

Fuente: Elaboración propia con apoyo del sistema RH PLUS de la empresa DOMINIONPERU S.A.C.

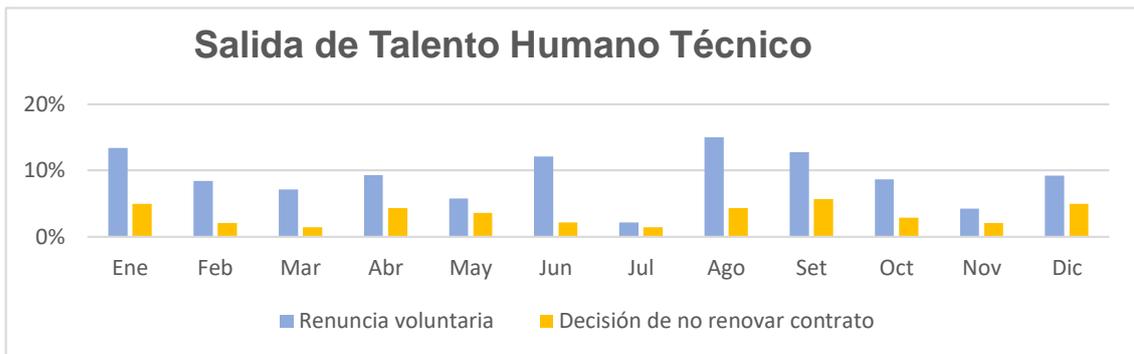
Cuadro 3: Resumen por tipo de salida de personal de la empresa DOMINIONPERU S.A.C.

Mes	Renuncia voluntaria	Decisión de no renovar contrato
Ene	13%	5%
Feb	8%	2%
Mar	7%	1%
Abr	9%	4%
May	6%	4%
Jun	12%	2%
Jul	2%	1%
Ago	15%	4%
Set	13%	6%

Oct	9%	3%
Nov	4%	2%
Dic	9%	5%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5: Salida del Talento Humano Técnico de DOMINIONPERU



Fuente: Elaboración propia.

Como podemos apreciar, el gran porcentaje del talento humano técnico se va de la empresa por renuncia voluntaria y la decisión de no renovar contrato. Esto a causa porque a través de la observación y contacto directo con ellos me ha permitido llegar a la conclusión que hay factores motivacionales que no están siendo gestionados por los directivos de recursos humanos, y de ahí el origen de salida de personal.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

- ¿De qué manera el modelo de motivación con enfoque de Abraham Maslow influye en retener el talento humano técnico de DOMINIONPERU?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿De qué manera la necesidad básica fisiológica influye en la renuncia voluntaria del talento humano técnico de DOMINIONPERU?
- ¿De qué manera la necesidad básica fisiológica influye en la decisión de no renovar contrato del talento humano técnico de DOMINIONPERU?
- ¿De qué manera la necesidad seguridad influye en la renuncia voluntaria del talento humano técnico de DOMINIONPERU?
- ¿De qué manera la necesidad seguridad influye en la decisión de no renovar contrato del talento humano técnico de DOMINIONPERU?
- ¿De qué manera la necesidad social influye en la renuncia voluntaria del talento humano técnico de DOMINIONPERU?
- ¿De qué manera la necesidad social influye en la decisión de no renovar contrato del talento humano técnico de DOMINIONPERU?
- ¿De qué manera la necesidad de estima influye en la renuncia voluntaria del talento humano técnico de DOMINIONPERU?

- ¿De qué manera la necesidad de estima influye en la decisión de no renovar contrato del talento humano técnico de DOMINIONPERU?
- ¿De qué manera la necesidad de autorrealización influye en la renuncia voluntaria del talento humano técnico de DOMINIONPERU?
- ¿De qué manera la necesidad de autorrealización influye en la decisión de no renovar contrato del talento humano técnico de DOMINIONPERU?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

- Describir como el modelo de motivación con enfoque de Abraham Maslow influye en retener el talento humano técnico de DOMINIONPERU.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Describir como la necesidad básica fisiológica influye en la renuncia voluntaria del talento humano técnico de DOMINIONPERU.
- Describir como la necesidad básica fisiológica influye en la decisión de no renovar contrato del talento humano técnico de DOMINIONPERU.
- Describir como la necesidad seguridad influye en la renuncia voluntaria del talento humano técnico de DOMINIONPERU.

- Describir como la necesidad seguridad influye en la decisión de no renovar contrato del talento humano técnico de DOMINIONPERU.
- Describir como la necesidad social influye en la renuncia voluntaria del talento humano técnico de DOMINIONPERU.
- Describir como la necesidad social influye en la decisión de no renovar contrato del talento humano técnico de DOMINIONPERU.
- Describir como la necesidad de estima influye en la renuncia voluntaria del talento humano técnico de DOMINIONPERU.
- Describir como la necesidad de estima influye en la decisión de no renovar contrato del talento humano técnico de DOMINIONPERU.
- Describir como la necesidad de autorrealización influye en la renuncia voluntaria del talento humano técnico de DOMINIONPERU.
- Describir como la necesidad de autorrealización influye en la decisión de no renovar contrato del talento humano técnico de DOMINIONPERU.

1.4. Justificación de la Investigación

La presente investigación en razón lo expuesto anteriormente, se ve la necesidad de determinar como el modelo de motivación con enfoque de Abraham Maslow influye en retener el talento humano técnico de DOMINIONPERU.

Justificación teórica

Esta investigación se ha realizado con el propósito de aportar al conocimiento existente, sobre la influencia de un modelo de motivación con enfoque de Abraham Maslow en la retención del talento humano técnico de DOMINIONPERU cuyos resultados de esta investigación podrá sistematizarse en una propuesta y recomendaciones, para ser incorporado como conocimiento a las ciencias de la humanas. Asimismo busca, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos de la motivación y retención del talento humano, encontrar explicaciones del por qué el talento humano decide dejar de laborar en la empresa DOMINIONPERU S.A.C.

Justificación práctica

Esta investigación se ha realizado porque existe la necesidad de mejorar el nivel de retención del talento humano técnico de DOMINIONPERU, con el uso de un modelo de motivación con enfoque en la teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow y de acuerdo a los objetivos de la presente investigación, su resultado nos permite hallar soluciones a problemas de motivación laboral que repercuten en la retención del talento humano técnico de DOMINIONPERU.

Justificación metodológica

La elaboración y aplicación de la técnica de observación y el instrumento de la encuesta, conforme a nuestras variables a estudiar indaga mediante métodos científicos, situaciones que pueden ser investigadas por la ciencia, una vez que sean demostradas su validez y confiabilidad podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación referentes al mismo tema de investigación.

Es así como se justifica la presente investigación, porque la gestión de la motivación laboral es de gran importancia para la retención del talento humano, siendo su justificación que este trabajo es de gran valor y aporte para la empresa DOMINIONPERU y otras empresas que en un futuro revisarán el presente trabajo, porque permite obtener mediante la recolección de una gran fuente de bases teóricas así como el estudio de campo la cual será la empresa DOMINIONPERU una información confiable y válida, así percibir lo que impulsa al talento humano a sentirse bien dentro de la empresa, analizando los factores motivacionales, ya que algunos incentivos laborales no son suficiente para mantener motivado al talento humano, con la finalidad de que el talento humano técnico opte por seguir laborando en la empresa.

1.5. Alcances de la Investigación

La presente investigación se circunscribe en el ámbito de la empresa DOMINIONPERU, ubicado en la Av. Santa Anita 319 Chorrillos, Lima – Perú, para lo cual se eligió como unidad de análisis el Talento Humano Técnico, realizada durante el periodo de Febrero – Diciembre del año 2016.

1.6. Limitaciones de la Investigación

El periodo de tiempo de recolección de la información comprende de febrero – diciembre del año 2016.

1.7. Sistemas de variables

La presente investigación desarrolla las siguientes variables:

Cuadro 4: Variable, dimensiones e indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
VI: Modelo de motivación (Abraham Maslow)	Necesidad Fisiológica	Remuneración
		Horario de trabajo
		Intervalos de descanso
		Comodidad física
	Necesidad Seguridad	Trabajo seguro
		Permanencia en el empleo
		Protección
	Necesidad Social	Amistad de los compañeros
		Integración con los clientes
		Jefes amigables
		Camaradería
	Necesidad Estima	Reconocimiento
		Responsabilidad
		Orgullo
		Ascensos
	Necesidad Autorrealización	Trabajo desafiante
		Diversidad
Autonomía		
Crecimiento personal		
Participación en las decisiones		
VD: Retener el talento humano técnico	Renuncias voluntarias del talento humano técnico	(Ingreso de personal – Renuncia voluntaria/ empleados activo) * 100
	Decisión de no renovar contrato del talento humano técnico	Total de personal técnico que no renueva contrato mensual

Fuente: Elaboración propia, en base a la figura Figura 8. La pirámide de las necesidades humanas de Maslow y sus implicaciones.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

A nivel nacional, se destacan las siguientes investigaciones:

Anahua, L. (2015), en su tesis titulada **“Influencia de la motivación de los trabajadores en la satisfacción de los clientes en Cerámicos y Ferreteros Butrón”** (1) teniendo como objetivo general decretar de qué forma repercute la motivación del personal en la satisfacción de los clientes de Cerámicos y Ferreteros Butrón. Al finalizar la investigación se concluyó con lo siguiente, se corroboró la presencia de vinculación considerable entre la motivación de los trabajadores y la satisfacción de los clientes en cerámicos y ferreteros Butrón. Se detectó mediante encuestas que al personal le es de suma motivación que donde prestan sus servicios haya la oportunidad de poder realizar línea de carrera, con ello harán su trabajo de forma eficaz para alcanzar ese objetivo, asimismo se concluyó que los trabajadores quisieran que se les pague de acuerdo al trabajo que realizan, es decir, si trabajan y venden más, ellos quisieran ganar más, lo que no suele suceder en la empresa Cerámicos y Ferreteros Butrón.

Delgado, N. (2015) **“Factores de Motivación que influyen en la satisfacción laboral en el personal de la Red de Salud Ayaviri Abril - Julio 2015”** (2) cuyo objetivo general consistió en determinar las razones causales de motivación que repercute directamente hacia la satisfacción en el trabajo en los

empleados de la Red de SaludAyaviri de abril a julio del periodo 2015. Al finalizar la investigación se llegó a las siguientes conclusiones, se halló que las razones causales de motivación de forma intrínseca que repercute en la satisfacción en el trabajo en los empleados de la Red de SaludAyaviri son logros adquiridos en la organización, el reconocimiento por su trabajo bien hecho, encontrando que: se siente satisfecho con las tareas encomendadas inherentes a su puesto de trabajo, la importancia de la responsabilidad, posibilidades de línea de carrera no repercute en la satisfacción en el centro del trabajo, probando de forma parcial la hipótesis indicada en la investigación. Por otro lado, las razones causales de motivación extrínsecos que repercute directamente en la satisfacción en el centro de trabajo de los empleados de la Red de SaludAyaviri son la política y administración para los empleados de la empresa, la supervisión continua, las buenas condiciones del centro laboral, la interrelación directa con sus jefes, la relaciones con sus colegas y sentirse bien con sus camaradas, ya que fueron resultados porcentuales significativos cuyo resultado fue que solo el sentirse seguro y contar con estabilidad en el centro de trabajo no repercute en la satisfacción en el centro de labores. Así demostró de forma significativa la hipótesis enunciada al principio de la investigación.

Cárdenas, M. & Tejeda, J. (2016) en su trabajo de investigación titulado **“Influencia de la motivación de los trabajadores de la sociedad de beneficencia pública sobre el clima laboral y planteamiento de una propuesta de estrategias motivacionales, Arequipa”**(3), cuyo objetivo general fue determinar la influencia que tiene la motivación de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Arequipa en el Clima Laboral, y entre

los objetivos específicos estuvo el diseño de una propuesta de estrategias motivacionales para mejorar el clima laboral de dicha institución. Se llegó a la conclusión donde la falta de motivación afecta negativamente al clima laboral de los trabajadores de la Beneficencia Pública de Arequipa. Como resultado de la investigación se hace llegar la propuesta, “Talleres didácticos de estrategias motivacionales como propuesta de mejora de autorregulación motivacional para los trabajadores de la beneficencia pública de Arequipa”.

A nivel internacional, se destacan las siguientes investigaciones:

Santacruz, F. (2011). En su tesis titulado “**Análisis de las prácticas de gestión humana en la efectividad para retener el talento humano dentro de la organización**” (4) cuyo objetivo general fue analizar la influencia de las prácticas efectivas de gestión humana en la retención de los empleados con responsabilidad y funciones de mandos medios en las empresas distribuidoras de gas licuado de petróleo y entre sus objetivos específicos fue conocer los factores motivantes que influyen en la retención de los empleados con responsabilidad y funciones de mandos medios en las empresas distribuidoras de gas licuado de petróleo. Llegó a la conclusión que las prácticas de contratación de las empresas de GLP generan desmotivación y un sentimiento de incertidumbre producto de la poca seguridad en el empleo que tienen los empleados con funciones y responsabilidades de mandos medios. Por otro lado las prácticas de formación, plan carrera y retribución, aunque presentan altos porcentajes en su aplicabilidad en las empresas, existe un gran número de personas que las considera con debilidades lo que hace que estas aun no estén

consolidadas y se convierta en una debilidad la cual deben de corregir para conservar el talento más importante de la empresa, el hombre.

Díaz, D. (2014). En su tesis "**Factores de motivación para retener al personal creativo en las agencias de publicidad**" (5), cuyo objetivo principal fue identificar los factores de motivación necesarios para retener al personal creativo en las agencias de publicidad de las zonas 9, 10 y 14 de la ciudad de Guatemala y su objetivo específico de determinar las principales razones y aspectos por los cuales el personal creativo se retira a otra agencia publicitaria. Llegó a la conclusión que existen diferentes factores que influyen en cierto grado en el personal, sin embargo; existen unos específicos, que son valorados de verdad por los creativos evaluados para permanecer durante un tiempo estable dentro de la empresa, siendo estos; experiencia profesional, reconocimiento y premios de la industria, compensaciones adicionales y bonos, asimismo la posibilidad de un plan de carrera, aceptación social y autoestima en su ambiente laboral, por otro lado determinó las principales razones por los cuales el personal creativo se retiró a otra agencia publicitaria fueron: la superación profesional, el mejoramiento del sueldo, la búsqueda de nuevos retos, mejoramiento de horarios, problemas internos/ambiente, cambio a trabajar en primera agencia y mejoramiento de compensaciones/beneficios.

2.2. Bases Teóricas

Para abarcar este trabajo con profundidad se hizo revisión de la literatura, a continuación se expondrán teorías que servirán de sustento bajo la cual se fundamenta la investigación.

Para empezar se hablará sobre el término motivación

2.2.1. Motivación

Sobre la etimología la palabra o enunciado denominada motivación:

Chiavenato, I. (2009), el vocablo y/o término “motivación” nace del latín referido como “moveré”, lo cual es equivalente a mover. (6)

Mesa, F. (2016), El término y/o vocablo “motivación” se origina del latín “Motivus”, que alude al movimiento, por lo que motivar significa provocar, suscitar y movilizar. (7)

La motivación en el campo del trabajo se origina hacia el año 1700, en el continente de Europa, cuando los trabajos de artesanía tradicional se convirtieron en industrias con instrumentos, operados por muchas de personas, con distintas y múltiples formas de interpretar los intereses modelos, esto a su vez resultando con problemas de poco grado de productividad y desinterés por la jornada que desempeñan.

Como punto de partida de estos enfrentamientos entre los empleados, los jefes o gerentes de la zona empezaron a tener problemas para intentar coordinar las actividades porque encima de tener una gran cantidad de individuos, empleados a cargo, cada líder o jefe era un mundo y su forma de vida, maneras de trabajar, nunca han sido las mismas, lo que hizo que su trabajo fuera aún más difícil, complicado o tedioso. Desde entonces, comenzaron a estallar una serie de conflictos que afectaron principalmente a la productividad de la empresa. A partir de este bagaje en las fábricas, la motivación comenzó a surgir como alternativa al conflicto, la falta de comprensión entre los individuos, la falta de motivación, la baja productividad y el desinterés. (8)

Para la Escuela Clásica de Administración, la motivación en el trabajo era un problema fácil de resolver ya que asumían que un hombre racional era impulsado

por el deseo de escapar del hambre y aumentar sus ingresos, por lo que se lograría un mecanismo motivacional muy efectivo si lograba lograrlo estableciendo un medio para vincular el beneficio al rendimiento. La Escuela de Relaciones Humanas introduce mayores distinciones en esta asignatura, entendiendo la complejidad del ser humano, su sociabilidad y la amplitud de sus necesidades. (9)

Entre las definiciones sobre motivación se destacan las que se exponen a continuación:

Robbins, S. & Judge, T. (2009), refiere como concepto de motivación a los procesos que repercuten en la fuerza interna, dirección y persistencia del trabajo que ejecuta un individuo para conseguir un objetivo determinado. (10)

Woolfolk, A. (2010), la motivación dicho de otro modo incide como un estado desde el interior que activa, direcciona y conserva la conducta. (11)

Hellriegel D. & Slocum, J. (2009), la motivación manifiesta las fuerzas que trabajan encima o en el interior de un individuo y que a su vez origina que se actúe de una manera singular para encaminarse hacia el cumplimiento de objetivos. En muchos empleados esto repercute en su productividad, un trabajo de suma importancia para los directivos de empresas u organizaciones es identificar de manera eficaz los factores que los mueven o motivan para que cumplan o logren los objetivos de la empresa. (12)

Chiavenato, I. (2007), para comprender la conducta humana es necesario un mínimo conocimiento de la motivación. Definir exactamente el concepto de motivación es difícil, dado que se ha utilizado en diversos sentidos. De manera general, motivo es todo aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una determinada

tendencia, a un determinado comportamiento. Ese impulso a la acción puede estar provocado por un estímulo externo (proveniente del ambiente) y también puede ser generado internamente por los procesos mentales del individuo. La motivación funciona en términos de fuerzas activas e impulsoras, que se traducen en palabras como deseo y recelo (temor, desconfianza y sospecha). La persona desea poder y estatus, teme la exclusión social y las amenazas a su autoestima. Además, la motivación busca alcanzar una meta determinada, el ser humano gasta energía para lograrlo. (13)

Koontz, H., Wehrich, H. & Cannice, M. (2012), los motivos humanos se basan en necesidades, conscientes o inconscientes; algunas son primarias, como las fisiológicas de agua, aire, alimentos, sueño y refugio, otras se pueden considerar secundarias, como la autoestima, el estatus, la afiliación con otros, el afecto, el dar, los logros y la autoafirmación. Naturalmente, estas necesidades varían en intensidad y con el tiempo entre los individuos. La motivación es un término general que se aplica a todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Decir que los gerentes motivan a sus subordinados es decir que hacen cosas que esperan satisfará esos impulsos y deseos, y que los inducirán a actuar de la manera deseada. (14)

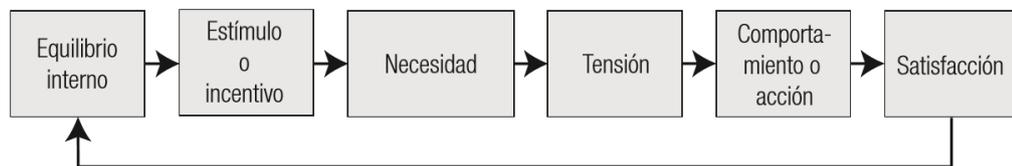
2.2.1.1. Ciclo Motivacional

El ciclo motivacional surge con la necesidad, la cual es una fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento. Cada vez que surge una necesidad, ésta rompe el estado de equilibrio del organismo, produciendo un estado de tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio. Ese estado lleva al individuo

a un comportamiento o acción, capaz de liberar la tensión o de liberarlo de la incomodidad y del desequilibrio. Si el comportamiento es eficaz, el individuo encontrará la satisfacción a su necesidad y, por lo tanto, la descarga de la tensión producida por ella. Satisfecha la necesidad, el organismo vuelve a su estado de equilibrio anterior, a su forma de adaptación al ambiente. El ciclo motivacional se esquematiza en la Fig.1. En este ciclo de motivación, se satisface la necesidad. De manera que el estado se repite de forma cíclica, por medio del aprendizaje y refuerzo, las conductas se convierten más efectivas para saciar distintas necesidades. Al ser saciada, la necesidad deja de mover o activar la conducta, ya que no genera tensión ni insatisfacción. En cambio, en el estado secuencial de la motivación, la necesidad o carencia no siempre puede saciarse. Asimismo se puede frustrar o compensar (es decir, se puede trasladar a otro objeto, individuo o circunstancia). En el estado de la frustración de la carencia, en el estado secuencial motivacional, la tensión se produce u origina por la emergencia o estado crítico de la necesidad buscando una barrera u obstáculo para su liberación. En el caso de no ubicar una salida normal, la tensión o estrés acumulada en el organismo busca un estado de salida indirecto, ya sea por medios psicológicos (agresividad, descontento, tensión emocional, apatía, impasibilidad, etc.), bien por estados fisiológicos (tensión del sistema nervioso, insomnio, etc.), repercusiones cardíacas o digestivas, etc. En otra oportunidad las carencias no se sacian o frustra, sino que se traslada o compensa. Esto ocurre cuando la satisfacción de otra carencia reduce o alivia la intensidad o fuerza de una necesidad que no se puede saciar como se muestra en la Fig.2. Esto repercute cuando se efectúa un ascenso a un puesto superior o línea de

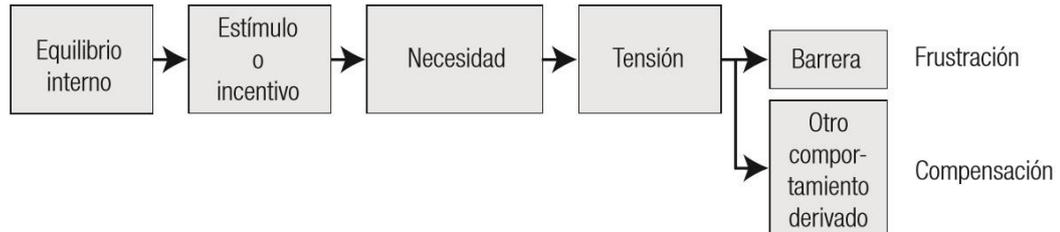
carrera intercambiado por un buen aumento de sueldo o por un nuevo espacio o ámbito laboral. (15)

Figura 1: Proceso cíclico motivacional en la satisfacción de una necesidad



Fuente: Chiavenato, I. (2007). Administración del recurso humano: El capital humano de las empresas. 8ava Ed. Mc Graw-Hill. pp. 49

Figura 2: Estado secuencial de la motivación con frustración o compensación



Fuente: Chiavenato, I. (2007). Administración del recurso humano: El capital humano de las empresas. 8ava Ed. Mc Graw-Hill. pp. 50

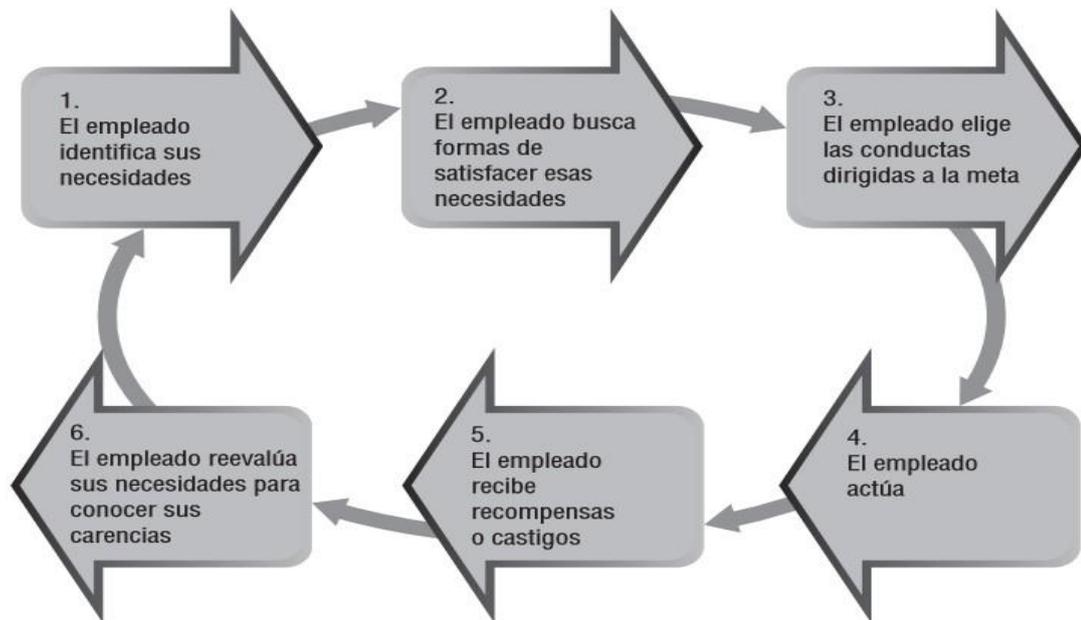
2.2.1.2. Proceso de Motivación

Como se describe en el estado 1 de la Fig.3 indicado posteriormente, el desarrollo secuencial motivacional se origina identificando y/o localizando las necesidades de un individuo en particular. La necesidad es la escasez y/o falta

o carencias que un individuo en particular percibe y/o siente en una circunstancia peculiar (fase 1). Esta escasez y/o falta pueden ser descritas o fundamentadas como psicológicas (por ejemplo, la necesidad de ser reconocido por sus logros positivamente), fisiológicas (como la necesidad de comer, tomar agua, respirar aire puro, entre otros aspectos que exige el organismo.) o sociales (la necesidad o anhelo de entablar relaciones amicales). Las necesidades en diversas circunstancias surgen, crecen gradualmente o se manifiestan como energéticos. Dicho de otro modo, las necesidades se manifiestan y/o generan tensión en la persona y lo irrita, lo cual le alienta o activa a esmerarse (fase 2) por suprimirlas en su totalidad. La motivación es la respuesta conducida a un fin específico (fase 3). Una meta o finalidad es un efecto concreto que desea conseguir un individuo en particular. Las metas del individuo a menudo son las razones y/o motivos que lo empujan y la acción de conseguirlas baja de forma considerable las carencias o necesidades. Cristina Broudeu, CEO de marketing en E.D.S., una organización que presta servicios tecnológicos tiene un fuerte impulso de avance. La CEO expone que laborar horas extra en proyectos notables tendrá como resultado a promociones, línea de carrera a nivel profesional, aumentos y un mayor influjo. Estas necesidades a menudo generan estrés y/o presión en ella. Al conjeturar que determinadas formas de actuar pueden superar el estrés y/o presión, la CEO actúa para menguarla al máximo. Ella labora en problemas de suma importancia que E.D.S. debe resolver, con la finalidad de adquirir visibilidad e influjo con la alta dirección (fase 4). Las empresas crean línea de carrera a sus empleados para intentar mantener “conductas o actitudes deseables”. Lo mencionado anteriormente conforman señales (retroalimentación) para los individuos lo cual les demuestra si sus necesidades de progreso, reconocimiento y sus conductas

son apropiados o inapropiados (fase 5). Finalmente, cuando el individuo obtiene su reconocimiento, premiación o castigo vuelven a estimar y/o justipreciar su escasez, carencia y/o necesidad (fase 6). (16)

Figura 3: Fases centrales del proceso de la motivación



Fuente: Hellriegel D. & Slocum, J. (2009). Comportamiento organizacional, 12a. ed. México. Cengage Learning Editores. pp. 128.

En una vista sistematizada, la motivación se integra por 3 componentes, factores que influyen y actúan entre ellos.-

- *Necesidad*.- Se origina o inicia cuando ocurre una carencia, alteración y/o desestabilidad fisiológica o psicológica, un caso sería, cuando nuestras células del organismo les surge una carencia y/o escasez de alimentos y agua, o cuando, la necesidad se genera por diversas circunstancias, se origina o crece gradualmente desde el interior de las personas y suelen depender de componentes y/o

factores ligados directamente a la cultura. Dicho de otro modo, en resumen, una necesidad tiene como significado que la persona tiene una falta y/o escasez interna no saciada, como falta de alimentos, seguridad, relaciones interpersonales, entre otros aspectos.

- *Impulso.*- En este punto el impulso es el medio o circunstancia que aprovecha y/o sirve para satisfacer las necesidades que un determinado individuo presenta. Este elemento “impulso” suscita un determinado estado y/o conducta de búsqueda, donde su fin consiste en identificar “objetivos” o “incentivo” esto al ser atendido o prestado atención, responderán de forma satisfactoria la necesidad y menguará la tensión del mismo. En cuanto a lo mencionado en líneas anteriores cabe precisar que cuando el grado de la tensión sea elevado, mayor será el nivel de esfuerzo que impondrá. El impulso fisiológico y psicológico se van en camino a la acción y generan los estados y/o condición que ocasionará o repercutirá en la energía para lograr un determinado objetivo o meta. El impulso puede considerarse dentro de la secuencia y/o proceso de la motivación como el corazón, algo sumamente indispensable.

- *Incentivo.*- finalmente en el proceso de la motivación se posiciona el incentivo, cuya definición indica algo que puede calmar y/o aliviar una necesidad o menguar los “impulsos”. El obtener un incentivo determinado suele ocasionar la reparación o restauración donde se implica el equilibrio entre la fisiología y psicología, a su vez

probablemente repercute en eliminar el elemento o estado de impulso. Se suele generalizar que los “incentivos” se ubican al exterior de una persona determinada e influyen de forma variable conforme a la condición y/o estado de un individuo en particular.

En el ciclo de la motivación influye de gran forma los tres componentes mencionados líneas anteriores, es decir la necesidad, el impulso e incentivo, a su vez estos elementos son el origen y/o inicio de las diversas bases de teorías donde se estudia minuciosamente la motivación. En la Fig.4 se describe que la necesidad repercute hacia un impulso para lograr satisfacer y conseguir los incentivos anhelados. (17)

Figura 4: Una figura básica del desarrollo de la motivación



Fuente: Chiavenato, I. (2009). Conducta organizacional: La dinámica del éxito en las empresas. México. 2da Ed. Mc Graw-Hill. pp. 238

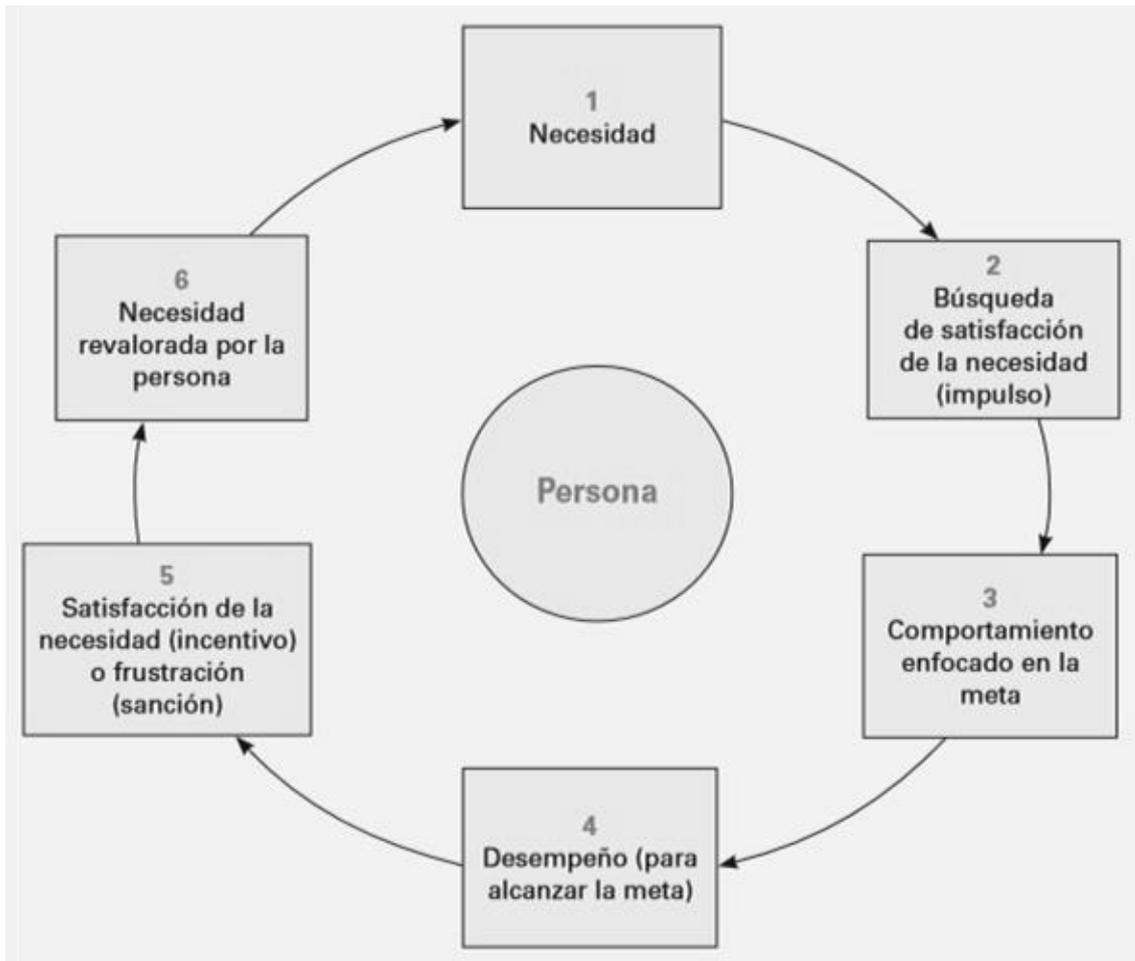
En la Fig.5 se describe el inicio que implica para dar forma a un patrón del ciclo de motivación, lo cual indica o constituye dar orden a una sucesión o fases de las variables que forman parte del proceso secuencial de la “motivación”.

El ciclo motivacional se justifica o fundamenta como se menciona a continuación: (18)

1. *La necesidad y/o la escasez* de algo determinado genera estrés e irritabilidad en un individuo en particular, lo cual ocasiona o genera un estado secuencial que intenta lograr menguar o suprimir ese estado.
2. El individuo selecciona una secuencia de actos para saciar una particular necesidad y se origina una conducta que se dirige en la dirección hacia el objetivo "*impulso*".
3. Si el individuo sacia la carencia detectada, el ciclo o secuencia motivacional obtendrá el triunfo esperado. La saciedad o satisfacción mengua o disminuye la falta de lo percibido. Sin embargo, si no se logra la saciedad de lo esperado "satisfacción", se ocasiona u origina el estrés o irritabilidad por no alcanzar lo anhelado.
4. La valoración o apreciación del desempeño de un individuo dispone premio (incentivo) o penalidad (castigo) para el sujeto evaluado.
5. Surge con ello otro estado o ciclo motivacional.

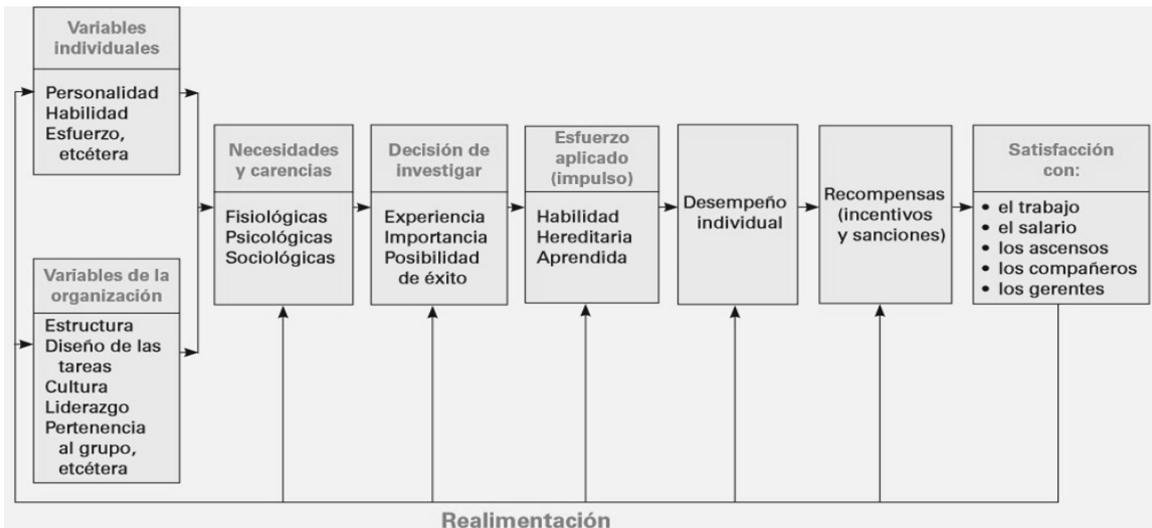
A continuación, se ilustra un modelo fácil de entender sobre el proceso o estado secuencial de la motivación:

Figura 5: Esquema resumen del proceso de motivación



Fuente: Chiavenato, I. (2009). Conducta organizacional: “La dinámica del éxito en la empresa”. México. 2da Ed. Mc Graw-Hill. pp. 239

Figura 6: Un esquema completo sobre el proceso de motivación



Fuente: Chiavenato, I. (2009). Conducta organizacional: “La dinámica del éxito en las empresas”. México. 2da Ed. Mc Graw-Hill. pp. 241

2.2.1.3. Teorías de la Motivación

La década de 1950 fue un periodo donde se desarrolló la motivación pues se formularon teorías específicas.

Las bases teóricas sobre la motivación se puede agrupar en 3 partes: (19)

Teoría de contenidos.- Aluden a los elementos o circunstancias internas de un individuo en particular y la forma que éstos entre sí se activan interrelacionándose, se encamina, justifica o se entumece su conducta, dicho de otro modo, las carencias y/o escasez específica que mueve o motiva al individuo.

Teoría del proceso.- Explica o realizan un análisis a detalle de la secuencia de elementos que activan interrelacionándose, se encamina, justifica, sustenta o se entumece la determinada conducta del sujeto.

Teorías de refuerzo.- Están enfocadas en determinados resultados o efectos de una conducta de triunfo o frustrado del individuo en cuestión.

Figura 7: Agrupación de las diversas teorías de motivación



Fuente: Chiavenato, I. (2009). Conducta organizacional: La dinámica del éxito en las empresas. México. 2da Ed. Mc Graw-Hill. pp. 242

2.2.1.3.1. Teorías de Contenido

2.2.1.3.1.1. La Jerarquía de las Necesidades Básicas de Abraham H. Maslow (20)

Necesidad fisiológica.-

Necesidades que se inician o surgen de impulsos fisiológicos que un determinado individuo presenta en su organismo. Lo anterior desencadena dos

fundamentos o bases, la primera es la homeostasis y la segunda, la observación de que los apetitos son una visión firme, comprensible y eficaz de la indicación de las necesidades percibidas en particular o de las deficiencias y / o deficiencias del cuerpo del individuo en cuestión. La homeostasis se refiere a las fuerzas automatizadas del cuerpo para sostener ciertas circunstancias normales y constantes del flujo sanguíneo. Young (1941, 1948) resumió el trabajo sobre el apetito en relación con las necesidades del cuerpo del individuo. Si el organismo carece de algo químico, el individuo tenderá a percibir un apetito específico o hambre parcial por ese elemento del alimento que le falta, pero no es posible delinear o distinguir todas las deficiencias o carencias fisiológicas y homeostáticas, por lo que no se ha comprobado, demostrado que el deseo erótico, el sueño, la acción, el adiestramiento y el aspecto o característica maternal en los animales son homeostáticos. A su vez, lo anterior no incluye los diversos placeres sensoriales (paladar, olfato, cosquillas, abrazos), que son posiblemente fisiológicos y que pueden convertirse en los objetivos del aspecto motivado. Esto es cierto cuando se omite la universalidad de lo que se piensa (se excluyen la fatiga, la fantasía, las respuestas maternas) pero queda definitiva en los ejemplos clásicos de hambre, coito y sed.

Es muy importante recalcar, resaltar una vez más que todas las deficiencias o carencias fisiológicas y la conducta final que provocan o incitan también sirven de guía para otras deficiencias y/o necesidades. Dicho de otro modo, la persona que piensa que tiene hambre en realidad puede estar anhelando bienestar o adicción, en lugar de grasas, vitaminas o proteínas. Por el contrario, es muy probable que el ansia de hambre se satisfaga, en parte, con otras acciones como beber agua o fumar. Esto define particularmente que el ser humano que carece

o está insatisfecho de todo en la vida, en una situación crítica, está muy seguro y/o con alta necesidad de que su mayor motivación son las deficiencias o carencias fisiológicas más que todas las existentes. Un individuo en particular que carece o necesita alimentos, protección, ambiente seguro, amor y estima muy probablemente tendrá más hambre que cualquier otra cosa. Si no se satisfacen todas las deficiencias y, por lo tanto, el organismo está influenciado o dominado por deficiencias fisiológicas, es posible que el resto de necesidades de orden superior simplemente no exista o pase a un segundo plano. Para un determinado individuo, que se encuentra en un estado de hambre crítica y perjudicial, no existen otros motivos o intereses que la alimentación. Este individuo en cuestión anhela, desea, recuerda, piensa en la comida, solo se entusiasma con la comida, detecta la comida y solo necesita adquirir comida. Libertad, amor, sentimiento de comodidad, respeto, filosofía, todo se puede descartar como kitsch que son inútiles, ya que no sirven para satisfacer o saciar el estómago del individuo.

Chiavenato (2009), alude y fundamenta que la escasez o carencias fisiológicas son de alimentación, refugio y defensa contra el abatimiento o el padecimiento. Asimismo se denominan carencias biológicas y requieren una saciedad repetida y secuencial formando un ciclo para asegurar la sobrevivencia de la persona en cuestión.

De acuerdo a la Fig.8, Las carencias o escasez fisiológica vinculada directamente con la saciedad y/o satisfacción en el trabajo son el salario y los beneficios, las horas de trabajo, los tiempos de reposo, el estado cómodo de forma física, y las vinculadas con la satisfacción relacionada con el trabajo son los alimentos, el agua, la actividad sexual, el sueño y el descanso del individuo.

Las necesidades de seguridad

Si satisfacemos estas necesidades vitales de manera óptima, surgirá un nuevo grupo de áreas diversas como: (ansiedad, caos, adicción, falta de miedo, protección fuerte.

El organismo tendrá una alta probabilidad de que se encuentre completamente domesticado o dirigido por ellos. Desde este enfoque, todo parece o finge menos importante que la seguridad y la protección (incluidas las deficiencias fisiológicas, que, una vez satisfechas, ahora se subestiman). Lo que representa a un individuo en esta circunstancia o situación, si es lo suficientemente extrema y crónica, es que vive casi únicamente por su seguridad. Sin embargo, las personas sanas y felices en nuestra cultura están ampliamente satisfechas con las brechas y/o necesidades de seguridad. Una estructura social buena, pacífica, estable y exitosa generalmente protege a sus individuos de los animales salvajes, temperaturas críticas, asaltos, delitos, problemas sociales, tiranía, etc. De esa forma, en un sentido muy visible, no tienen carencias de seguridad como motivadores altamente activos. Así como un individuo lleno o saciado ya no tiene hambre, un individuo seguro de su persona ya no se siente inseguro. Se puede detectar la expresión de las carencias o falta de seguridad en fenómenos como, un caso en particular, la preferencia de la gran mayoría de personas por un trabajo que le brinde estabilidad laboral, el anhelo de una cuenta de ahorro monetario y seguros de salud, pensión, dental, desempleo, discapacidad parcial o total y cubrir su vejez. Otros temas implicados más extensos del intento de encontrar seguridad y estabilidad en las circunstancias que le rodean se pueden ver en la prioridad actual por lo familiar sobre lo desconocido.

Las carencias de seguridad muy frecuente se encuentran o perciben en una expresión palpable en la pesquisa de un protector, persona o sistema más confiable o sólido en el que pueda depositar su confianza. Dicho de otra forma se asemeja como si su conducta ante una situación amenazante y el miedo a un entorno social peligroso hubieran estado ocultos o desapercibidos y que, ajenas a los procesos de aprendizaje y crecimiento, permanecen disponibles o aptos para ser llamadas por cualquier incentivo que pueda surgir haría que un individuo se sintiera en una circunstancia peligrosa. Horney (1937), en particular, describió sobre la "ansiedad fundamental". La neurosis en la que la pesquisa y/o búsqueda de la seguridad adquiere una forma más visible es la neurosis obsesivo-compulsiva, estos se experimentan o procuran frenéticamente al ordenar y estabilizar el entorno que le rodea para que nunca surjan amenazas desconocidos, inesperados o inevitables.

Chiavenato (2009), Alude que las carencias de seguridad son las de estar exento de peligros y estar protegido contra la vulnerabilidad del estado o circunstancia externa. Asimismo está sumamente vinculada con la sobrevivencia del individuo en cuestión.

Las carencias de seguridad como se describe en la Fig.8 vinculadas estrechamente a la saciedad o satisfacción en el puesto donde trabaja son entorno de trabajo seguro, estabilidad laboral y estar asegurado o protegido, y las vinculadas a la satisfacción al exterior del entorno laboral son independencia, libre, estar protegido de situaciones críticas o violentas y contar con resguardo.

Las necesidades de ser incluido en una sociedad y/o afecto o amor

En cuanto las carencias fisiológicas así como las de gozar seguridad están bien saciadas, se originará la necesidad de amor, amistad, cariño y estado de pertenencia, y todo el estado secuencial ya explicado se generará nuevamente con este nuevo estado. Las carencias o falta de amor aluden en brindar y recibir de forma recíproca afecto. En caso no sean saciadas, un individuo percibirá vehementemente la falta de vínculos de amistad, compañerismo o de hijos. El individuo en cuestión percibirá o entrará en un estado de saciedad de vínculos con personas de su entorno y se va a esmerar por alcanzar este objetivo. Llegar a ese estado será más relevante que otra cosa del exterior y es probable que pueda alcanzar a olvidarse que una circunstancia, donde el alimento era lo más relevante, el amor aparentaba irreal, superfluo y sin ninguna significación. Sin embargo la inquietud de la soledad, el exilio, no ser aceptado, la carencia o falta de relaciones amicales y ser suprimido del entorno social son predominantes. En resumen las carencias sociales se originan a partir de las relaciones interpersonales como la amistad, compañerismo, pertenecer a una sociedad, ser aceptado, gozar de afecto y amor y la correspondencia en los mismos.

En la Fig.8 detalla que este tipo de necesidad relacionada a la satisfacción en el trabajo puede incluir la amistad de los compañeros, integración con los clientes, jefes amigables, y camaradería, en el aspecto de satisfacción fuera del trabajo están relacionados la familia, amigos, grupo sociales y comunidad donde el individuo se desenvuelve.

Las necesidades de estima

Los individuos experimentan la carencia o anhelo de una determinada valoración por lo general elevada y reconocida de sí mismos, con fundamentos apreciables, perciben la carencia de amor propio o de autoestima, y de la consideración o aprecio de otros individuos.

Estas carencias se agrupan primeramente con el anhelo de fortaleza, el éxito, maestría y competitividad, seguridad al enfrentar su entorno social y autonomía. Como segundo aspecto, se describe lo que se llamaría el anhelo de fama, notoriedad o prestigio, respeto, aprecio y reconocimiento de otros individuos. La saciedad de la carencia de autoestima conlleva a sensación de autoconfianza, autosuficiencia, de ser valioso e imprescindible en la sociedad. Sin embargo, la insatisfacción de estas carencias genera sensaciones de subordinación, de endeblez y de desvalimiento del individuo en cuestión.

Conforme a la Fig.8 se puede dilucidar que las carencias de estima referido a la satisfacción en el entorno laboral son apreciación, ser reconocido, asumir nuevas responsabilidades y ascensos del puesto de trabajo (línea de carrera), y fuera del entorno laboral son aceptación de la familia, relaciones amicales y ser reconocido o valorado por la sociedad o entorno donde se desenvuelve.

La necesidad de autorrealización

Este fragmento es reconocido por Kurt Goldstein (1939), alude al anhelo del individuo por la auto-satisfacción o saciedad. De esta forma de proceder se podría explicar como el anhelo de lograr a ser cada vez más lo que uno es de acuerdo con su índole o temperamento, cumplir el objetivo de ser todo lo que uno es apto, inteligente y/o competente de llegar a ser. Sin embargo esta

carencia de autorrealización se fundamenta o reside en que su aparición o comienzo se debe a la satisfacción de las necesidades mencionadas anteriormente como la fisiológica, estima, amor y seguridad. Cabe mencionar como indica Chiavenato (2009), que esta carencia de autorrealización es el grado más elevado del ser humano y lo consiguen por medio del progreso y/o acrecentamiento de sus capacidad, competencia, potencial, genio y/o facultad. Estas se ubican en la parte más alta de la pirámide.

En la Fig.8 de acuerdo a las necesidades de autorrealización enfocada en la satisfacción en el entorno laboral se localizan que el talento humano anhela un trabajo desafiante, que ponga a prueba sus capacidades, competencias, aptitudes, autonomía, crecimiento personal y la toma de decisiones, y las que se encuentran fuera del entorno laboral son educación, crecimiento profesional, pasatiempos y religión.

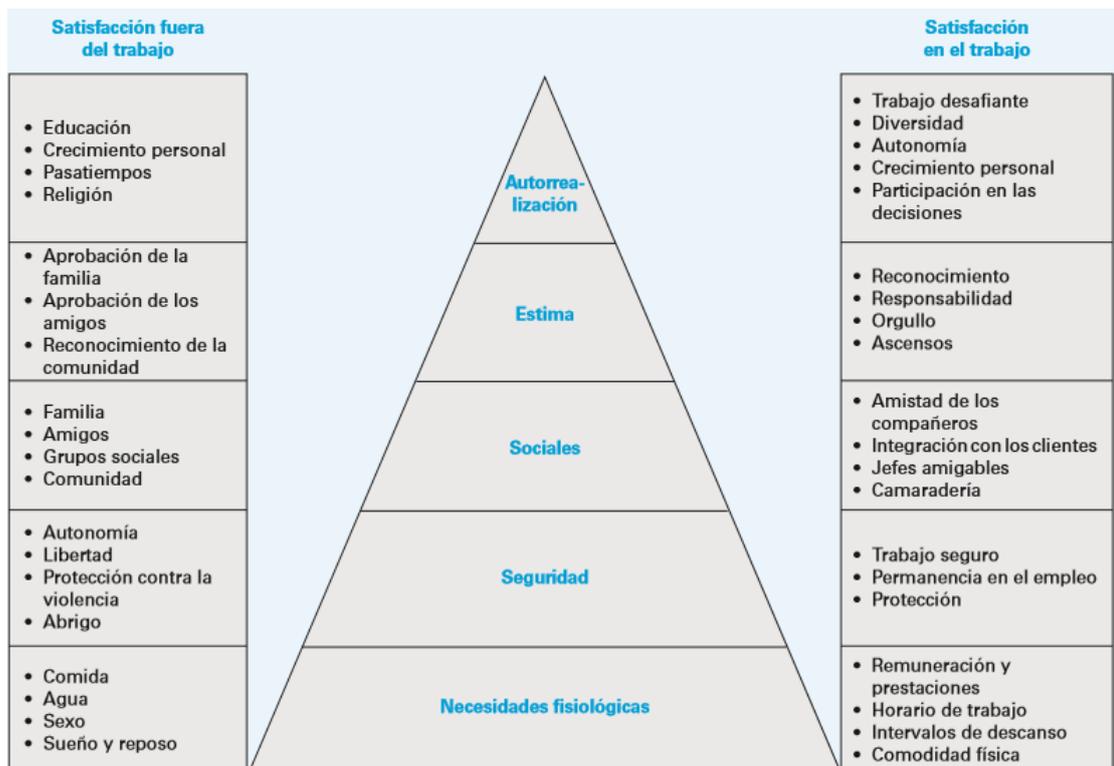
La teoría de Maslow se enfoca en los fundamentos mencionados a continuación:

(21)

1. Las carencias que no han sido saciadas repercuten en la conducta y lo conlleva hacia objetivos netamente personales. Una carencia satisfecha no mueve la conducta del individuo hacia algo en particular.
2. En lo peculiar cada individuo halla una serie de necesidades fisiológicas, lo cual son innatos o por herencia. Al comienzo su conducta será guiada a la satisfacción secuencial de necesidades.
3. De manera que el individuo se desarrolla y crece, éste a su vez toma o lleva a cabo un extenso sendero de aprendizaje de nuevos patrones de necesidades.

4. De forma que el individuo va dominando o gobernando sus necesidades primarias mediante o a través del aprendizaje, se originan progresivamente las necesidades de segundo plano.
5. Cabe resaltar, que si el individuo mientras no satisfaga una carencia y/o necesidad de orden inferior, se convertirá dominante y conducirá la conducta hasta conseguir de forma parcial o Absolutamente saciada. Las faltas o carencias repercutirá que una determinada persona use sus fuerzas para satisfacer sus necesidades de primera línea, es decir las básicas antes de centrarse en las necesidades de orden superior.

Figura 8: La pirámide de las necesidades humanas de Maslow y sus implicancias



Fuente: Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. México. 2da Ed. Mc Graw-Hill. pp. 243

2.2.1.3.1.2. Teoría de la Existencia, Relaciones y Crecimiento (ERC)

Alderfer trabajó en base a la pirámide de Maslow, tras una investigación empírica las adecuó y sustituyó las 5 necesidades básicas por 3 como se expone a continuación: (22)

1. Las necesidades de existencia aluden la buena salud física: existencia, conservación y supervivencia. Insertan las carencias fisiológicas y de seguridad de Maslow.
2. Las necesidades de relación aluden al anhelo de interactuar con otros individuos, es decir, las relaciones con el entorno social. Estas insertan categorías sociales y los elementos externos de las necesidades de estima o aprecio de Maslow.
3. Las necesidades de crecimiento aluden al crecimiento progresivo del potencial y competencia humana y al anhelo de crecimiento personal. En este punto se insertan componentes intrínsecos de la necesidad de autoestima de Maslow, así como la necesidad de autorrealización ubicada en un grado superior.

2.2.1.3.1.3. Teoría de los dos elementos de Herzberg

Según el autor, la motivación de los individuos en el entorno laboral depende de dos elementos o circunstancias sumamente vinculados entre sí: (23)

1. Los elementos o circunstancias higiénicas son las situaciones del entorno laboral que rodea a un individuo en particular. A su vez conforman el

establecimiento y el ámbito o clima y agrupan de forma general las situaciones físicas, la remuneración y las comodidades sociales, las políticas de la empresa o entidad, la forma o modelo de liderazgo, el ambiente de trabajo, los vínculos y/o conexión entre la alta dirección y los empleados, el reglamento interno de trabajo, la línea de carrera, la relación con los camaradas, entre otros. En la práctica, son los factores utilizados tradicionalmente por las organizaciones para motivar a las personas en su trabajo, están relacionados con factores externos al individuo y con sus necesidades primarias. Nombrados comúnmente como elementos de insatisfacción, como mencionamos a continuación:

- Remuneración o compensación.
- Seguro social de salud o pensión.
- Estado físico del ambiente laboral y bienestar.
- Afinidad, comunicación con el gerente o jefatura.
- Afinidad con los camaradas.
- Políticas y directivas establecidas por la empresa.
- Formas o maneras de supervisión.
- Posición.
- Seguridad en el ámbito laboral del individuo.

2. Los elementos de motivación aluden al perfil del cargo ocupado por el individuo y las acciones netamente relacionadas con él y a las circunstancias o estado interno de la persona que conlleva a sensaciones de satisfacción y autorrealización. A su vez, origina una satisfacción fuerte y se incrementa la productividad a grados de magnificencia. Cuando los elementos

motivacionales son impecables toman un orden superior sustancialmente la satisfacción de los individuos y cuando son inestables terminan con ella:

- Habilidades.
- Aptitudes.
- Competencias.
- Autonomía para desempeñar sus funciones.
- Responsabilidad.
- Determinación de objetivos vinculados con el puesto de trabajo.
- Auto-valoración del desempeño del puesto.
- Autorrealización.
- Reconocimiento.
- Responsabilidad.
- El trabajo en sí.
- Crecimiento personal o profesional.
- Líneas de carrera.

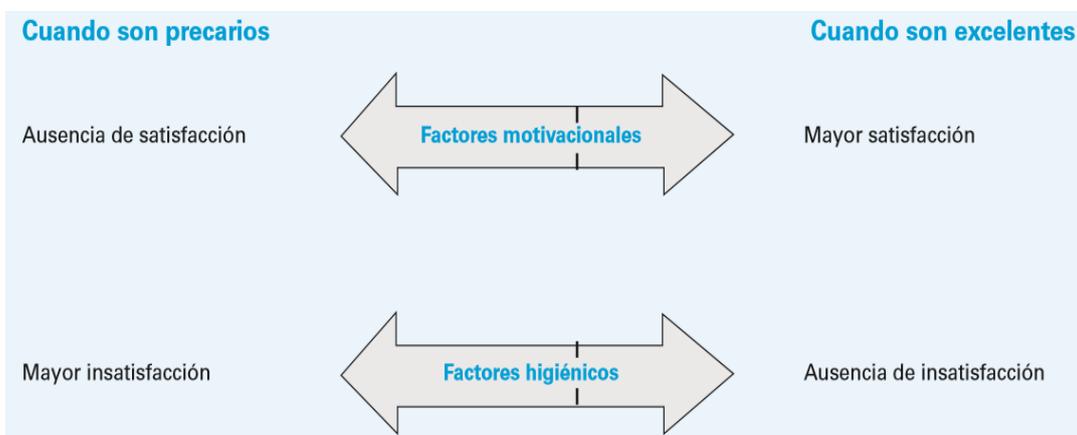
Según lo descrito, lo opuesto de la satisfacción no es la insatisfacción, sino la ausencia o carencia de satisfacción. Dicho de otro modo, lo opuesto de la insatisfacción no es la satisfacción, sino la ausencia o carencia de insatisfacción.

Figura 9: La causa de los elementos higiénicos y los motivacionales.



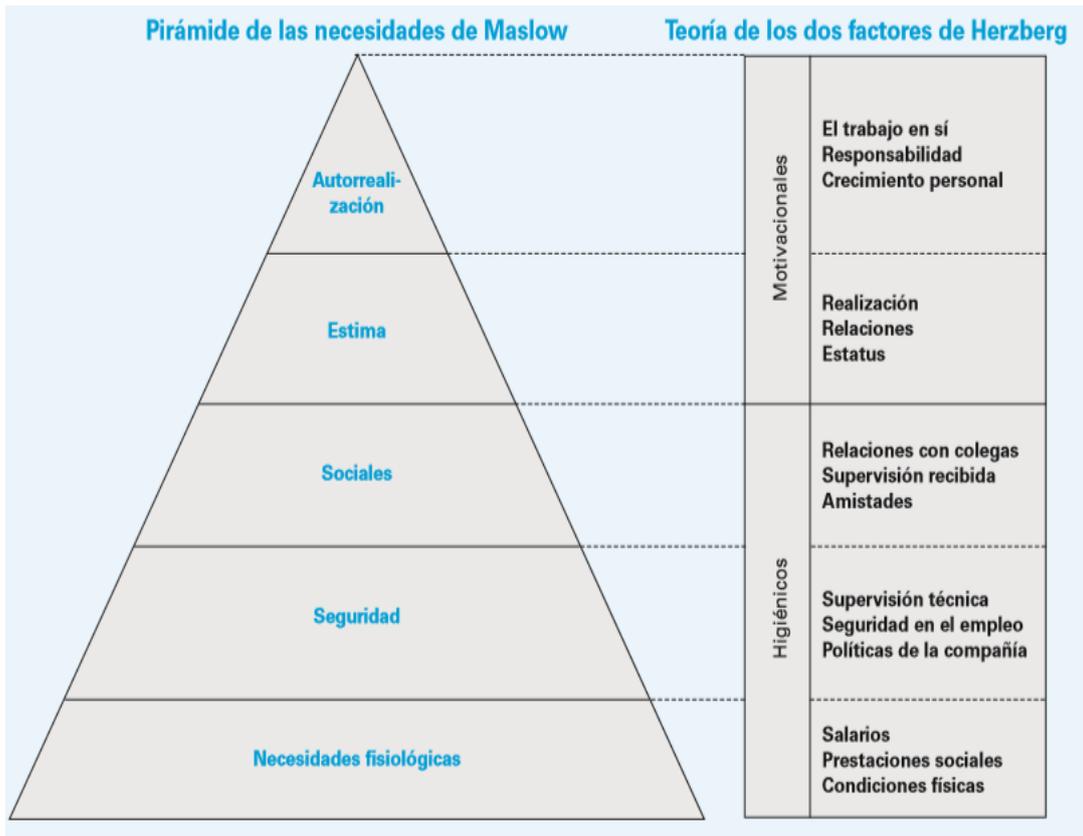
Fuente: Chiavenato, I. (2009). Conducta organizacional: La dinámica del éxito en las empresas. México. 2da Ed. Mc Graw-Hill. pp. 245

Figura 10: Elementos que generan satisfacción o insatisfacción.



Fuente: Chiavenato, I. (2009). Conducta organizacional: La dinámica del éxito en las empresas. México. 2da Ed. Mc Graw-Hill. pp. 246

Figura 11: Cuadro comparativo de patrones de Maslow y Herzberg



Fuente: Chiavenato, I. (2009). Conducta organizacional: La dinámica del éxito en las empresas. México. 2da Ed. Mc Graw-Hill. pp. 247

2.2.1.3.1.4. Bases Teóricas de las necesidades de la motivación o necesidades adquiridas de McClelland

McClelland aportó al entendimiento de la motivación al percibir, en su teoría de las necesidades y tres elementos importantes de necesidades básicas de motivación, que selecciona y agrupa como necesidad de poder, afiliación y logro. Estos tres elementos (poder, afiliación y logro) son de suma relevancia para la administración, pues deben ser interpretados y reconocidos todos para que una entidad marche bien.

A continuación, se explican y describen la clasificación de necesidades.-

Necesidad de poder

McClelland y otros inquisidores hallaron que los individuos con un grado elevado de necesidad de poder se empeñan de gran manera por provocar influencia y control, dicho de otro modo esas personas tratan de encontrar cargos de liderazgo y comúnmente estas personas suelen tener una buena comunicación, pero también como punto en contra suelen discutir al defender sus ideas, les agrada influir, ejercer presión, ser exigentes y les hace sentir bien al dirigir, y enseñar a un grupo de personas.

Necesidad de afiliación

Los individuos que carecen de esta necesidad por lo general les agradan de gran manera experimentar la sensación de ser apreciados o amados y suelen a evitar a toda costa la aflicción de no ser reconocidos por la sociedad que los rodea. Como personas, existe gran probabilidad que se estresen y procuren conservar vínculos sociales, disfrutar de sentimientos de intimidad y comprensión, estar disponibles a ayudar a otros en aflicciones.

Necesidad de logro

Los individuos que experimentan un elevado grado de necesidad de logro demuestran el fuerte anhelo del éxito y un miedo igual de fuerte a perder. Anhelan experimentar sensaciones desafiantes y se enfocan en objetivos generalmente complicados o difíciles más no imposible de alcanzar o lograrlas. Asimismo es característico de estos individuos que son inquietos, prefieren laborar amplias o extensas jornadas de trabajo. (24)

Figura 12: Figura comparativa de 4 teorías de contenido

Teoría de la pirámide de las necesidades	Teoría ERC	Teoría de los dos factores	Teoría de las necesidades adquiridas
Autorrealización	Crecimiento	Motivacionales	Realización
Estima			Poder
Sociales	Relaciones		Afiliación
Seguridad	Existencia	Higiénicos	
Fisiológicas			

Fuente: Chiavenato, I. (2009). Conducta organizacional: La dinámica del éxito en las empresas. México. 2da Ed. Mc Graw-Hill. pp. 248

2.2.1.3.1.5. Las teorías X y Y

Douglas McGregor ofreció dos puntos de vista distintos sobre los seres humanos: uno predominantemente negativo, llamado Teoría “X”, y el otro fundamentalmente positivo, llamado Teoría “Y”. Luego de investigar las relaciones entre gerentes y empleados, McGregor ha concluido que los individuos alcanzan su visión de la naturaleza de los seres humanos se basaron en ciertos grupos de supuestos y tendieron a moldear su conducta hacia los trabajadores en consecuencia. Según la teoría X, los gerentes creen que a los trabajadores no les gusta el trabajo por naturaleza y, por lo tanto, deben ser dirigidos, o incluso obligados, a hacerlo de forma guiada. Contrario a estas opiniones negativas sobre la naturaleza de los individuos, con la Teoría Y, los gerentes asumen que los empleados llegan a ver el trabajo como algo tan natural como el descanso o el juego, por lo que la persona en general aprenderá a

aceptar, e incluso a buscar, la responsabilidad de las tareas encomendadas. Para comprender y asimilar mejor las teorías X e Y, piense en argumentos de la jerarquía de Maslow. La teoría Y afirma que las necesidades de orden superior dominan a los individuos. Sobre ese argumento McGregor llegó a fundamentar y explicar que los supuestos de la Teoría Y eran más válidos o aceptados que los de X. De ese modo, se le ocurrieron argumentos, pensamientos como la toma de decisiones participativa, el trabajo responsable que plantea desafíos, retos y las buenas relaciones laborales con los camaradas, como guía y medio que maximizarían la motivación de un individuo en el trabajo. Lamentablemente, no se encuentra evidencia que apoye la validez de ninguno de los conjuntos de supuestos, o que aceptarlos en la Teoría Y y modificar las propias conductas o comportamientos en consecuencia resultará en individuos más motivados. Las teorías de CO deben tener una base de experiencia para ser aceptadas y validadas. Como ocurre con la jerarquía de las teorías de las necesidades, las teorías X e Y necesitan de ese fundamento y justificación empírica. (25)

2.2.1.3.2. Teorías del proceso

2.2.1.3.2.1. Las bases teóricas de la ecuanimidad también nombrada como equidad

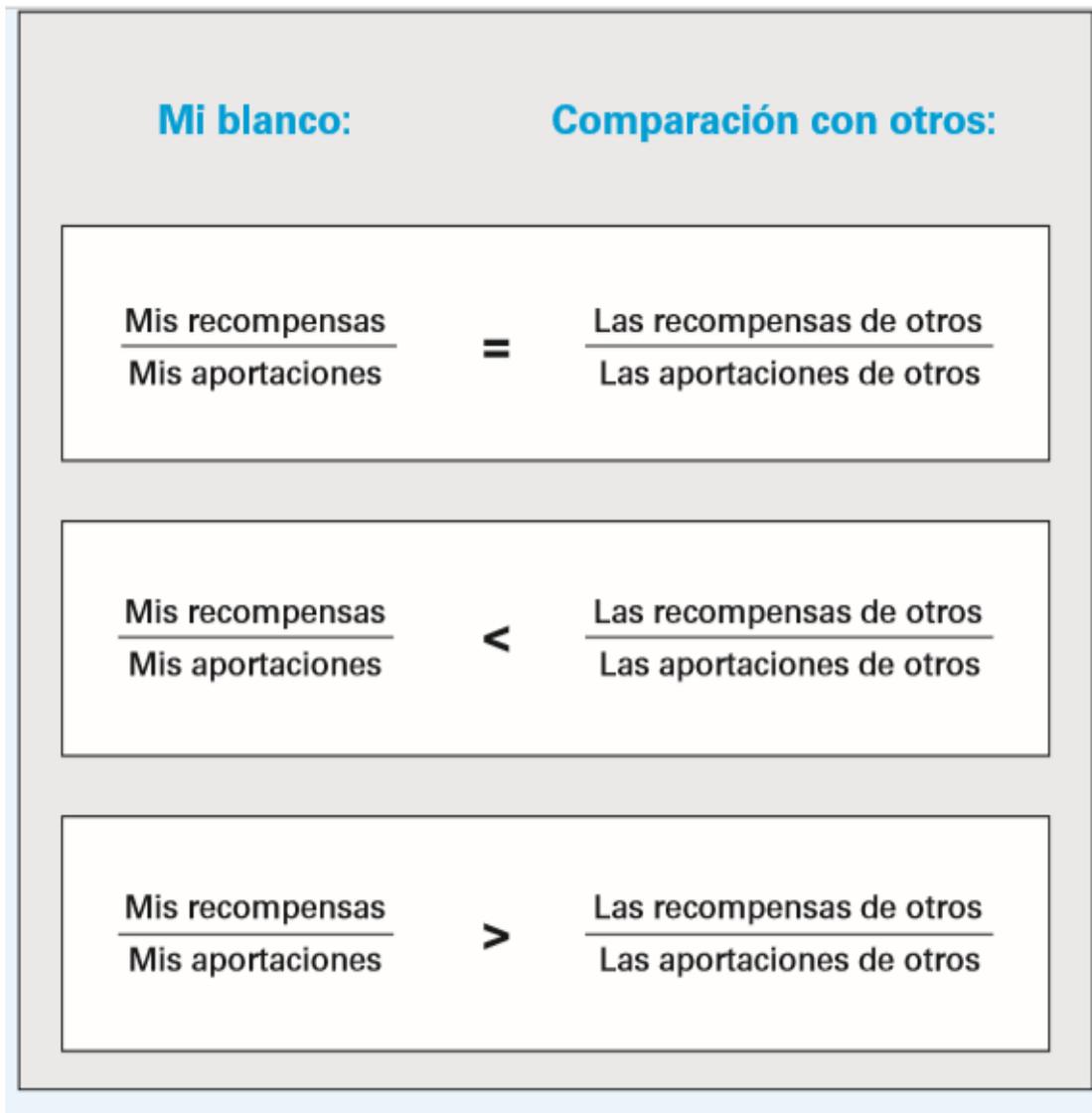
Esta fue investigada a detalle por Adam's, consiste en el cortejo que los individuos realizan entre sus contribuciones, colaboraciones, recompensas y las de otros. Ellos a su vez verifican o validan su labor, sus ingresos basados en el esfuerzo, experiencia, formación, aptitudes, competencia y los resultados obtenidos tales como el salario, los incrementos de sueldos y recompensas esperadas a diferencia de los otros individuos de su entorno. Validan, verifican lo que perciben de su trabajo (enfocados en sus resultados) en relación con lo

que invierten, aportan en ello (entradas), y realizan una comparación a detalle de esa relación con las de otros individuos de su entorno importante y significativo.

En el momento donde se produce este cortejo se origina la impresión o sensación de que los tratos, conexiones son iguales o parecidos, deducimos que se halla un estado o circunstancia de equidad. De lo contrario, si se siente que esas relaciones son disparejos, los individuos perciben o sienten una tensión negativa que conlleva a la necesidad de una actuación o hecho correctiva con la finalidad o propósito de eliminar la desigualdad injusta.

Así, como se ilustra en la Fig.13 se puede notar 3 estados probables: equidad, inequidad negativa e inequidad positiva. Al cortejar, cada individuo percibe o selecciona alguno de los estados descritos en relación con sí mismo o con otros de su entorno.

Figura 13: Equidad o igualdad en el conmutación social



Fuente: Chiavenato, I. (2009). Conducta organizacional: La dinámica del éxito en las empresas. México. 2da Ed. Mc Graw-Hill. pp. 249

Es posible realizar cuatro referencias para cortejar o comparar:

1. Peculiar interna: la sensación, sentimiento del individuo en otro cargo o puesto de la organización.
2. Peculiar externa: la sensación, sentimiento de un individuo en el mismo puesto, pero en otra empresa.

3. Otra interna: Cortejo con otro individuo dentro de la misma empresa para la cual prestan sus servicios.
4. Otra externa: Cortejo con otro individuo de otra empresa.

Muchos individuos suelen a menudo cortejarse o comparar con su entorno ya sea amistades, vecinos, camaradas de la misma empresa o de otras externas a ella, con puestos de trabajo anteriores, y seleccionan como su punto de semejanza o antecedente con información básica en el grado de atracción o de información sobre el tema mencionado. Varias investigaciones aluden o demuestran que los hombres y las mujeres prefieren cortejarse con individuos de su mismo género, las mujeres se conforman con percibir menos que los hombres por trabajos similares o iguales y puede hasta aceptar salarios inferiores. Los individuos que desempeñan actividades que no discriminan por el género realizan más cortejos mixtas que cuando se encuentran en circunstancias en las cuales domina un género (hombre o mujer).

En una situación de desigualdad, el individuo consta de 6 opciones:

1. Cambiar o variar lo invertido (aportes) con un menor esfuerzo.
2. Cambiar o variar los resultados (reconocimientos percibidos): realiza la misma cantidad de labores pero con menor esfuerzo o calidad en el mismo.
3. Miopía de su propia imagen: el individuo siente que trabaja más o menos que otros en su entorno.
4. Desviación o alteración de la imagen de otros individuos: se capta o detecta que el desempeño laboral de otros no es una buena referencia para hacer cortejos de los mismos.

5. Tratar de encontrar otro aspecto para generar resultados u otra fundamentación de equidad. Se corteja con individuos que perciben más o menos, de manera que el estado o circunstancia se perciba mejor.
6. Desentenderse o descuidar la circunstancia: se abandona el puesto de trabajo o la renuncia voluntaria en la empresa.

La teoría de la equidad o igualdad trata de fundamentar o demostrar la imparcialidad o neutralidad distributiva, es decir, la manera en que los individuos sienten la distribución y la retribución, gratificación de reconocimientos en el entorno de la empresa. (26)

2.2.1.3.2.2. Teoría de establecimiento de objetivos

Según Edwin Locke's, la teoría del establecimiento de objetivos se encuentra entre las teorías más relevantes o dominantes sobre la motivación en el trabajo. Las revisiones y metanálisis sistemáticos y rigurosos han encontrado un apoyo sustancial para los principios básicos de la teoría del establecimiento de metas. Esta teoría enfatiza que todo comportamiento está motivado y la motivación es un proceso dirigido a objetivos. Por lo cual, el grado de motivación depende del tipo de objetivos que se establezcan y de la forma en que se gestionan los factores internos y externos que afectan el proceso entre la identificación de objetivos y el logro de los mismos.

La teoría del establecimiento de objetivos de Edwin Locke cree que una persona que ha encontrado su objetivo también encontrará el conocimiento y las habilidades necesarias para lograrlo. Edwin Locke descubrió que las condiciones necesarias para el logro de las metas cambian sobre la base de la retroalimentación, el compromiso de las metas, la capacidad y la complejidad de la tarea. En el caso de las entidades o empresas, son más relevantes las metas

múltiples, los objetivos fáciles o difíciles, los objetivos específicos o generales. Casi no hay situaciones en las que los empleados trabajen con un solo objetivo o no tengan objetivos. Las diversas investigaciones sobre el establecimiento de objetivos y la motivación tienen algunos hallazgos, descubrimientos sumamente interesantes:

El nivel más alto de desempeño de la persona se genera u ocasiona cuando los individuos están altamente comprometidos con metas difíciles y cuando sus esfuerzos están respaldados por resultados específicos y retroalimentación del proceso secuencial.

En un estado mejorado de desempeño que se caracterice y sea constante requiere logros u objetivos determinados previamente delimitados y complicados en lugar de metas explícitas pero fáciles de realizarlas, o metas comunes como "Obtén con tus acciones tu mejor esfuerzo" o no tener metas u objetivos previamente delimitados y fijados.

El afianzamiento o determinación de objetivos o metas eficaz requiere las siguientes formas o aspectos:

Retroalimentación: El que lo realiza debe estar informado o haber investigado sobre el progreso hacia el cumplimiento de objetivos. La retroalimentación de resultados esperados previamente definidos le dice al individuo qué cambio se necesita y la retroalimentación del proceso específico que le dice al individuo cómo cambiar dichos aspectos.

Compromiso del individuo con el objetivo o meta definida: si se encuentra comprometido con el objetivo cree que "Soy apto para realizar esta actividad" y ha estado involucrado en el proceso de establecimiento o afianzamiento de

objetivos definidos previamente, estaría más comprometido con el logro de un objetivo esperado.

Diversas y diferentes metas u objetivos determinados crean conflicto dentro del individuo y una meta puede sacrificarse por alcanzar otra meta definida por él. Cuando una actividad o trabajo difícil implica objetivos de cantidad y calidad, los individuos pueden tender a descuidar u olvidar el objetivo de calidad y maximizar el objetivo de cantidad. Cuando el reconocimiento o recompensas hacia un individuo se valoran de forma elevada, se eligen las tareas o actividades con una alta probabilidad de un resultado positivo en lugar de la más "anhelada".

Cuando las actividades o trabajos son complejas, difíciles, generales, las metas de "hacer lo mejor" y no las específicas, las metas difíciles dan como resultado un mayor rendimiento o desempeño. Las metas determinadas específicas y difíciles se conducen a una mayor cantidad de rendimiento en una versión más simple de la misma actividad.

Cuando la meta es complicada, la provisión de una evaluación externa puede reducir la motivación intrínseca cuando se alcanza el objetivo esperado.

Cuando la meta es complicada, los individuos experimentan una motivación total mucho mayor, tanto extrínseca como intrínseca, en comparación con las personas a las que se les dan metas fáciles. La diferencia en la motivación total explica los resultados de desempeño.

Ventajas de la teoría del establecimiento o afianzamiento de objetivos

La teoría de afianzamiento de objetivos es una herramienta importante que se utiliza para aumentar los incentivos o recompensas para que los empleados completen el trabajo de manera efectiva y eficaz. Si el intérprete comprometido con el objetivo cree que "soy capaz de lograr esta meta" y ha estado involucrado

en el proceso de establecimiento de objetivos, estaría más comprometido con el logro de un objetivo previamente definido.

Limitaciones de la teoría del establecimiento o afianzamiento de objetivos

Diversas y distintas metas u objetivos crean problemas dentro del individuo y una meta puede sacrificarse por alcanzar o conseguir obtener otra meta.

Cuando las recompensas o reconocimientos se valoran mucho, se eligen las tareas con una alta probabilidad de un resultado positivo en lugar de la más deseable. Cuando una actividad es complicada implica objetivos de cantidad y calidad, las personas pueden tender a descuidar el objetivo de calidad y maximizar el objetivo de cantidad. No es necesario que el establecimiento de objetivos mejore la satisfacción en el ámbito laboral.

Esta comprensión debe adaptarse o aplicar en el lugar o puesto de trabajo para que a través de los esfuerzos motivados de sus trabajadores, la entidad obtenga el desempeño deseado y los empleados obtengan satisfacción personal. (27)

2.2.1.3.2.3. Teoría de las expectativas

En el estudio de la conducta organizativa, la teoría de la expectativa es un fundamento de la motivación propuesta por primera vez por Victor Vroom de la Escuela de Administración en 1964. La teoría de la expectativa dice que las personas cuentan con distintos conjuntos o agrupación de metas y pueden estar motivados si tienen ciertas expectativas. Esta teoría describe o se explica sobre la elección, justifica los procesos que un individuo se somete a tomar decisiones. La motivación, según Vroom, se reduce a la decisión del grado o nivel de esfuerzo para transferir a una determinada situación de tareas específicas. Esta selección se fundamenta o justifica en una secuencia de expectativas en dos

etapas (el esfuerzo conduce al desempeño y el desempeño conduce a un resultado / recompensa específico).

La expectativa es la creencia de que un mayor grado de esfuerzo conducirá a un mayor rendimiento, es decir, si trabajo más duro, esto será mejor u obtendré mejores resultados. Esto se ve afectado por cosas como:

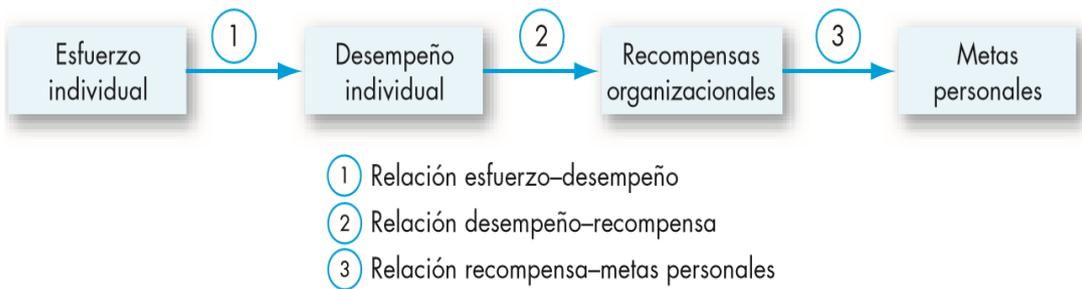
- Disponer de los recursos adecuados (por ejemplo, materias primas, tiempo).
- Contar con las habilidades adecuadas para hacer el trabajo.
- Contar u obtener el apoyo necesario para realizar el trabajo (por ejemplo, apoyo del supervisor o información correcta en el trabajo).

Fundamentalmente, la teoría de la expectativa de Vroom repercute con las percepciones, por lo que incluso si un empleador piensa que ha proporcionado todo lo apropiado para la motivación, e incluso si esto funciona con la gran mayoría de las personas en esa organización, no significa que alguien no percibirá que no es así. No trabaje para ellos.

A primera vista, la teoría de la expectativa parecería más aplicable a una situación laboral de actitud tradicional en la que la motivación del empleado depende de si quiere el reconocimiento o valoración que se ofrece por hacer un buen trabajo y si cree que un mayor esfuerzo conducirá a esa recompensa.

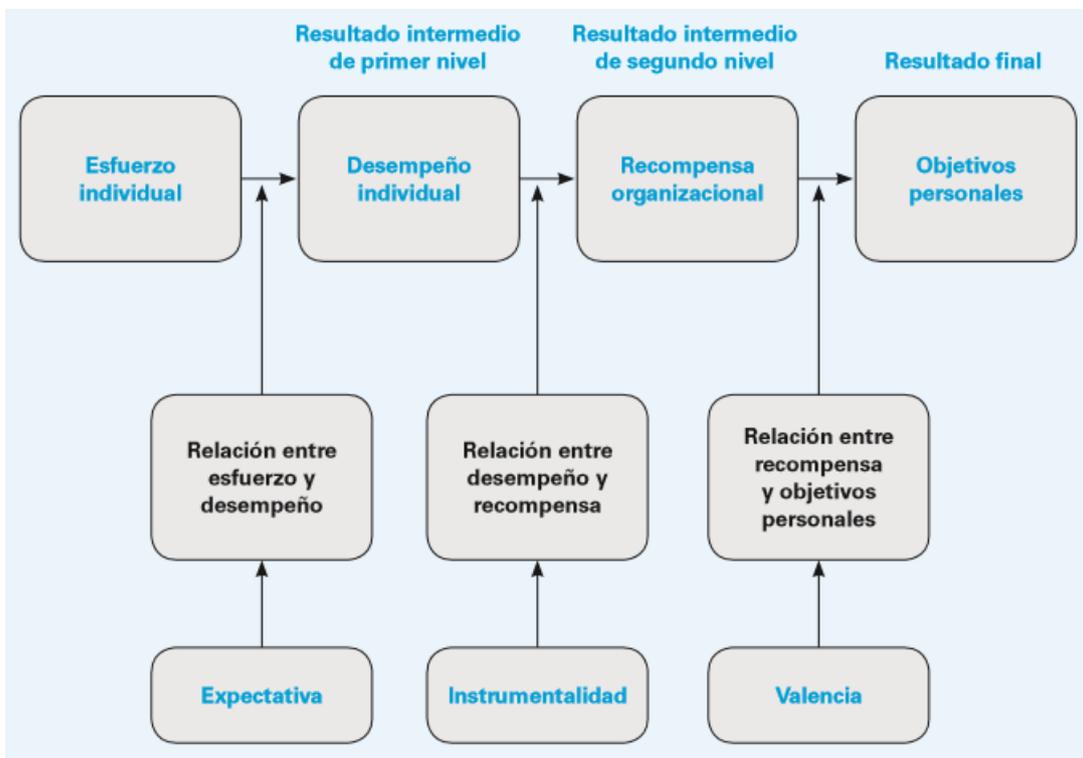
Por lo mencionado anteriormente, la fundamentación de la teoría se centra en tres relaciones fig.14. (28)

Figura 14: Teoría de las expectativas



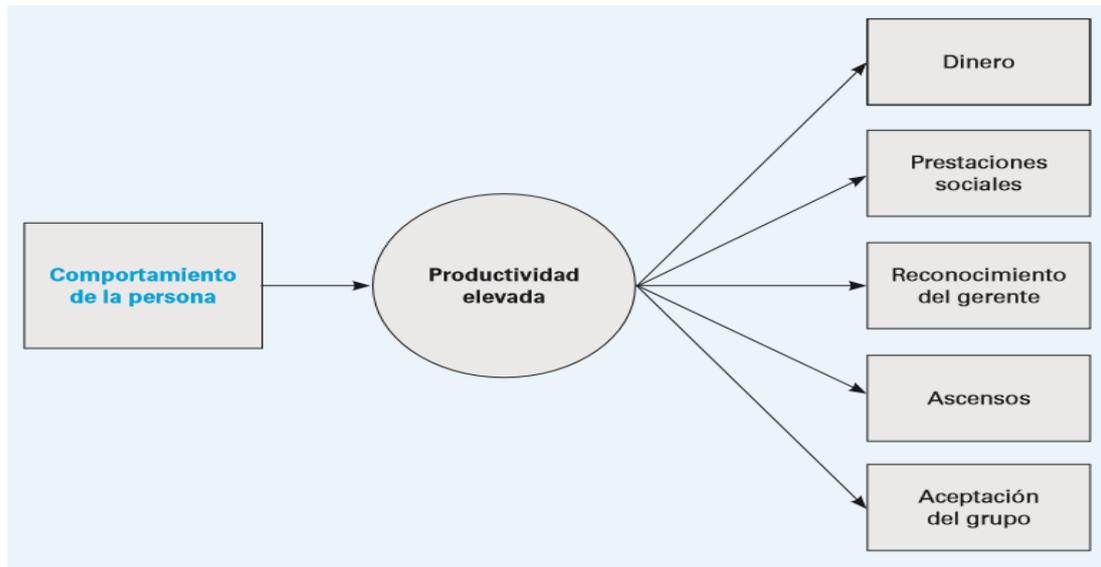
Fuente. Robbins, S. & Judge, T. (2009). Conducta laboral. México. 13ª ed. Pearson Educación. p. 197

Figura 15: Modelo de las expectativas



Fuente: Chiavenato, I. (2009). Conducta organizacional: La dinámica del éxito en las empresas. México. 2da Ed. Mc Graw-Hill. p. 253

Figura 16: Aplicación del modelo de las expectativas



Fuente: Chiavenato, I. (2009). Conducta organizacional: La dinámica del éxito en las empresas. México. 2da Ed. Mc Graw-Hill. p. 253

2.2.1.3.2.4. Teoría Lawler Desempeño – Satisfacción

La teoría de la motivación de Porter y Lawler se basa en el supuesto de que las recompensas causan satisfacción y que, a veces, el performance produce recompensas. Ellos plantean la hipótesis de que la relación entre satisfacción y rendimiento está vinculada por otra variable de recompensas. Ven un buen performance que conduce a una recompensa que conduce a la satisfacción. Es un modelo multivariable y explica el complejo de relaciones entre motivación, desempeño y satisfacción.

Argumentan que la satisfacción no siempre conduce al performance. Más bien lo contrario es cierto, porque las personas pueden volverse complacientes después de haber logrado la satisfacción una vez. Por otro lado, el desempeño puede conducir a la satisfacción si los sistemas de recompensa son efectivos

No se puede negar el hecho de que el modelo de motivación propuesto por Porter y Lawler es bastante complejo y extenso que otros modelos o patrones de

motivación. De hecho, la motivación en sí misma no es una simple relación de causa-efecto, sino un fenómeno complejo. Porter y Lawler han intentado cuantificar distintas variables como los valores de las posibles recompensas, la percepción de las probabilidades de premios por esfuerzo y las percepciones de los roles en la obtención de estados. De esta forma aconsejó que las jefaturas y/o gerencias realicen un examen minucioso sobre su sistema y estructura de premios o reconocimientos. El trabajo / actividad, performance, premio, satisfacción debe ser integrado en el sistema de gestión de hombres en las entidades. (29)

2.2.1.3.3. Teoría del refuerzo

La teoría del refuerzo sostiene que, como empleador, puede influir y cambiar el comportamiento de los trabajadores de la organización mediante refuerzo, castigo o extinción. Para fomentar la conducta que le gustaría ver en su organización, se otorgan recompensas y para la prevención de comportamientos indeseables se imponen castigos.

Para evitar que un comportamiento aprendido continúe en el lugar de trabajo, se hace la extinción. Cuando un jefe o gerente emplea refuerzo, castigo o extinción, el procedimiento se denomina condición operativa.

Ocurre cuando usted, como empleador, da una respuesta positiva al comportamiento de un empleado que probablemente tenga un buen impacto en la organización. Por ejemplo, si un empleado llega temprano al trabajo para adelantarse a un proyecto importante, elogiarlo por dedicar más tiempo al proyecto es un refuerzo positivo.

Esta forma de refuerzo también puede incluir darle al individuo una bonificación, valoración o algún tipo de recompensa. Es probable que el refuerzo positivo

anime a los empleados a seguir teniendo el comportamiento deseado. Se ha observado que los empleados tienen más probabilidades de ser receptivos al cambio, entusiasmados con su trabajo, jugadores de equipo, etc. Cuando se les refuerza positivamente por el buen trabajo realizado por la gerencia.

Castigo

Esto sucede cuando impone una consecuencia negativa para detener o reducir comportamientos que no desea en el lugar de trabajo. Por ejemplo, recibir una advertencia por llegar tarde al trabajo es un castigo que se impone al personal que no llega al trabajo a tiempo.

Para disuadirlos de volver a llegar tarde, comportamiento que no es deseado. Otro ejemplo sería suspender a un empleado que se encuentra robando del trabajo.

Extinción:

Esto se hace para poner fin al comportamiento que los empleados han aprendido durante un período de tiempo determinado. Durante un período de mucho trabajo, un gerente puede decidir dar algún refuerzo positivo en forma de pago de horas extras para alentar a los empleados a trabajar horas extras y venir durante los fines de semana.

Cuando el negocio se ralentiza, el gerente deja de aprobar las horas extra, una medida destinada a disuadir a los empleados de trabajar horas extra y fines de semana. Entonces, ese comportamiento se olvidará después de un tiempo porque el refuerzo positivo que lo alentaba se ha retirado.(30)

2.2.2. Desmotivación

Según lo detallado anteriormente sobre la motivación humana, considero pertinente para este estudio tener claro el concepto de desmotivación y su implicancia en nuestro talento humano.

Un significado contrario a la motivación, es la desmotivación, fundamentado como un sentimiento de desesperanza ante los problemas que vivencia, o como un estado de angustia y pérdida de entusiasmo, disposición o energía. Si bien la desmotivación puede verse como una consecuencia normal en las personas cuando sus deseos están bloqueados o limitados por diversas razones, tiene consecuencias que deben evitarse al máximo. (31)

La desmotivación, se crea o fundamenta en una falta o poco interés por desarrollar las actividades asignadas y funciones propias del puesto de trabajo, no percibir las ganas o motivos específicos por lograr los objetivos previamente identificados y un bajo grado de la energía con la que realizamos nuestras actividades o responsabilidades. (32)

Un individuo desmotivado puede experimentar o sentir elevados niveles de ansiedad, estrés y angustia. Es factible percibir algunos síntomas como la falta o perder de la concentración en las actividades que debe asumir, desinterés por cumplimentar las normas, disminución de los aportes en actividades grupales y esfuerzos al mínimo exigido. (33)

Inferencia conceptual

El término desmotivación no es más que la ausencia o falta de la motivación, es un sentimiento que experimenta el ser humano al verse influenciado tanto como factores internos, es decir que se originan dentro de la persona, y externos como las condiciones que lo rodean.

2.2.2.1. Causas de la desmotivación

Se origina o inicia este estado de desmotivación por diversas causas como indicar un clima laboral desigual donde la carga laboral sea mencionar un ambiente de trabajo injusto donde un la carga de trabajo sea diferencias o desniveles para los trabajadores del mismo grado o nivel, deficiente reconocimiento y/o compensación.

Un individuo que forma parte de una organización y se encuentra gradualmente desmotivado baja su nivel de desempeño laboral, aptitudes y/o competencias respecto a lo que ejerce. Un individuo que padece desmotivación en la organización puede transmitir esa energía a sus camaradas de trabajo

Motivos de la desmotivación:

- Carencia de oportunidades.
- Inequidad con sus camaradas.
- Falsas promesas.
- Ausencia de retroalimentación.
- Jefaturas cerradas, que no realizan retroalimentación o escuchan a sus trabajadores.
- La proactividad positiva del empleado no es considerado.
- La fuerza y desempeño positivo que el individuo ejerce en la organización que no sea valuado o reconocido como horas extras, o compromiso con el trabajo.
- Ineficiente retroalimentación hacia jefaturas.
- Asuntos netamente personales.
- Ausencia de metas u objetivos.
- Falta de capacitación y formación.

- Perfiles y funciones mal estructurados.
- Malas o inadecuadas acciones o proceder.
- Carencia de confianza.

Las razones o fundamentos enunciados son algunos elementos o factores que originan la desmotivación laboral en los individuos. (34)

Se fundamenta 4 razones causales que ocasiona la desmotivación en el talento humano: (35)

1. Carencia de retroalimentación
2. Ausencia de afianzamiento de metas u objetivos
3. Carencia de desarrollo o prosperidad.
4. Ausencia de retos específicos.

Es de suma importancia identificar los factores de la desmotivación en los individuos para crear formas de superar dicha insatisfacción y trabajar en la problemática.

2.2.2.2. El precio de la desmotivación

La desmotivación de los individuos en las entidades tiene una valorización o costes que no se ven a simple vista y hasta pueden pasar desapercibidos. Cuando la desmotivación no se percata a tiempo, puede repercutir de forma negativa en el entorno, o peor aún en la empresa. (36)

Muchas empresas suelen invertir en el estudio sobre estos asuntos, por lo que tienen conciencia de lo que podría afectar. Muchas realizan primero la evaluación de desempeño, monitoreos de estrés o factores psicosociales que ayudan a identificar a tiempo el estado de sus empleados y realizar un plan de acción frente a ello.

2.2.3. Retención del talento humano

La retención del talento humano es un tema muy valioso, fundamental y/o crucial que tendrían que manejar y gestionar la alta dirección o dueños de empresas.

La retención del talento humano es la capacidad de los directivos de la empresa de poder gestionar y hacer que su talento humano opte por quedarse laborando en la organización.

El talento humano (37) se comprende como una mezcla de diversos elementos, características o estados de un individuo, implica saber (conocimientos), querer (compromiso) y poder (autoridad).

¿Por qué decide retirarse el talento humano?

Existe una variedad de causas por la que el personal decide dejar su centro de trabajo, los principales motivos generales a los individuos que toman esta decisión están interrelacionados con divergencias en el estilo de gestión, beneficios socioeconómicos bajos o insuficientes, aspectos asociados a la flexibilidad en cuanto a horas de labores, estilo de trabajo e implementación, trabajo de ideas y procesos y, en algunos casos, exageración de la presión laboral, ambiente de trabajo pesado y poca o ninguna posibilidad de desarrollo en el ambiente de trabajo. Todo esto sucede en cualquier tipo de negocio, y aumenta en proporción y en sentido contrario a su tamaño, por ejemplo, si el negocio es muy pequeño, será mucho más difícil crecer en él y, como la dirección está tan próximo a la base la presión estará presente en casi todo momento. Si la entidad es muy grande, es menos posible o probable que destaque por departamentalización, sobrecarga de puestos, burocracia y presión, ejercida en cascada, eventualmente sofocando los puestos más operativos. Aun así, independientemente de lo anterior, el talento humano todavía espera encontrar

en otro escenario lo que les es imposible visualizar en el que se ubica y, ante la falta de elementos motivadores, acaba decidiendo probar en otros espacios (formación centros de trabajo), aquí comienza la fuga de los talentos humanos: cuando el recurso humano poseído descubre que no hay coincidencia entre lo que aspira y lo que la empresa tiene u ofrece.

Asimismo, existen entidades que no esperan a que sus trabajadores se empiece a dispersar para empezar a diseñar planes de retención y eso los hace sentir proactivos y preocupados por sus empleados, pero olvidan que al hacer esto se declaran poco atractivos y que, además, lo que alguna vez pudo unirlos se ha roto o se romperá. Es simple, solo trata de retener lo que puedes dejar ir, ir o alejarte, de lo contrario no tienes que accionar sobre ello. (38)

Costes de no gestionar la retención de talento humano: (39)

Retener al personal es una problemática para los directivos de la empresa por lo costoso que es incorporar a un nuevo talento humano en la empresa, estos son:

1. Precio de los conocimientos perdidos.
2. Precio de redistribución de funciones originado por la vacante.
3. Precio de reclutamiento y selección de personal.
4. Precio de Integración.
5. Precio de formación, entrenamiento y capacitación.
6. Precio de baja productividad inicial, por adecuación al puesto.

Como vimos, uno de los mayores desafíos de los departamentos de Recursos Humanos y directivos de las organizaciones es la retención del talento humano que más contribuye a la consecución de sus objetivos de negocio. Para conseguir el mayor nivel de satisfacción y compromiso del empleado con su

empresa será necesario diseñar políticas de desarrollo profesional, motivación y de responsabilidad social corporativa. (40)

2.3. Marco de Conceptos

- **Autorrealización:** Consecución satisfactoria de las aspiraciones personales por su propia cuenta.
- **Camaradería:** relación cordial que ocurre entre colegas.
- **Causas:** Aquello que se considera como fundamento u origen de algo.
- **Compromiso:** Es el estado de un individuo por asumir responsabilidad y hacerse responsable de el.
- **Conocimientos:** Representa la información, el saber, la inteligencia, creatividad, raciocinio, entre otros aspectos cognitivos.
- **Desmotivación:** Falta o pérdida de motivos para accionar.
- **Estima:** Cariño o tener en cuenta a alguien por su calidad y estado.
- **Empresa:** Es una entidad dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios.
- **Enfoque:** Acción y efecto de enfocar. Direccionar la atención encaminado a un determinado caso.
- **Eficaz:** Que tiene eficacia. Facultad de lograr los objetivos impuestos.
- **Evaluación:** Acción y efecto de evaluar. Estimar, apreciar, calcular el valor de algo.
- **Fisiológicas:** Pertenece o relativo a la fisiología. Funciones del organismo.
- **Gestionar:** Ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa, actividad económica u organismo.

- **Jerarquía:** Gradación o niveles de personas, valores o dignidades.
- **Modelo:** es un patrón de referencia a seguir para realizar distintas actividades.
- **Motivar:** Ocasionar un motivo para algo. Influir en el ánimo de alguien para que actúe de una determinada forma.
- **Motivación:** Grupo de elementos internos o externos que definen en parte las acciones de un individuo.
- **Necesidad:** La carencia o impulso oculto que conlleva a querer o intentar saciar.
- **Pertenencia:** Estado o acción de formar parte de un grupo, equipo, una sociedad y sea estimado.
- **Poder:** Decisión, aptitud y la capacidad de un individuo para ejercer una acción.
- **Retener:** Poner obstáculos o trabas para que algo en particular no salga, se mueva o desaparezca de ese estado o circunstancia.
- **Retención del Talento Humano:** Mantener, conservar o hacer perdurar a los trabajadores vinculados con la organización por medio de diversas y extensas estrategias.
- **Seguridad:** Cualidad. Estar exento de riesgos o peligros.
- **Talento:** Persona inteligente o apta para determinada ocupación.
- **Talento Humano:** se entiende como una combinación o mixtura de varios aspectos, características o cualidades de una persona, implica saber (conocimientos), querer (compromiso) y poder (autoridad).
- **Técnico:** Es el individuo que tiene competencias, aptitudes, conocimientos específicos y determinados de una ciencia en particular.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y Nivel de Investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo aplicada Hernández S. (2010) porque soluciona problemas prácticos y a la vez se estudia los elementos que repercuten en estos fenómenos del mundo para conocerlo y poderlo gestionar y controlar, teniendo como propósito dar solución a situaciones o problemas concretos e identificables como la influencia de un Modelo de motivación para retener el talento humano Técnico de DOMINIONPERU., con enfoque de Abraham Maslow, se estudia éste fenómeno para poderlo controlar lo que ocurre, identificar las causas y proponer soluciones.

3.1.2. Nivel de la estructura de la Investigación

El nivel de investigación es descriptivo, porque busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, y/o procesos (Danhke, 1989), Es decir miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.

En este estudio se selecciona una serie de cuestiones y se recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga.

3.2. Método y Diseño de la Investigación

3.2.1. Método

El método de investigación utilizada será método de la encuesta que consiste en medir comportamientos, pensamientos o condiciones objetivas de la existencia de los participantes en una investigación a fin de establecer una o varias relaciones de asociación entre un fenómeno y sus determinantes.

3.2.2. Diseño

El diseño de investigación es experimental ya que se refiere a “elegir o realizar una acción” en el presente estudio.

3.3. Técnicas, Herramientas y Origen de acopio de Datos

3.3.1. Población y Muestra de la estructura de la investigación

La población de estudio de la presente investigación está conformado por la totalidad de técnicos de la empresa

DOMINIONPERU S.A.C. que se encuentra detallado en el siguiente cuadro.

Cuadro 5: Detalle de personal División Servicios de la empresa DOMINIONPERU S.A.C

Personal	Cantidad
Administrativos	50
Técnico	140
Supervisores	24
Gestor	30
	244

Fuente: Elaboración Propia (RHPLUS)

La muestra es tipo probabilístico Hernández, S (2010), y se desarrolla de la siguiente forma:

Cálculo de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q}{e^2}$$

Nivel de confianza 95%

Z=1.96

P=0.55

Q=0.45

e = 0.05

N=140

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.55 \times 0.45}{0.05^2}$$

$$n = 380$$

Ajuste de muestra

$$n^o = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$$

$$\frac{380}{1 + \frac{380-1}{140}} = 102.5$$

Entonces la muestra ajustada por redondeo es 103.

3.3.2. Técnicas

Las técnicas que se utilizó en la presente investigación fue la observación que consiste en observar atentamente el fenómeno, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

3.3.3. Herramienta de Acopio de Datos

La herramienta de acopio de datos será la encuesta mediante la realización de una serie de Interrogantes sobre uno o varias dimensiones a una muestra de individuos. A través de esta se podrá conocer las opiniones, las actitudes y los comportamientos del talento humano técnico de la empresa DOMINIONPERU S.A.C.

3.3.4. Veracidad y confiabilidad de la herramienta

La veracidad y/o validez de la herramienta de acopio de datos de la presente investigación, se realizó a través de la validez de contenido pues se determinó hasta donde los ítems que contiene el instrumento fueron representativos del universo contenido en lo que se desea medir. Por lo tanto calificando objetivamente, los datos recolectados por medio de la técnica e instrumentos utilizados se consideran válidos y confiables, ya que se recolectará información directamente del objeto de estudio, además de contar con reportes de datos que dará facilidad de acceder la misma empresa.

3.3.5. Origen del acopio de datos

El origen de acopio de información fueron fuentes primarias ya que se obtuvo información por contacto directo con el objeto de estudio el cual fue el talento humano técnico, por medio de la observación y encuestas aplicadas.

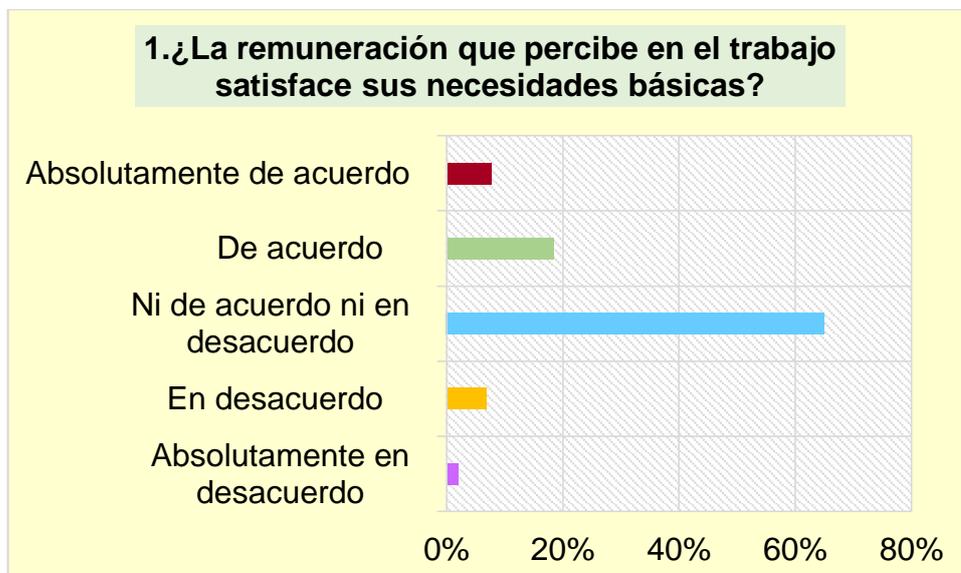
CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis del acopio de resultados obtenidos

Los resultados que se consiguieron a través del uso de la herramienta encuesta, conforme a cada una de las Interrogantes, son lo mencionado a continuación:

Gráfico 6: Interrogante N°1 de la encuesta



Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

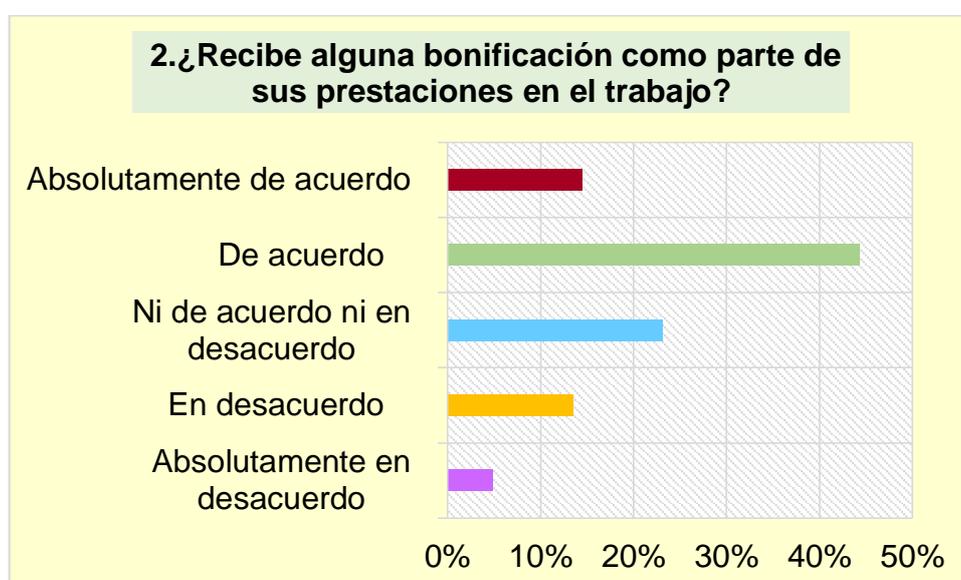
Cuadro 6: Interrogante N°1 de la encuesta

	Resultado regular	Cifra porcentual%
Absolutamente en desacuerdo	2	2%
En desacuerdo	7	7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	67	65%
De acuerdo	19	18%
Absolutamente de acuerdo	8	8%
Sumatoria	103	100%

Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

Se infiere que el 65% de personal técnico está ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a que la remuneración que percibe satisface sus necesidades básicas, el otro 18% está de acuerdo que su remuneración satisface sus necesidades básicas.

Gráfico 7: Interrogante N° 2 de la encuesta



Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

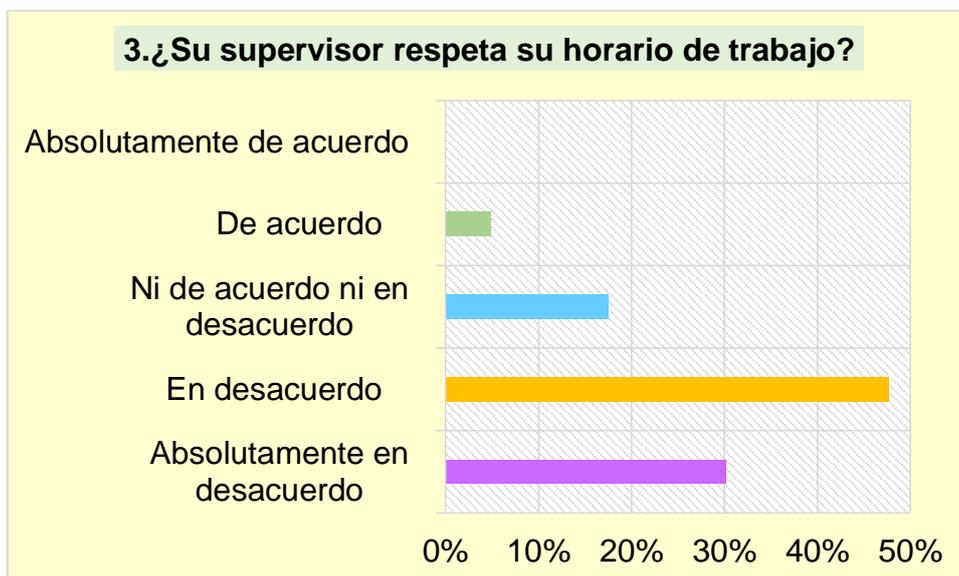
Cuadro 7: Interrogante N°2 de la encuesta

	Resultado regular	Cifra porcentual%
Absolutamente en desacuerdo	5	5%
En desacuerdo	14	13%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	23%
De acuerdo	46	44%
Absolutamente de acuerdo	15	14%
Sumatoria	104	100%

Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

El 44% del talento humano técnico está de acuerdo, esto debido a que cada vez que llegan a la meta ellos reciben una bonificación extra a su remuneración mensual, el otro 23 % del talento humano técnico está ni de acuerdo ni en desacuerdo, ya que la bonificación que percibe es variable de acuerdo a su producción.

Gráfico 8: Interrogante N° 3 de la encuesta



Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

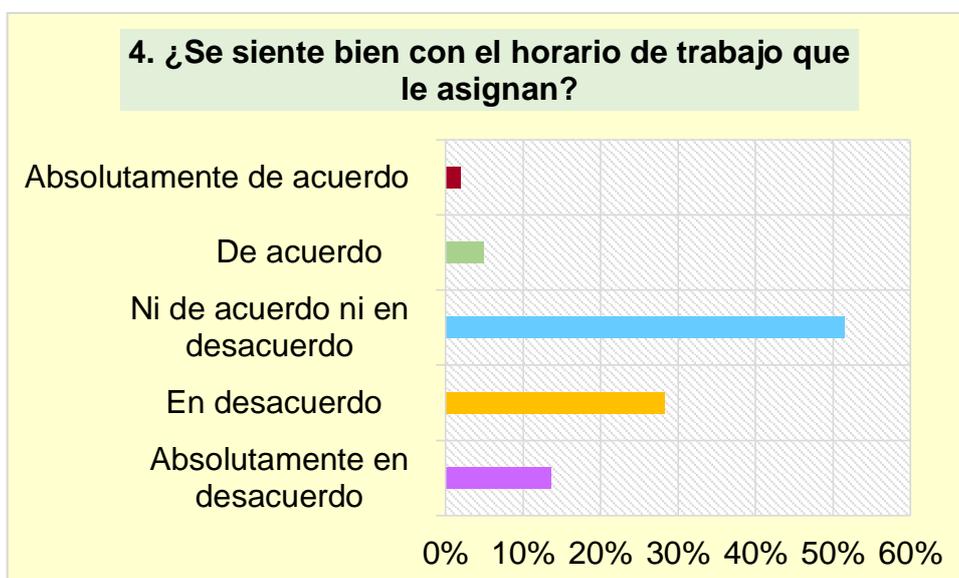
Cuadro 8: Interrogante N° 3 de la encuesta

	Resultado regular	Cifra porcentual%
Absolutamente en desacuerdo	31	30%
En desacuerdo	49	48%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	17%
De acuerdo	5	5%
Absolutamente de acuerdo	0	0%
Sumatoria	103	100%

Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

El 48% del talento humano técnico está en desacuerdo en que su supervisor respeta su horario de trabajo, y el 30 % está Absolutamente en desacuerdo, ello se origina debido a que muchos de ellos son forzados a realizar horas extras.

Gráfico 9: Interrogante N° 4 de la encuesta



Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

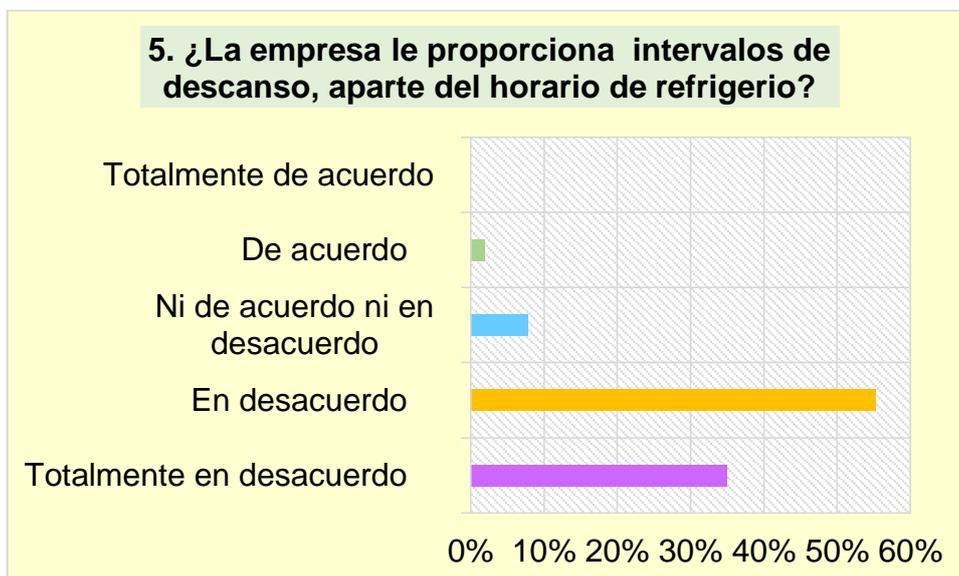
Cuadro 9: Interrogante N° 4 de la encuesta

	Resultado regular	Cifra porcentual%
Absolutamente en desacuerdo	14	14%
En desacuerdo	29	28%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	53	51%
De acuerdo	5	5%
Absolutamente de acuerdo	2	2%
Sumatoria	103	100%

Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

El 51% del talento humano técnico está ni de acuerdo ni en desacuerdo en que se siente bien con el horario de trabajo que le asignan, el otro 28% está en desacuerdo, pues no se siente bien con el horario que le asignan, esto debido a que son horarios rotativos, ellos no eligen su día de descanso.

Gráfico 10: Interrogante N° 5 de la encuesta



Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

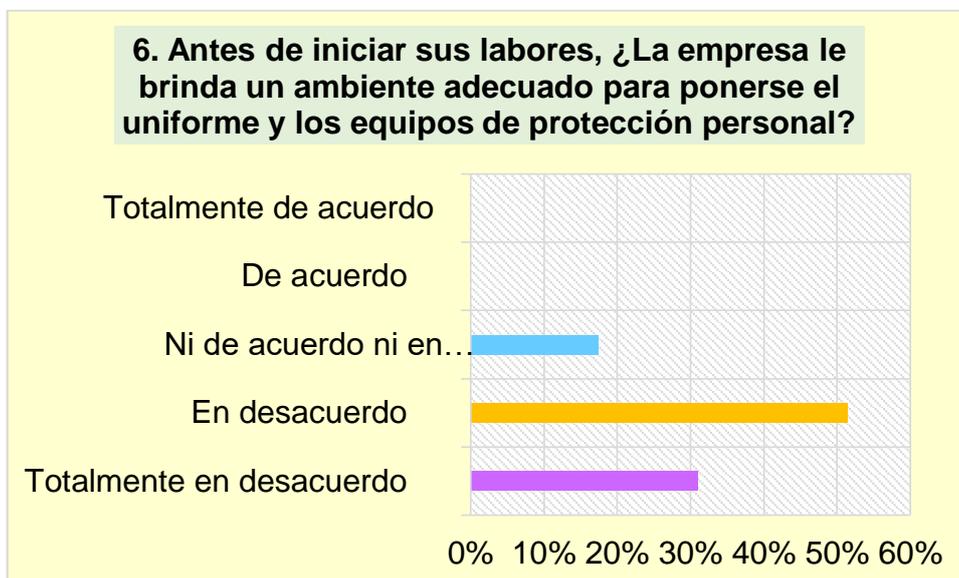
Cuadro 10: Interrogante N° 5 de la encuesta

	Resultado regular	Cifra porcentual%
Absolutamente en desacuerdo	36	35%
En desacuerdo	57	55%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	8%
De acuerdo	2	2%
Absolutamente de acuerdo	0	0%
Sumatoria	103	100%

Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

El 55% y 35% del talento humano técnico está en desacuerdo y Absolutamente en desacuerdo respectivamente, en que la empresa le proporciona intervalos de descanso, a parte de su refrigerio.

Gráfico 11: Interrogante N° 6 de la encuesta



Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

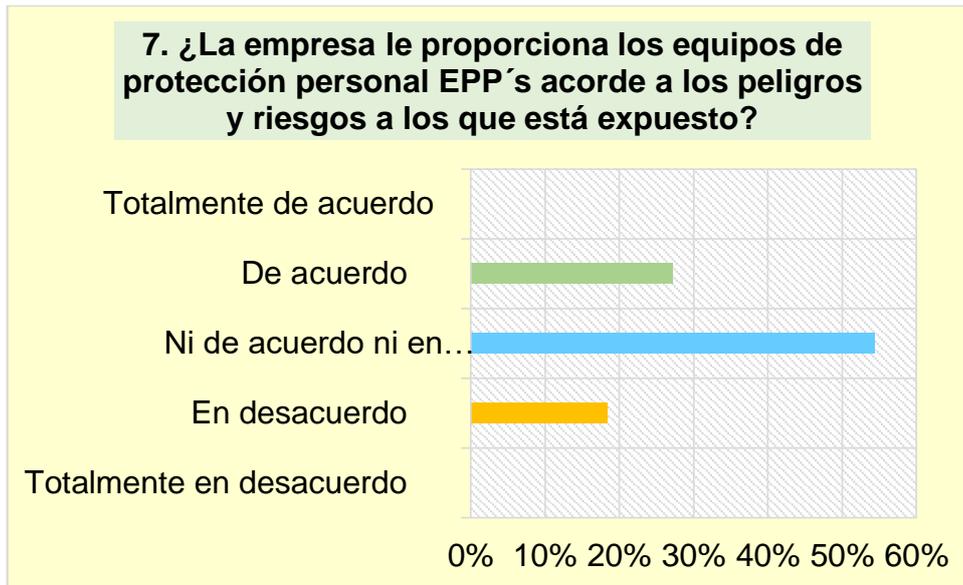
Cuadro 11: Interrogante N° 6 de la encuesta

	Resultado regular	Cifra porcentual%
Absolutamente en desacuerdo	32	31%
En desacuerdo	53	51%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	17%
De acuerdo	0	0%
Absolutamente de acuerdo	0	0%
Sumatoria	103	100%

Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

El 51% y 31% del talento humano técnico está en desacuerdo y Absolutamente en desacuerdo respectivamente, en que la empresa no le brinda un ambiente adecuado para colocarse sus EPP's y su uniforme de trabajo, esto tras la observación pude notar que ellos ya vienen con su uniforme y sus EPP's se colocan en el patio de maniobras.

Gráfico 12: Interrogante N° 7 de la encuesta



Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

Cuadro 12: Interrogante N° 7 de la encuesta

	Resultado regular	Cifra porcentual%
Absolutamente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	19	18%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	56	54%
De acuerdo	28	27%
Absolutamente de acuerdo	0	0%
Sumatoria	103	100%

Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta.

El 54% del talento humano técnico está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 27% está de acuerdo, esto debido a que la empresa si les proporciona su EPP's pero hay elementos que deben regularizarse, que por disminuir costos no usan por

ejemplo no se les da arnés, solo el cinturón de seguridad, lo cual está desactualizado y es de importancia, ya que realizan trabajos en altura.

Gráfico 13: Interrogante N° 8 de la encuesta



Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

Cuadro 13: Interrogante N° 8 de la encuesta

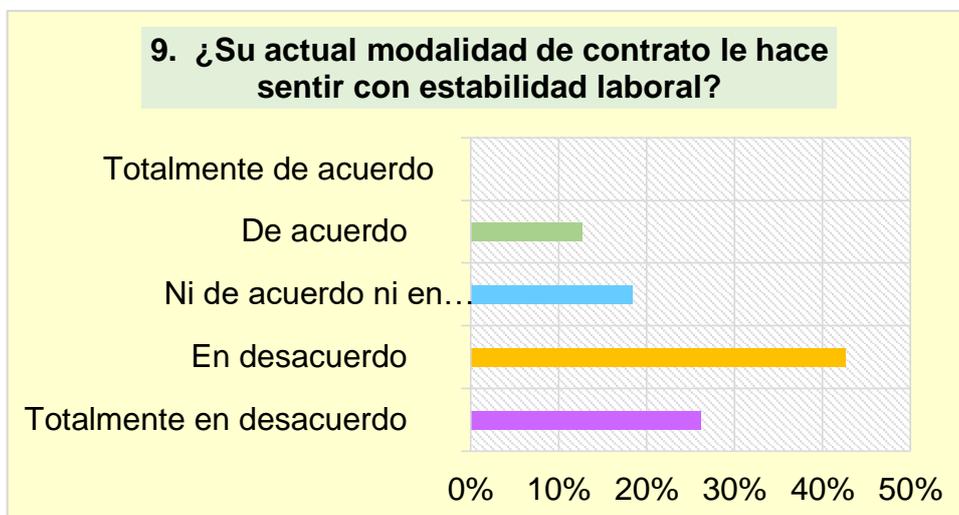
	Resultado regular	Cifra porcentual%
Absolutamente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	37%
De acuerdo	46	45%
Absolutamente de acuerdo	19	18%
Sumatoria	103	100%

Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta.

El 45% del talento humano técnico está de acuerdo en que la empresa ha publicado la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos, con sus medidas de control, puesto que la empresa difundió dicha matriz a través del

correo electrónico y la publicación en el patio de maniobras, el otro 37% está ni de acuerdo ni en desacuerdo puesto que la matriz es amplia y de compleja lectura.

Gráfico 14: Interrogante N° 9 de la encuesta



Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

Cuadro 14: Interrogante N° 9 de la encuesta

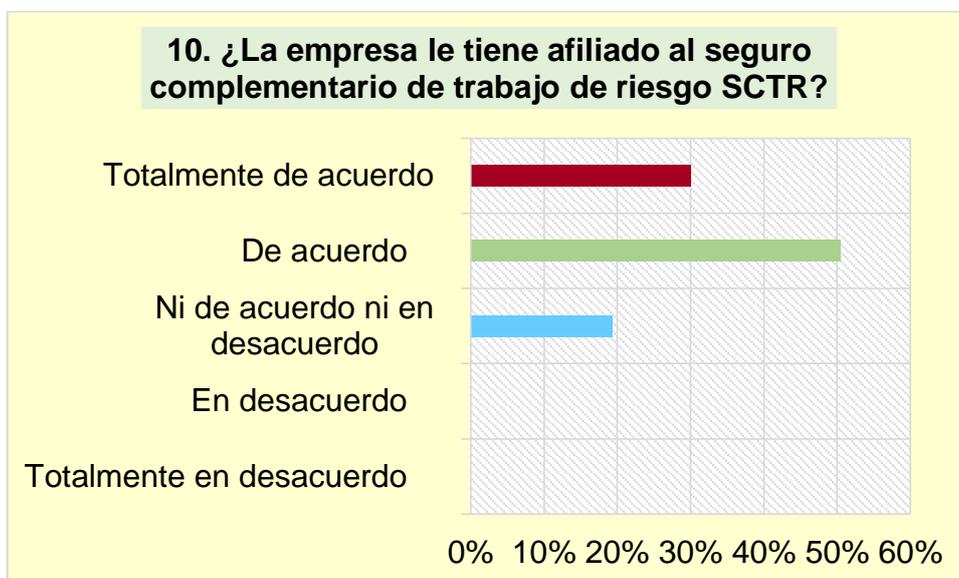
	Resultado regular	Cifra porcentual%
Absolutamente en desacuerdo	27	26%
En desacuerdo	44	43%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	18%
De acuerdo	13	13%
Absolutamente de acuerdo	0	0%
Sumatoria	103	100%

Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

El 43% y 26% del talento humano técnico está en desacuerdo y Absolutamente desacuerdo respectivamente, pues el estar en la parte administrativa me ha

permitido conocer que la directiva de recursos humanos regularmente realiza contratos por tres meses.

Gráfico 15: Interrogante N° 10 de la encuesta



Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

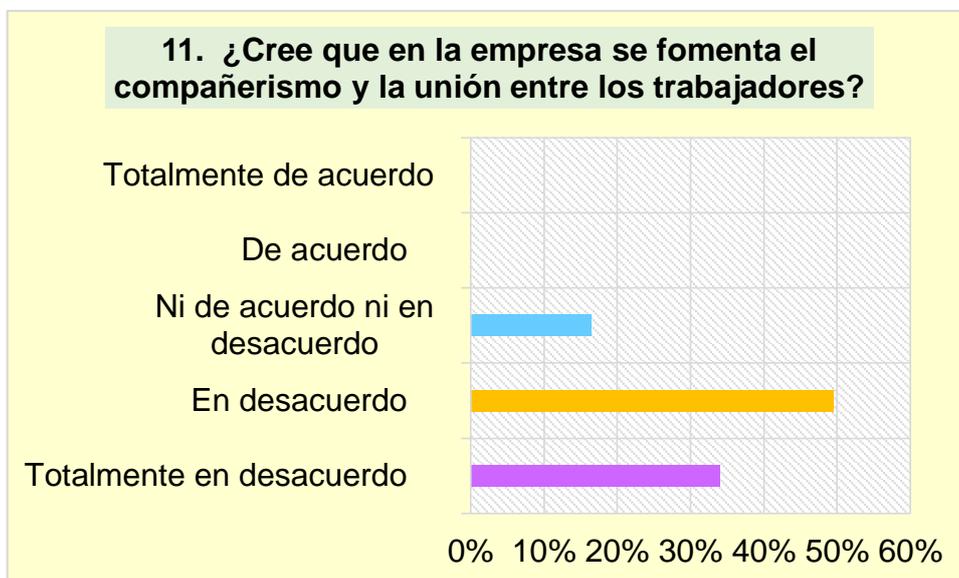
Cuadro 15: Interrogante N° 10 de la encuesta

	Resultado regular	Cifra porcentual%
Absolutamente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	19%
De acuerdo	52	50%
Absolutamente de acuerdo	31	30%
Sumatoria	103	100%

Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

El 50% y 30% del talento humano técnico está de acuerdo y Absolutamente de acuerdo en que la empresa le tiene afiliado al seguro complementario de trabajo de riesgo.

Gráfico 16: Interrogante N° 11 de la encuesta



Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

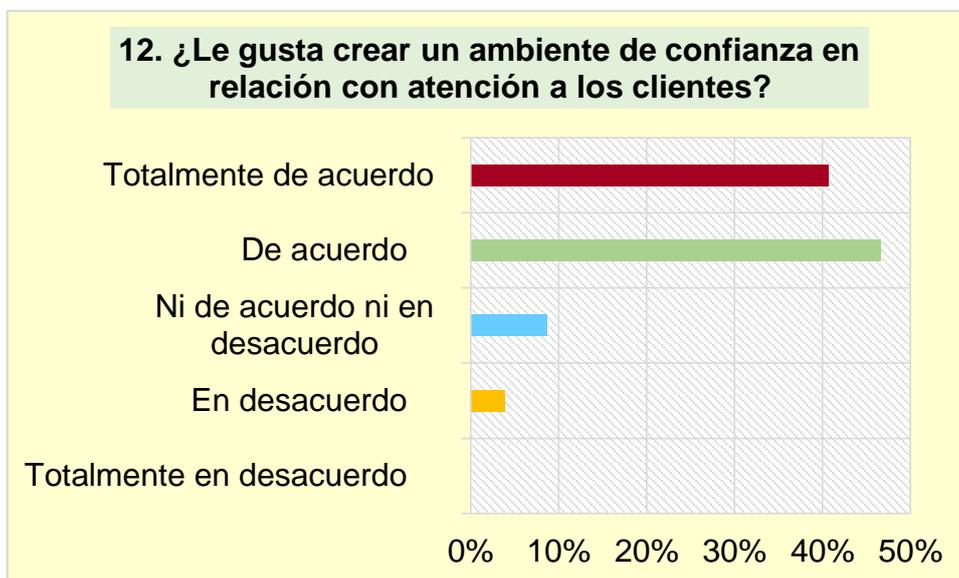
Cuadro 16: Interrogante N° 11 de la encuesta

	Resultado regular	Cifra porcentual%
Absolutamente en desacuerdo	35	34%
En desacuerdo	51	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	17%
De acuerdo	0	0%
Absolutamente de acuerdo	0	0%
Sumatoria	103	100%

Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

El 50% y 34% del talento humano técnico está en desacuerdo y Absolutamente en desacuerdo respectivamente, puesto que en la empresa no se realiza actividades de integración del personal.

Gráfico 17: Interrogante N° 12 de la encuesta



Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

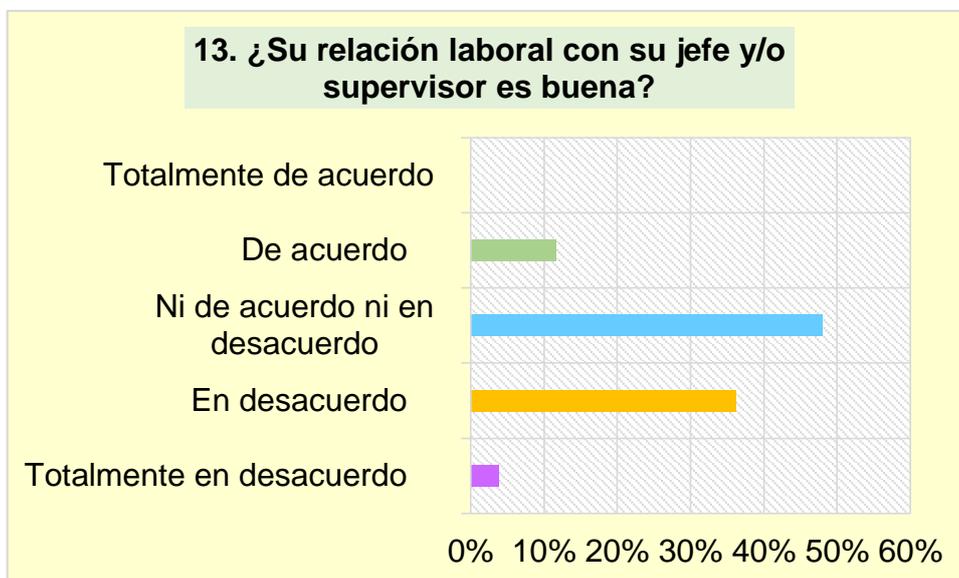
Cuadro 17: Interrogante N° 12 de la encuesta

	Resultado regular	Cifra porcentual%
Absolutamente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	4	4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	9%
De acuerdo	48	47%
Absolutamente de acuerdo	42	41%
Sumatoria	103	100%

Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

El 47% y 41% del talento humano técnico está de acuerdo y Absolutamente de acuerdo respectivamente, en que le gusta crear un ambiente de confianza al atender al cliente.

Gráfico 18: Interrogante N° 13 de la encuesta



Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

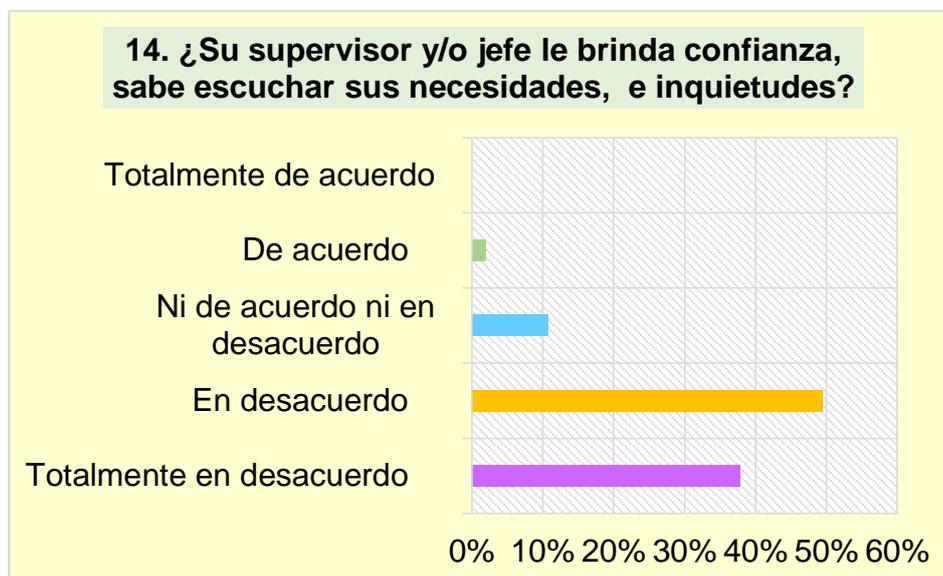
Cuadro 18: Interrogante N° 13 de la encuesta

	Resultado regular	Cifra porcentual%
Absolutamente en desacuerdo	4	4%
En desacuerdo	37	36%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	49	48%
De acuerdo	12	12%
Absolutamente de acuerdo	0	0%
Sumatoria	102	100%

Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

El 48% del talento humano técnico está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el otro 36% está en desacuerdo, pues se infiere que su relación laboral con su jefe no es buena.

Gráfico 19: Interrogante N° 14 de la encuesta



Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

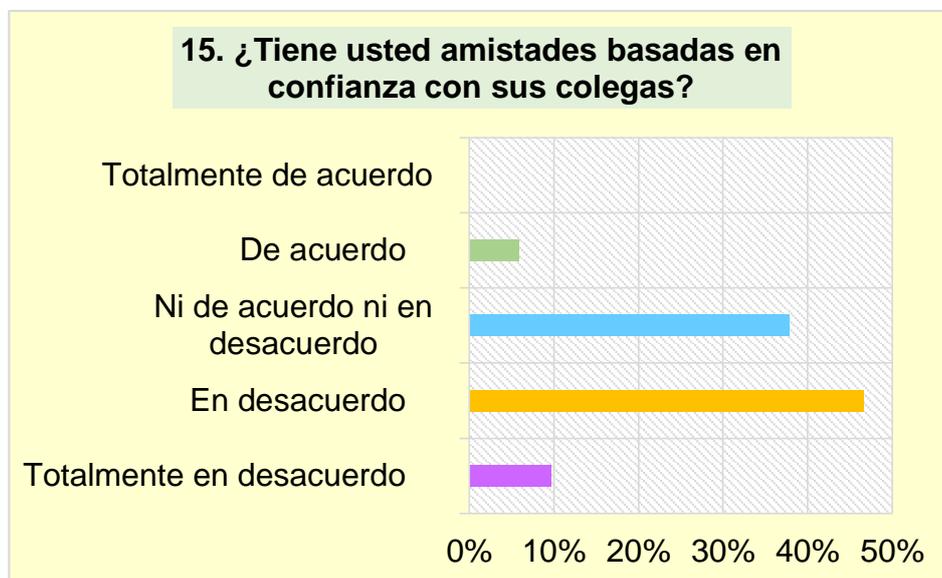
Cuadro 19: Interrogante N° 14 de la encuesta

	Resultado regular	Cifra porcentual%
Absolutamente en desacuerdo	39	38%
En desacuerdo	51	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	11%
De acuerdo	2	2%
Absolutamente de acuerdo	0	0%
Sumatoria	103	100%

Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

El 50% y 38% del talento humano técnico está en desacuerdo y Absolutamente en desacuerdo respectivamente, en que su jefe le brinda confianza, sabe escuchar sus necesidades e inquietudes.

Gráfico 20: Interrogante N° 15 de la encuesta



Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

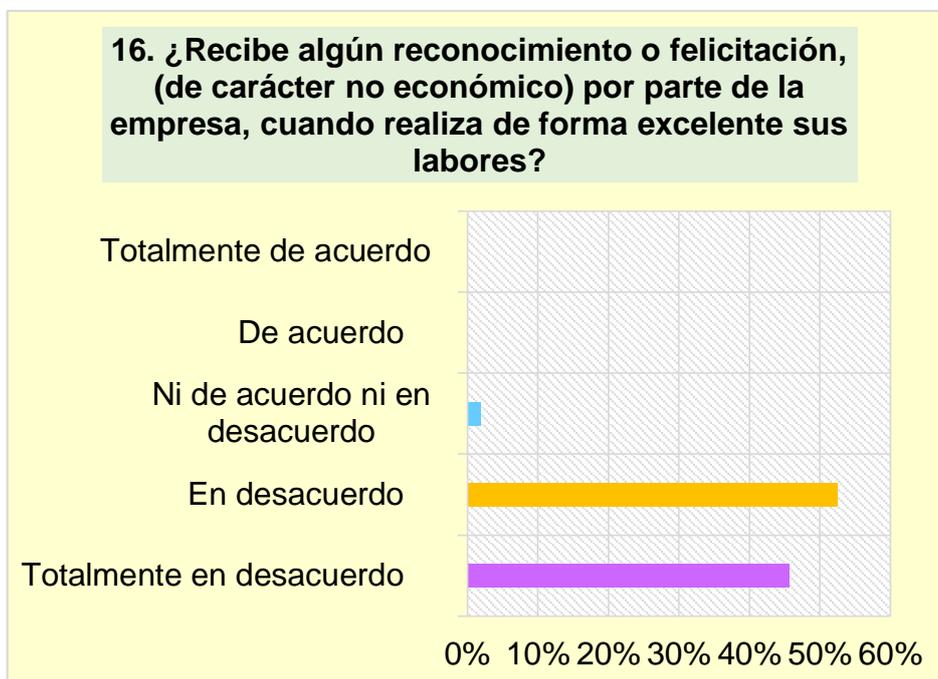
Cuadro 20: Interrogante N° 15 de la encuesta

	Resultado regular	Cifra porcentual%
Absolutamente en desacuerdo	10	10%
En desacuerdo	48	47%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	38%
De acuerdo	6	6%
Absolutamente de acuerdo	0	0%
Sumatoria	103	100%

Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

El 47% del talento humano técnico está en desacuerdo, y el otro 38% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, ya que el ambiente laboral no genera amistades basadas en confianza.

Gráfico 21: Interrogante N° 16 de la encuesta



Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

Cuadro 21: Interrogante N° 16 de la encuesta

	Resultado regular	Cifra porcentual%
Absolutamente en desacuerdo	47	46%
En desacuerdo	54	52%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2%
De acuerdo	0	0%
Absolutamente de acuerdo	0	0%
Sumatoria	103	100%

Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

El 52% y 46% del talento humano técnico está en desacuerdo y Absolutamente en desacuerdo, ya que indican que lo único que reciben son bonos de producción (que vendría a ser un incentivo de carácter económico), luego ni las gracias.

Gráfico 22: Interrogante N° 17 de la encuesta



Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

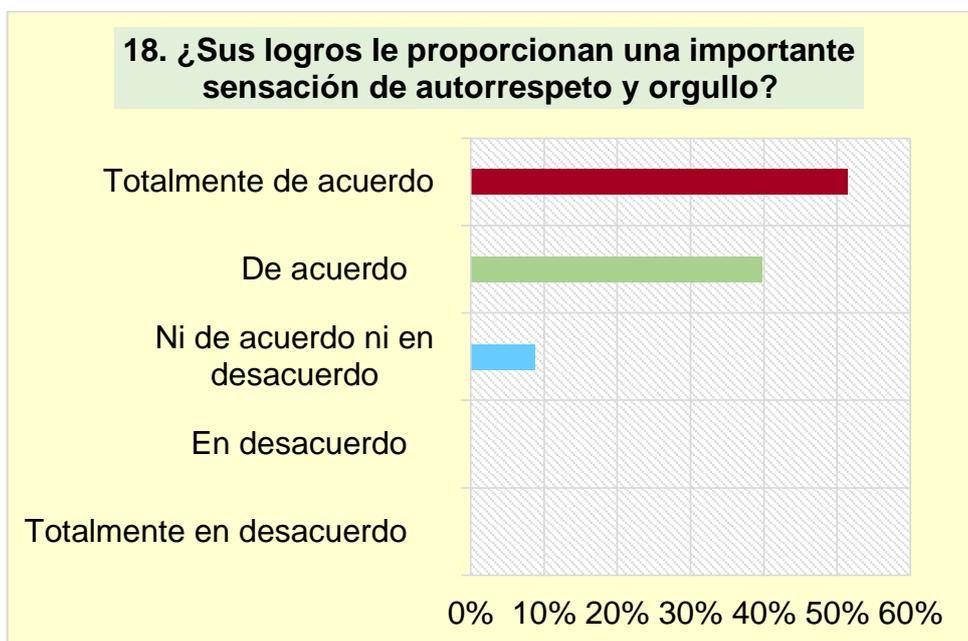
Cuadro 22: Interrogante N° 17 de la encuesta

	Resultado regular	Cifra porcentual%
Absolutamente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	13%
De acuerdo	51	50%
Absolutamente de acuerdo	39	38%
Sumatoria	103	100%

Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

El 50% y 38% están de acuerdo y Absolutamente de acuerdo respectivamente, que le motiva que sus supervisores y/o jefes le deleguen responsabilidades.

Gráfico 23: Interrogante N° 18 de la encuesta



Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

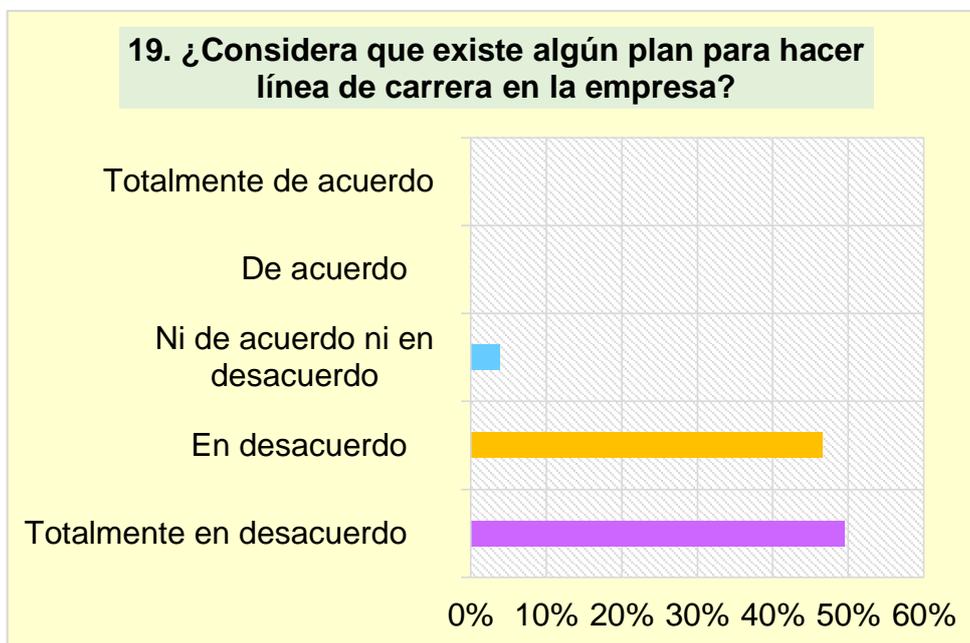
Cuadro 23: Interrogante N° 18 de la encuesta

	Resultado regular	Cifra porcentual%
Absolutamente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	9%
De acuerdo	41	40%
Absolutamente de acuerdo	53	51%
Sumatoria	103	100%

Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

El 51% del talento humano técnico está Absolutamente de acuerdo y el 40% está de acuerdo que sus logros le proporcionan una importante sensación de autorrespeto y orgullo.

Gráfico 24: Interrogante N° 19 de la encuesta



Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

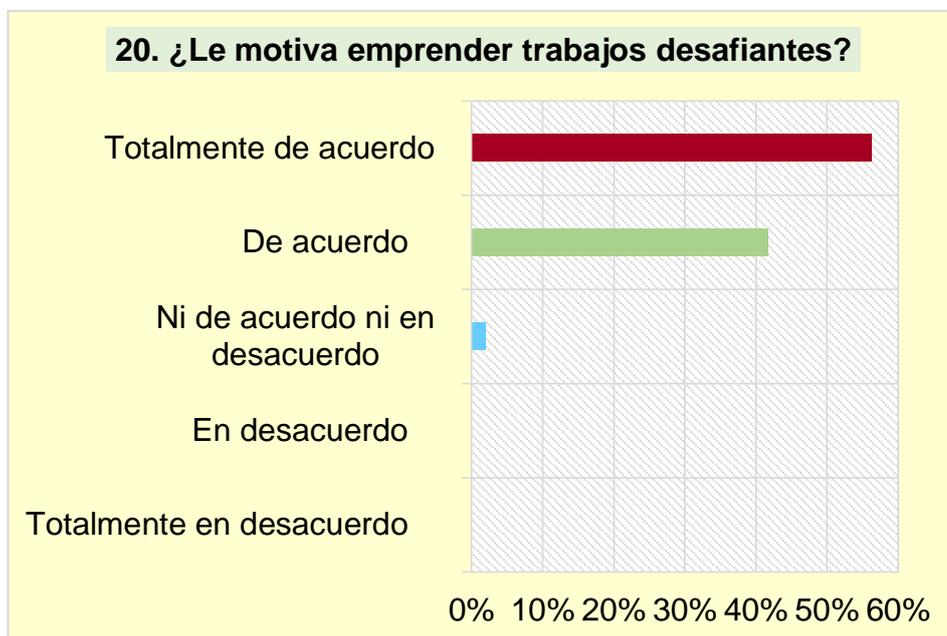
Cuadro 24: Interrogante N° 19 de la encuesta

	Resultado regular	Cifra porcentual%
Absolutamente en desacuerdo	51	50%
En desacuerdo	48	47%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	4%
De acuerdo	0	0%
Absolutamente de acuerdo	0	0%
Sumatoria	103	100%

Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

El 50% del talento humano técnico está Absolutamente en desacuerdo, y el otro 47% está en desacuerdo respectivamente, debido a que la empresa actualmente no cuenta con un plan de línea de carrera.

Gráfico 25: Interrogante N° 20 de la encuesta



Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

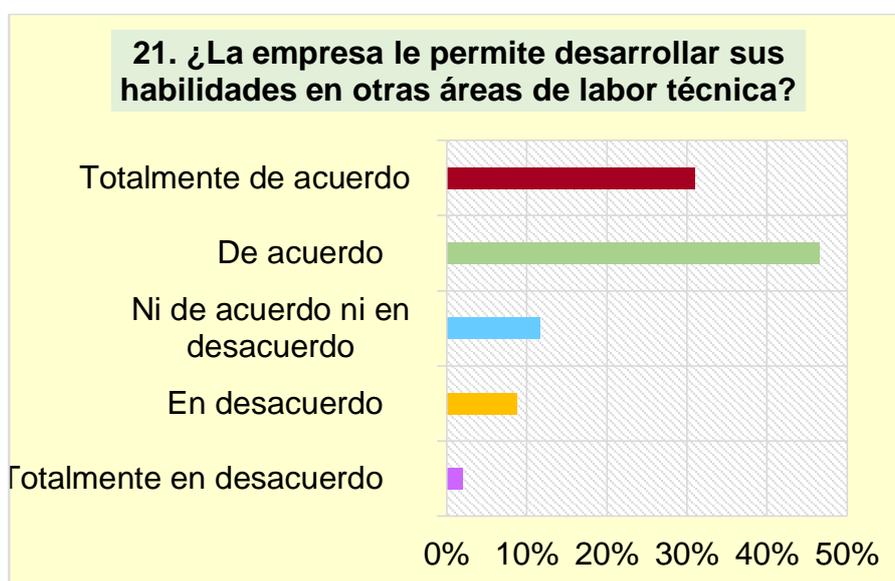
Cuadro 25: Interrogante N° 20 de la encuesta

	Resultado regular	Cifra porcentual%
Absolutamente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2%
De acuerdo	43	42%
Absolutamente de acuerdo	58	56%
Sumatoria	103	100%

Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

El 56% del talento humano técnico está Absolutamente de acuerdo y el otro 42% está de acuerdo respectivamente en que les motiva emprender trabajos desafiantes.

Gráfico 26: Interrogante N° 21 de la encuesta



Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

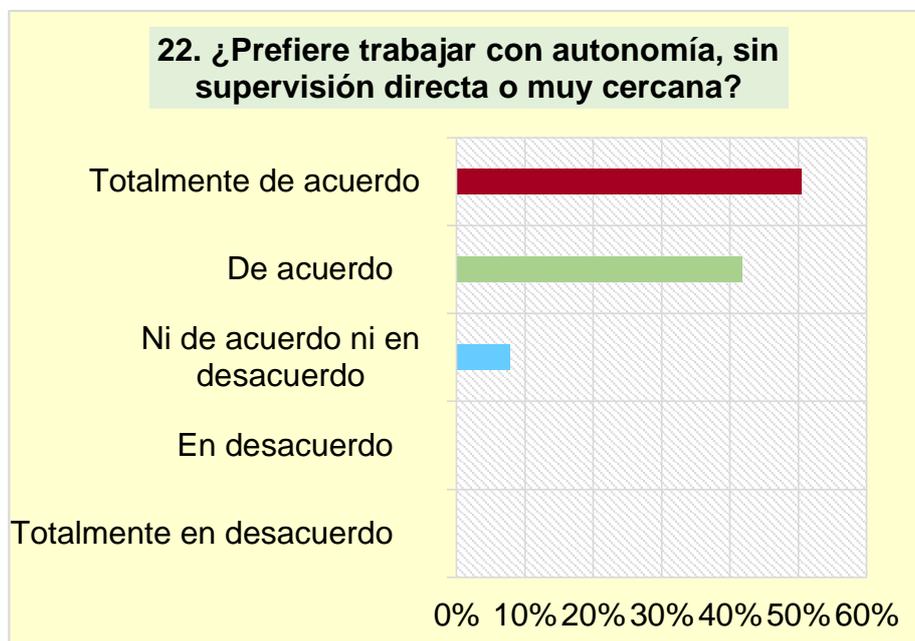
Cuadro 26: Interrogante N° 21 de la encuesta

	Resultado regular	Cifra porcentual%
Absolutamente en desacuerdo	2	2%
En desacuerdo	9	9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	12%
De acuerdo	48	47%
Absolutamente de acuerdo	32	31%
Sumatoria	103	100%

Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

El 47% y 31% del talento humano técnico está de acuerdo y Absolutamente de acuerdo respectivamente en que la empresa le permite desarrollar sus habilidades en otras áreas de labor técnica.

Gráfico 27: Interrogante N° 22 de la encuesta



Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

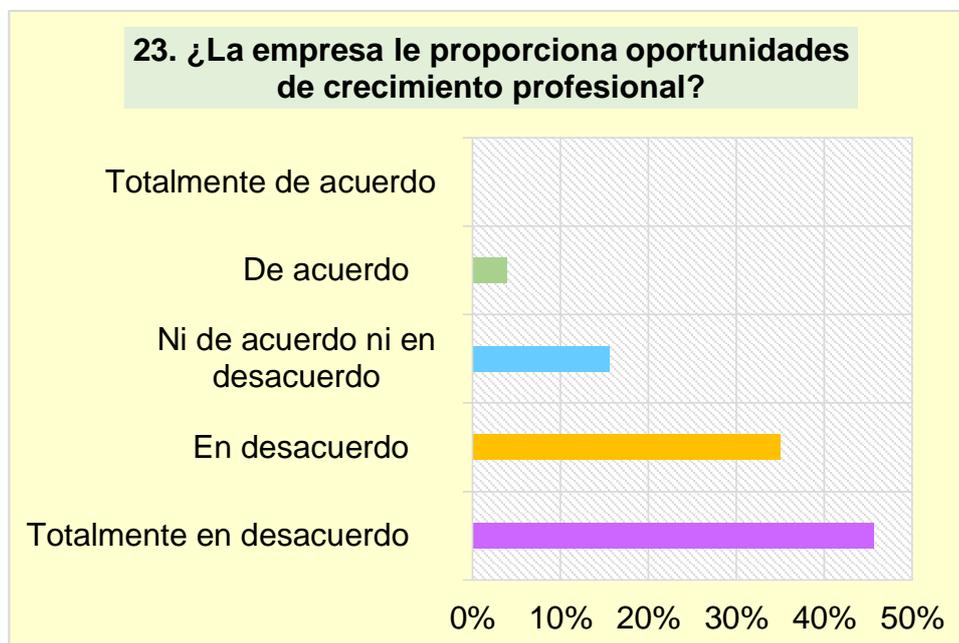
Cuadro 27: Interrogante N° 22 de la encuesta

	Resultado regular	Cifra porcentual%
Absolutamente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	8%
De acuerdo	43	42%
Absolutamente de acuerdo	52	50%
Sumatoria	103	100%

Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

El 50% del talento humano técnico está Absolutamente de acuerdo y el otro 42% está de acuerdo en que prefiere trabajar con autonomía, sin supervisión directa o muy cercana.

Gráfico 28: Interrogante N° 23 de la encuesta



Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

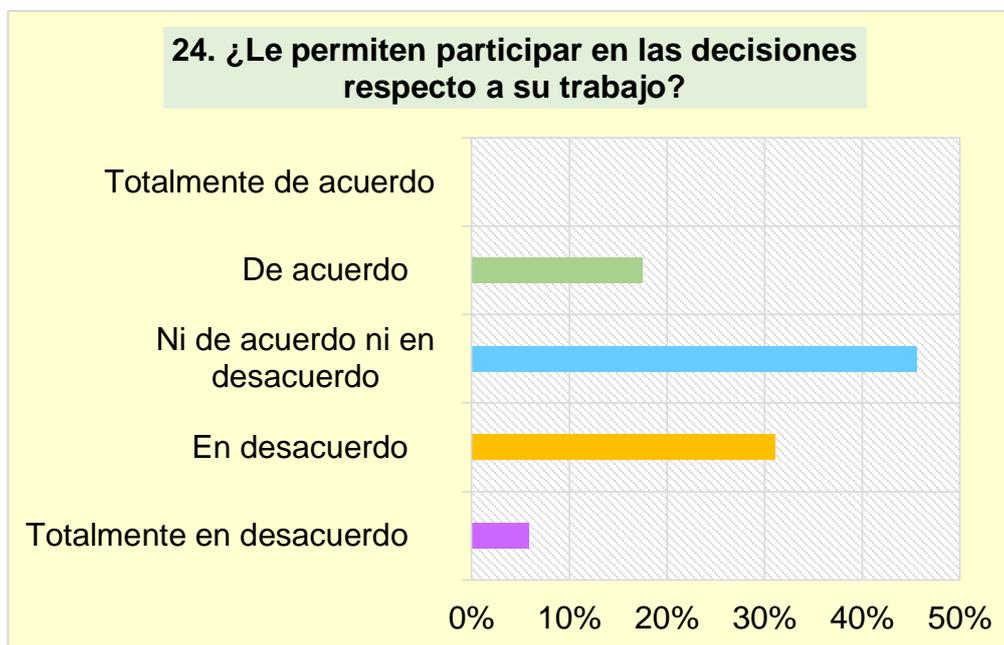
Cuadro 28: Interrogante N° 23 de la encuesta

	Resultado regular	Cifra porcentual%
Absolutamente en desacuerdo	47	46%
En desacuerdo	36	35%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	16%
De acuerdo	4	4%
Absolutamente de acuerdo	0	0%
Sumatoria	103	100%

Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

El 46% del talento humano técnico está Absolutamente en desacuerdo y el otro 35% está en desacuerdo respectivamente que la empresa le proporciona oportunidades de crecimiento profesional.

Gráfico 29: Interrogante N° 24 de la encuesta



Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

Cuadro 29: Interrogante N° 24 de la encuesta

	Resultado regular	Cifra porcentual%
Absolutamente en desacuerdo	6	6%
En desacuerdo	32	31%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	47	46%
De acuerdo	18	17%
Absolutamente de acuerdo	0	0%
Sumatoria	103	100%

Fuente: Confección Propia basado en el resultado de encuesta

El 46% del talento humano técnico está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el otro 31% está en desacuerdo respectivamente en que le permiten participar en las decisiones respecto a su trabajo.

4.2. Discusión de los Resultados

Los resultados de la encuesta que tiene como objetivo general determinar como el modelo de motivación bajo el enfoque de Abraham Maslow aporta a la retención del talento humano técnico de DOMINIONPERU Se obtuvo los siguientes resultados:

- El talento humano técnico encuestado es el 100% del sexo masculino.
- El 82% del talento humano técnico tienen el rango de edad entre 25 - 45 años.
- El 65% del talento humano técnico encuestado está ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a que la remuneración que percibe en la empresa satisface sus necesidades básicas.
- El 44% del talento humano técnico encuestado está de acuerdo en que perciben una bonificación como parte del desempeño en su trabajo, esto debido a que la empresa le pone metas de cumplimiento, y si llega se le otorga un incentivo denominado bono por producción.
- El 48% del talento humano técnico encuestado está en desacuerdo en que su supervisor respeta su horario de trabajo.
- El 51% del talento humano técnico está ni de acuerdo ni en desacuerdo en que se siente bien con el horario de trabajo que le asignan, esto debido a que su día de descanso le asigna la empresa.

- El 55% y 35% del talento humano técnico está en desacuerdo y Absolutamente en desacuerdo respectivamente, en que la empresa le proporciona intervalos de descanso, a parte de su refrigerio.
- El 51% y 31% del talento humano técnico está en desacuerdo y Absolutamente en desacuerdo respectivamente, en que la empresa no le brinda un ambiente adecuado para colocarse sus EPP's y su uniforme de trabajo, esto tras la observación se pudo notar que ellos ya vienen con su uniforme y sus EPP's se colocan en el patio de maniobras.
- El 54% del talento humano técnico está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 27% está de acuerdo, en que la empresa les proporciona sus EPP's, esto debido a que efectivamente se les proporciona sus EPP'S solo que no todo lo necesario, porque hay elementos que deben regularizarse, que por disminuir costos no invierten en la compra la empresa, por ejemplo no se les da arnés, solo el cinturón de seguridad, lo cual es de importancia, ya que realizan trabajos en altura.
- El 45% del talento humano técnico encuestado está de acuerdo en que la empresa ha publicado la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos, con sus medidas de control, puesto que la empresa difundió dicha matriz a través del correo electrónico y la publicación en el patio de maniobras, el otro 37% está ni de acuerdo ni en desacuerdo puesto que la matriz es amplia y de compleja lectura.
- El 43% y 26% del talento humano técnico está en desacuerdo y Absolutamente desacuerdo respectivamente, en que su actual modalidad de contrato le proporciona permanencia o estabilidad laboral,

pues el estar en la parte administrativa me ha permitido conocer que la directiva de recursos humanos regularmente realiza contratos por tres meses.

- El 50% y 30% del talento humano técnico está de acuerdo y Absolutamente de acuerdo respectivamente en que la empresa le tiene afiliado al seguro complementario de trabajo de riesgo, esto lo afirmo porque estoy ligada a la gestión del mismo, apenas firma el contrato el técnico se le afilia al SCTR.

- El 50% y 34% del talento humano técnico está en desacuerdo y Absolutamente en desacuerdo respectivamente, en que DOMINION fomenta el compañerismo y la unión entre trabajadores, puesto que en la empresa no se realiza actividades de integración del personal.

- El 47% y 41% del talento humano técnico está de acuerdo y Absolutamente de acuerdo respectivamente, en que le gusta crear un ambiente de confianza al atender al cliente.

- El 48% del talento humano técnico está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el otro 36% está en desacuerdo, pues se infiere que su vínculo laboral con su jefatura directa no es buena.

- El 50% y 38% del talento humano técnico está en desacuerdo y Absolutamente en desacuerdo a correspondencia, en que su jefe le brinda confianza, sabe escuchar sus necesidades e inquietudes.

- El 47% del talento humano técnico está en desacuerdo, y el otro 38% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, en que tiene amistades basadas en la confianza, ya que el ambiente laboral no lo permite.

- El 52% y 46% del talento humano técnico está en desacuerdo y Absolutamente en desacuerdo a correspondencia en que reciben incentivo económico de carácter no económico, ya que indican que lo único que reciben son bonos de producción (que vendría a ser un incentivo de carácter económico), luego ni las gracias.
- El 50% y 38% están de acuerdo y Absolutamente de acuerdo respectivamente, que le motiva que sus supervisores y/o jefes le deleguen responsabilidades.
- El 51% del talento humano técnico está Absolutamente de acuerdo y el 40% está de acuerdo que sus logros le proporcionan una importante sensación de autorrespeto y orgullo.
- El 50% del talento humano técnico está Absolutamente en desacuerdo, y el otro 47% está en desacuerdo a correspondencia, en que la empresa tiene una estructura para realizar línea de carrera profesional, debido a que la empresa actualmente no cuenta con un plan de línea de carrera.
- El 56% del talento humano técnico está Absolutamente de acuerdo y el otro 42% está de acuerdo respectivamente en que les motiva emprender trabajos desafiantes.
- El 47% y 31% del talento humano técnico está de acuerdo y Absolutamente de acuerdo respectivamente en que la empresa le permite desarrollar sus habilidades en otras áreas de labor técnica, ya que se les da la oportunidad que puedan desempeñarse y entrar como técnico practicante en aquellas áreas que no tiene experiencia.

- El 50% del talento humano técnico está Absolutamente de acuerdo y el otro 42% está de acuerdo en que prefiere trabajar con autonomía, sin supervisión directa o muy cercana de su jefe y/o supervisor.
- El 46% del talento humano técnico está Absolutamente en desacuerdo y el otro 35% está en desacuerdo respectivamente que la empresa le proporciona oportunidades de crecimiento profesional, esto por causa original que no existe un plan de línea de carrera.
- El 46% del talento humano técnico está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el otro 31% está en desacuerdo respectivamente en que le permiten participar en las decisiones respecto a su trabajo.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS	FUNDAMENTOS NORMATIVOS	FUDAMENTOS EMPÍRICOS (Hallazgos)
<p>Abraham H. Maslow con su teoría: La Jerarquía de las Necesidades Básicas Sostiene que "Existen 5 necesidades en las personas y las clasifica en una pirámide, que van desde necesidades Fisiológicas, seguridad, sociales, Estima hasta Autorrealización e indica que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), las personas desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide)"</p> <p>Clayton Alderfer, con su teoría: ERC Sostiene que hay tres grupos de necesidades primarias: existencia, relaciones y crecimiento, trabajó en base a la pirámide de Maslow, tras una investigación empírica las adaptó y reemplazó las cinco necesidades básicas por tres, a diferencia de la teoría de la jerarquía de las necesidades básicas, no se fundamenta en una jerarquía estática en la cual el ser humano deba saciar una determinada necesidad básica de orden inferior antes de centrarse en una de orden superior. Cuando una carencia de orden más alto no ha sido satisfecha o saciada, se incrementa el anhelo de satisfacer una de orden inferior.</p>	<p>Artículo N.º 9 del Decreto Supremo N.º 007-2002-TR. Establece "El trabajo en sobretiempo es voluntario, tanto en su otorgamiento como en su prestación. Nadie puede ser obligado a trabajar horas extras, salvo en los casos justificados en que la labor Resulte indispensable a consecuencia de un hecho fortuito o fuerza mayor que ponga en peligro inminente a las personas o los bienes del centro de trabajo o la continuidad de la actividad productiva. "</p> <p>Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Art. 60. Equipos para la protección "El empleador proporciona a sus trabajadores equipos de protección personal adecuados, según el tipo de trabajo y riesgos específicos presentes en el desempeño de sus funciones..."</p>	<p>El 48% del talento humano técnico de la empresa DOMINIONPERU está en desacuerdo en que su supervisor respeta su horario de trabajo, y el 30 % está Absolutamente en desacuerdo, estos porcentajes se reflejan debido a que se les impone a realizar horas extras a los técnicos en la empresa.</p> <p>El 54% del talento humano técnico está ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la empresa le proporciona los equipos de protección personal EPP´s acorde a los peligros y riesgos a los que está expuesto y el 27% está de acuerdo, esto debido a que la empresa si les proporciona su Equipo de Protección Personal EPP's pero hay elementos que deben regularizarse, que por disminuir costos no usan por ejemplo no se les da arnés, solo el cinturón de seguridad, lo cual está desactualizado y es de importancia, ya que realizan trabajos de riesgo en altura.</p>
INFERENCIA (Hallazgos de la Investigación)		
Deficiencia de Gestión		
Se infiere en que se está realizando un mal uso de recurso humano, ya que no se cumple con el trabajo de acuerdo a la programación del día, y por ello se generan las horas extras.		
Carencias		
El personal de mando (supervisión) no cuenta con las competencias, actitudes y conocimientos, para dirigir a su personal técnico.		
Limitaciones		
Los trabajos que realizan los técnicos están bajo programación.		
Los mandos indican que no cuentan con el presupuesto para implementar el equipo de protección personal Arnés de Seguridad.		

CONCLUSIONES

Las teorías, como el análisis de campo a través de encuestas y comunicación directa, y el cargo administrativo que desempeño en la empresa me han permitido llegar a las siguientes conclusiones:

1. Necesidades básicas y fisiológicas

Se concluye que la mayoría del talento humano técnico no está conforme con la remuneración que percibe en la empresa, ya que no satisface sus necesidades básicas.

En cuanto a horario de trabajo, el personal se encuentra desmotivado a causa que su supervisor y/o jefe inmediato le exige más horas de trabajo para que cumpla con sus metas. Asimismo el horario asignado genera disconformidad de parte del técnico, debido a que no cuentan con día fijo de descanso; está sujeto a la necesidad de servicio. Es así que se le asigna día de descanso con poca anticipación, y esto genera que el técnico no pueda planificar como aprovechar su día de descanso.

En cuanto a comodidad física, los técnicos no están conformes dado a que no cuentan con un lugar adecuado para custodiar y colocarse su uniforme y Equipos de Protección Personal EPP.

2. Necesidades de Seguridad

Los técnicos no se sienten Absolutamente seguros al realizar su trabajo dado a que aún no se utiliza el arnés de seguridad, que es de suma importancia, en los trabajos de altura y de alto riesgo.

Los técnicos consideran que la Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y sus medidas de Control (IPERC) acorde a su

puesto de trabajo no es de fácil comprensión por su complejidad y estructura.

El talento humano técnico siente inestabilidad laboral por el corto plazo que se les contrata para prestar sus labores, esto afecta a los técnicos en cuanto a sentirse seguros en su puesto de trabajo.

3. Necesidades Sociales

La empresa no fomenta el compañerismo y unión entre trabajadores lo cual genera que no haya un buen clima laboral entre el talento humano técnico.

Los jefes y/o supervisores, no establecen una buena relación laboral con sus técnicos a cargo lo cual genera insatisfacción laboral.

4. Necesidades de Estima

La empresa y directivos no practican reconocimientos y/o felicitación de carácter no económico a sus técnicos destacados por la labor que realizan.

Los técnicos no sienten motivación en su trabajo porque la empresa no proporciona un plan para línea de carrera, que permita ascender por su desempeño laboral, estudios y/o especializaciones.

5. Necesidad de Autorrealización

La empresa no cuenta con un plan y/o programa de oportunidades de crecimiento profesional al talento humano técnico.

Los supervisores manejan un estilo de liderazgo autoritario.

RECOMENDACIONES

A partir de las conclusiones se exponen las siguientes recomendaciones:

1. Necesidades básicas y fisiológicas

Se recomienda que la empresa trabaje primeramente en el análisis y descripción de puestos, en base al cual; implemente un programa de escala salarial (porcentaje de aumento de sueldo) acorde al desempeño y tiempo en el trabajo del técnico.

Se recomienda que la empresa gestione mejor el horario de trabajo de sus técnicos así evitar hacerles trabajar horas extras, y se negocie el día de descanso, para los trabajadores.

Se recomienda que la empresa implemente un espacio físico como un vestuario para los trabajadores técnicos, así brindarles mayor comodidad y permita el cuidado y conservación de sus implementos de trabajo.

2. Necesidades de seguridad

Se recomienda que el comité de seguridad y salud en el trabajo, así como la jefatura gestione la compra de arnés de seguridad con la finalidad que los técnicos se sientan seguros en el trabajo que desempeñan.

Se recomienda que no solo se publique la Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y sus medidas de Control (IPERC) sino se brinde una capacitación a todo el personal técnico.

Se recomienda que se realice una evaluación del desempeño del técnico y acorde a ello se realice su contrato por un periodo mayor a tres meses, para brindarles estabilidad laboral.

3. Necesidades Sociales

Se recomienda que la empresa realice un plan de actividades de integración de personal técnico, como en fechas festivas.

Se recomienda realizar un curso dirigido a los supervisores en temas de liderazgo.

4. Necesidades de estima

Se recomienda que se implemente un plan y programa de reconocimientos al técnico destacado de carácter no económico como:

- El supervisor felicita personalmente y en público al técnico por un trabajo excepcional. Asimismo en publicaciones de la organización.
- El supervisor escribe una nota personal sobre un buen rendimiento.
- La empresa utiliza el desempeño como base para la promoción.
- El supervisor reconoce públicamente a un técnico por un buen rendimiento.
- El supervisor desarrolla reuniones para «hacer equipo» para celebrar éxitos individuales y/o grupales.

Se recomienda realizar un plan para realizar línea de carrera del puesto técnico.

5. Necesidades de autorrealización

Se recomienda implementar un plan de crecimiento profesional para el talento humano técnico, pagando cursos de especialización al técnico destacado, capacitándolo en temas referentes a la labor que realiza.

Se recomienda gestionar capacitaciones dirigido a supervisores sobre el estilo de liderazgo participativo o democrático así promuevan participar a

sus técnicos en la toma de decisiones respecto al trabajo que desempeñan.

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. México. 8ava Ed. Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Conducta organizacional: La dinámica del éxito en las empresas*. México. 2da Ed. Mc Graw Hill Education.
- Hellriegel D. & Slocum, J. (2009). *Conducta organizacional*. México. 12a. ed. Cengage Learning Editores.
- Huertas, J. (1997). *Motivación Querer Aprender*. Argentina. 1ra. ed. Aique Grupo Editor S.A.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid – España. Ediciones Díaz de Santos.
- Perret, R. (2016). *El Secreto de la Motivación*. México. 2da ed.
- Koontz, H., Weihrich, H. & Cannice, M. (2012). *Administración Una Perspectiva Global y Empresarial*. México. 14a. ed. Mc Graw-Hill.
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México. 13ª ed. Pearson Educación.
- Woolfolk, A. (2010). *Psicología educativa*. México. 11a. ed. Pearson Educación.

BIBLIOGRAFÍA REFERENCIAL

- (1) Anahua, L. (2015). Influencia de la motivación de los trabajadores en la satisfacción de los clientes en Cerámicos y Ferreteros Butrón. Tesis para optar el Título de Licenciada. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca – Perú. Recuperado de <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/340>
- (2) Delgado, N. (2015). Factores de motivación que influyen en la satisfacción laboral en el personal de la Red de Salud Ayaviri Abril - Julio del 2015. Tesis para optar el Título de Licenciada. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez Juliaca – Perú. Recuperado de <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/513>
- (3) Cárdenas, M. & Tejeda, J. (2016). Influencia de la motivación de los trabajadores de la sociedad de beneficencia pública sobre el clima laboral y planteamiento de una propuesta de estrategias motivacionales, Arequipa 2015. Tesis para obtener el grado de licenciado. Universidad Católica San Pablo. Arequipa – Perú recuperado de http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/14865/1/CARDENAS_ARI_AS_MAR_INF.pdf
- (4) Santacruz, F. (2011). Análisis de las prácticas de gestión humana en la efectividad para retener el talento humano dentro de la organización. Tesis para optar al título de Magister en Administración. Universidad Nacional de Colombia. Manizales – Colombia recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/3804/1/franciscojaviersantacruzvillegas.2011.pdf>

- (5) Díaz, D. (2014). Factores de motivación para retener al personal creativo en las agencias de publicidad. Tesis para obtener el grado de licenciado. Universidad Rafael Landívar. Guatemala de la Asunción recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Diaz-Dennis.pdf>
- (6) Chiavenato, I. (2009). Conducta organizacional: La dinámica del éxito en las empresas. México. 2da Ed. Mc Graw Hill Education. p. 236
- (7) Mesa, F. (2016). La motivación laboral. Recuperado de <http://www.brujula.es/la-motivacion-laboral/>
- (8) May, S. (2014). La motivación organizacional: un elemento clave de la dirección. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/la-motivacion-organizacional-un-elemento-clave-de-la-direccion/>
- (9) Tito, P. & Acuña, P. (2015). Impacto de la Motivación en la Productividad Empresarial: Caso gerencia de Infraestructura en Telefónica del Perú. Lima – Perú. p. 52.
- (10) Robbins, S. & Judge, T. (2009). Conducta empresarial. México. 13ª ed. Pearson Educación. p. 175.
- (11) Woolfolk, A. (2010). Psicología educativa. México. 11a. ed. Pearson Educación. p. 376.
- (12) Hellriegel D. & Slocum, J. (2009). Comportamiento organizacional, 12a. ed. México. Cengage Learning Editores. p. 126.
- (13) Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. 8ava Ed. Mc Graw-Hill. p. 47- 48

- (14) Koontz, H., Wehrich, H. & Cannice, M. (2012). Administración Una Perspectiva Global y Empresarial, 14a. ed. México. Mc Graw-Hill. p. 388.
- (15) Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. 8ava Ed. Mc Graw-Hill. p. 49-50
- (16) Hellriegel D. & Slocum, J. (2009). Comportamiento organizacional, 12a. ed. México. Cengage Learning Editores. p. 128.
- (17) Chiavenato, I. (2009). Conducta organizacional: La dinámica del éxito en las empresas. México. 2da Ed. Mc Graw-Hill. p. 237-238
- (18) Chiavenato, I. (2009). Conducta organizacional: La dinámica del éxito en las empresas. México. 2da Ed. Mc Graw-Hill. pp. 238-239
- (19) Chiavenato, I. (2009). Conducta organizacional: La dinámica del éxito en las empresas. México. 2da Ed. Mc Graw-Hill. p. 240 -242.
- (20) Maslow, A. (1991). Motivación y personalidad. Madrid – España. Ediciones Díaz de Santos. p. 21- 32
- (21) Chiavenato, I. (2009). Conducta organizacional: La dinámica del éxito en las empresas. México. 2da Ed. Mc Graw-Hill. pp. 242
- (22) Chiavenato, I. (2009). Conducta organizacional: La dinámica del éxito en las empresas. México. 2da Ed. Mc Graw-Hill. pp. 243
- (23) Chiavenato, I. (2009). Conducta organizacional: La dinámica del éxito en las empresas. México. 2da Ed. Mc Graw-Hill. pp. 244 – 246
- (24) Koontz, H., Wehrich, H. & Cannice, M. (2012). Administración Una Perspectiva Global y Empresarial, 14a. ed. México. Mc Graw-Hill. p. 400.
- (25) Robbins, S. & Judge, T. (2009). Conducta organizacional. México. 13^a ed. Pearson Educación. p. 177

- (26) Chiavenato, I. (2009). Conducta organizacional: La dinámica del éxito en las empresas. México. 2da Ed. Mc Graw-Hill. p. 248-250
- (27) Chiavenato, I. (2009). Conducta organizacional: La dinámica del éxito en las empresas. México. 2da Ed. Mc Graw-Hill. p. 251
- (28) Robbins, S. & Judge, T. (2009). Conducta organizacional. México. 13ª ed. Pearson Educación. p. 197
- (29) Chiavenato, I. (2009). Conducta organizacional: La dinámica del éxito en las empresas. México. 2da Ed. Mc Graw-Hill. p. 254 – 256
- (30) Chiavenato, I. (2009). Conducta organizacional: La dinámica del éxito en las empresas. México. 2da Ed. Mc Graw-Hill. p. 256 - 257
- (31) ConocimientosWeb (2014). Qué es la desmotivación. México: ConocimientosWeb.net la divisa del nuevo milenio. Recuperado de <http://www.conocimientosweb.net/portal/article2563.html>
- (32) Cruz, C. (2013). Desmotivación a Nivel Empresarial. España: Escuela de organización industrial. Recuperado de <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/05/27/desmotivacion-a-nivel-empresarial/>
- (33) Goldman, K. (2008). Motivación y desmotivación en el trabajo. Recuperado de <http://kurtgoldman.blogspot.pe/2008/09/motivacin-y-desmotivacin-en-el-trabajo.html>
- (34) Cruz, C. (2013). Desmotivación a Nivel Empresarial. España: Escuela de organización industrial. Recuperado de <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/05/27/desmotivacion-a-nivel-empresarial/>

- (35) Tatay, M. (2017). Las 4 razones de desmotivación en los trabajadores. Code Prisma. Recuperado de <https://beprisma.com/causa-la-desmotivacion-los-empleados/>
- (36) Grau, j. (2016). El precio de la desmotivación. Code Prisma. Recuperado de <https://beprisma.com/el-precio-de-la-desmotivacion/>
- (37) Anónimo. (2010). El talento humano y las competencias: Conceptos. Psicología y Empresa. Recuperado de <http://psicologiayempresa.com/el-talento-humano-y-las-competencias-conceptos.html>
- (38) Socorro, F. (2010). Planes para retener al talento humano: ¿Tan mal está su empresa? degerencia.com. Recuperado de <http://www.degerencia.com/articulo/planes-para-retener-al-talento-humano-tan-mal-esta-su-empresa>
- (39) Castellanos, R. (2006). Retención del capital humano en las empresas. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/retencion-del-capital-humano-en-las-empresas/>
- (40) Martín, L. (2014). Cómo gestionar y retener el talento de los empleados. MotivaciónyMás. Recuperado de <https://www.motivacionymas.com/como-gestionar-y-retener-el-talento-de-los-empleados/>
- (41) Real Academia Española. (2014). Diccionario de la lengua española (23.a ed.). Consultado en <http://www.rae.es/rae.html>
- (42) Dominionperu. (2017). Quienes somos. Recuperado de <http://www.dominion-global.com/quienes-somos>

WEB GRAFÍAS

- Alicia. (2014). Consejo Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación Tecnológica CONCYTEC. Perú. Recuperado de <https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/>
- Cruz, C. (2013). Desmotivación a Nivel Empresarial. España: Escuela de organización industrial EOI. Recuperado de <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/05/27/desmotivacion-a-nivel-empresarial/>
- ConocimientosWeb (2014). Qué es la desmotivación. México: ConocimientosWeb.net la divisa del nuevo milenio. Recuperado de <http://www.conocimientosweb.net/portal/article2563.html>
- Goldman, K. (2008). Motivación y desmotivación en el trabajo. Chile: Goldman Consultores. Recuperado de <http://kurtgoldman.blogspot.pe/2008/09/motivacin-y-desmotivacin-en-el-trabajo.html>
- Tatay, M. (2017). Las 4 razones de desmotivación en los trabajadores. España: Code Prisma. Recuperado de <https://beprisma.com/causa-la-desmotivacion-los-empleados/>
- Grau, j. (2016). El precio de la desmotivación. España: Code Prisma. Recuperado de <https://beprisma.com/el-precio-de-la-desmotivacion/>
- Socorro, F. (2010). Planes para retener al talento humano: ¿Tan mal está su empresa? degerencia.com. Recuperado de <http://www.degerencia.com/articulo/planes-para-retener-al-talento-humano-tan-mal-esta-su-empresa>
- Castellanos, R. (2006). Retención del capital humano en las empresas. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/retencion-del-capital-humano-en-las-empresas/>

- Martín, L. (2014). Cómo gestionar y retener el talento de los empleados. MotivaciónyMás. Recuperado de <https://www.motivacionymas.com/como-gestionar-y-retener-el-talento-de-los-empleados/>
- Real Academia Española. (2014). Diccionario de la lengua española (23.a ed.). Consultado en <http://www.rae.es/rae.html>
- Dominionperu. (2017). Quienes somos. Recuperado de <http://www.dominion-global.com/quienes-somos>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
Título:	Modelo de Motivación para Retener el Talento Humano Técnico de la Empresa DOMINIONPERU S.A.C., Con Enfoque de Abraham Maslow- Periodo 2016				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES		INDICADORES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
Problema Principal ¿De qué manera el modelo de motivación con enfoque de Abraham Maslow influye en retener el talento humano técnico de la empresa DOMINIONPERU S.A.C.?	Objetivo General Determinar como el modelo de motivación con enfoque de Abraham Maslow influye en retener el talento humano técnico de la empresa DOMINIONPERU S.A.C.	VI: Modelo de motivación (Abraham Maslow)	Necesidad Fisiológica	Remuneración	Tipo de Investigación: El presente trabajo de investigación es de tipo aplicada. Nivel de Investigación El nivel de investigación es explicativo.
				Horario de trabajo	
				Intervalos de descanso	
Comodidad física	Método de la Investigación Método de la encuesta				
Trabajo seguro					
Permanencia en el empleo					
Problemas Específicos – ¿De qué manera la necesidad básica fisiológica influye en la renuncia voluntaria del talento humano técnico de la empresa DOMINIONPERU S.A.C? – ¿De qué manera la necesidad básica fisiológica influye en la decisión de no	Objetivos específicos – Determinar como la necesidad básica fisiológica influye en la renuncia voluntaria del talento humano técnico de la empresa DOMINIONPERU S.A.C. – Determinar como la necesidad básica fisiológica influye en la	Necesidad Seguridad	Necesidad Social	Protección	Diseño de la Investigación El diseño de investigación es experimental Muestra Tipo probabilístico
				Amistad entre colegas	
				Conexión con clientes potenciales	
				Jefes que reconocen	Técnicas La observación

<p>renovar contrato del talento humano técnico de la empresa DOMINIONPERU S.A.C? – ¿De qué manera la necesidad seguridad influye en la renuncia voluntaria del talento humano técnico de la empresa DOMINIONPERU S.A.C? – ¿De qué manera la necesidad seguridad influye en la decisión de no renovar contrato del talento humano técnico de la empresa DOMINIONPERU S.A.C? – ¿De qué manera la necesidad social influye en la renuncia voluntaria del talento humano técnico de la empresa DOMINIONPERU S.A.C? – ¿De qué manera la necesidad social influye en la decisión de no renovar contrato del talento humano</p>	<p>decisión de no renovar contrato del talento humano técnico de la empresa DOMINIONPERU S.A.C. – Determinar como la necesidad seguridad influye en la renuncia voluntaria del talento humano técnico de la empresa DOMINIONPERU S.A.C.</p>	<p>VD: Retener el talento humano técnico</p>	<p>Necesidad Estima</p>	<p>Camaradería</p>	<p>Instrumentos de Recolección de Datos La encuesta</p> <p>Técnicas e Instrumentos de procesamiento de datos: Se hará uso de Microsoft Excel</p>										
	<p>decisión de no renovar contrato del talento humano técnico de la empresa DOMINIONPERU S.A.C. – Determinar como la necesidad seguridad influye en la renuncia voluntaria del talento humano técnico de la empresa DOMINIONPERU S.A.C.</p>			<p>Necesidad Autorrealización</p>		<p>Reconocimiento</p>	<p>Trabajo desafiante</p>								
						<p>Responsabilidad</p>		<p>Diversidad</p>							
						<p>Orgullo</p>			<p>Autonomía</p>						
						<p>Ascensos</p>				<p>Crecimiento personal</p>					
						<p>Renuncias voluntarias del talento humano técnico</p>					<p>Participación en las decisiones</p>	<p>(Ingreso de personal – Renuncia voluntaria/ empleados activo) * 100</p>	<p>Análisis e interpretación de resultados Los resultados se organizarán en cuadros y gráficos e inferencia conceptual</p>		
														<p>Decisión de no renovar contrato del talento humano técnico</p>	<p>Total de personal técnico que no renueva contrato mensual</p>

<p>técnico de la empresa DOMINIONPERU S.A.C? – ¿De qué manera la necesidad de estima influye en la renuncia voluntaria del talento humano técnico de la empresa DOMINIONPERU S.A.C? – ¿De qué manera la necesidad de estima influye en la decisión de no renovar contrato del talento humano técnico de la empresa DOMINIONPERU S.A.C? – ¿De qué manera la necesidad de autorrealización influye en la renuncia voluntaria del talento humano técnico de la empresa DOMINIONPERU S.A.C? – ¿De qué manera la necesidad de autorrealización influye en la decisión de no renovar contrato del talento humano técnico de la empresa</p>	<p>talento humano técnico de la empresa DOMINIONPERU S.A.C. – Determinar como la necesidad de estima influye en la renuncia voluntaria del talento humano técnico de la empresa DOMINIONPERU S.A.C. – Determinar como la necesidad de estima influye en la decisión de no renovar contrato del talento humano técnico de la empresa DOMINIONPERU S.A.C. – Determinar como la necesidad de autorrealización influye en la renuncia voluntaria del talento humano técnico de la empresa DOMINIONPERU S.A.C. – Determinar como la necesidad de autorrealización influye en la decisión de no renovar contrato del talento humano técnico de la empresa</p>				
--	---	--	--	--	--

DOMINIONPERU S.A.C?	DOMINIONPERU S.A.C.				
------------------------	------------------------	--	--	--	--

Anexo 2: Estructura del instrumento: Elementos a medir implicado en la encuesta con dirección a la figura 8 La pirámide de las necesidades humanas de Maslow y sus implicaciones

N°	Interrogantes del Instrumento	Teoría	Necesidad	Factor de Motivación
1	¿La remuneración que percibe en el trabajo satisface sus necesidades básicas?	Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow	Fisiológica	Remuneración
2	¿Recibe alguna bonificación como parte de sus prestaciones en el trabajo?	Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow	Fisiológica	Prestaciones
3	¿Su supervisor respeta su horario de trabajo?	Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow	Fisiológica	Horario de trabajo
4	¿Se siente bien con el horario de trabajo que le asignan?	Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow	Fisiológica	Horario de trabajo
5	¿La empresa le proporciona intervalos de descanso, aparte del horario de refrigerio?	Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow	Fisiológica	Intervalos de descanso
6	Antes de iniciar sus labores, ¿La empresa le brinda un ambiente adecuado para ponerse el uniforme y los equipos de protección personal?	Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow	Fisiológica	Comodidad física
7	¿La empresa le proporcionan los equipos de protección personal EPP's acorde a los peligros y riesgos a los que está expuesto?	Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow	Seguridad	Trabajo seguro

8	¿La empresa ha publicado la matriz identificación de peligros y evaluación de riesgos con sus medidas de control IPERC?	Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow	Seguridad	Trabajo seguro
9	¿Su actual modalidad de contrato le hace sentir con estabilidad laboral?	Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow	Seguridad	Permanencia en el empleo
10	¿La empresa le tiene afiliado al seguro complementario de trabajo de riesgo SCTR?	Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow	Seguridad	Protección
11	¿Cree que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?	Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow	Sociales	Amistad de los compañeros
12	¿Le gusta crear un ambiente de confianza en relación con atención a los clientes?	Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow	Sociales	Integración con los clientes
13	¿Su relación laboral con su jefe y/o supervisor es buena?	Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow	Sociales	Jefes amigables
14	¿Su supervisor y/o jefe le brinda confianza, sabe escuchar sus necesidades, e inquietudes?	Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow	Sociales	Jefes amigables
15	¿Tiene usted amistades basadas en confianza con sus colegas?	Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow	Sociales	Comaradería
16	¿Recibe algún reconocimiento o felicitación, (de carácter no económico) por parte de la empresa, cuando realiza de forma excelente sus labores?	Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow	Estima	Reconocimiento

17	¿Le motiva que sus supervisores y/o jefes le deleguen responsabilidades?	Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow	Estima	Responsabilidad
18	¿Sus logros le proporcionan una importante sensación de autorrespeto y orgullo?	Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow	Estima	Orgullo
19	¿Cree usted que existe algún plan para hacer línea de carrera en la empresa?	Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow	Estima	Ascensos
20	¿Le motiva emprender trabajos desafiantes?	Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow	Autorrealización	Trabajo desafiante
21	¿La empresa le permite desarrollar sus habilidades en otras áreas de labor técnica?	Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow	Autorrealización	Diversidad
22	¿Prefiere trabajar con autonomía, sin supervisión directa o muy cercana?	Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow	Autorrealización	Autonomía
23	¿La empresa le proporciona oportunidades de crecimiento profesional?	Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow	Autorrealización	Crecimiento personal
24	¿Le permiten participar en las decisiones respecto a su labor?	Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow	Autorrealización	Participación en las decisiones

Anexo 3: Encuesta aplicada al talento humano técnico de la empresa DOMINIONPERU S.A.C.

ENCUESTA

La presente encuesta tiene como principal objetivo determinar como el modelo de motivación con enfoque de Abraham Maslow influye en retener el talento humano técnico de la empresa DOMINIONPERU S.A.C.

Edad_____ Sexo_____

1.- ¿La remuneración que percibe en el trabajo satisface sus necesidades básicas?

- Absolutamente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Absolutamente de acuerdo

2.- ¿Recibe alguna bonificación como parte de sus prestaciones en el trabajo?

- Absolutamente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Absolutamente de acuerdo

3.- ¿Su supervisor respeta su horario de trabajo?

- Absolutamente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Absolutamente de acuerdo

4.- ¿Se siente bien con el horario de trabajo que le asignan?

- Absolutamente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Absolutamente de acuerdo

5.- ¿La empresa le proporciona intervalos de descanso, aparte del horario de refrigerio?

- Absolutamente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Absolutamente de acuerdo

6.- Antes de iniciar sus labores, ¿La empresa le brinda un ambiente adecuado para ponerse el uniforme y los equipos de protección personal?

- Absolutamente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo

- De acuerdo
- Absolutamente de acuerdo
- 7.- ¿La empresa le proporcionan los equipos de protección personal EPP's acorde a los peligros y riesgos a los que está expuesto?
- Absolutamente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Absolutamente de acuerdo
- 8.- ¿La empresa ha publicado la matriz identificación de peligros y evaluación de riesgos con sus medidas de control IPERC?
- Absolutamente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Absolutamente de acuerdo
- 9.- ¿Su actual modalidad de contrato le hace sentir con estabilidad laboral?
- Absolutamente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Absolutamente de acuerdo
- 10.- ¿La empresa le tiene afiliado al seguro complementario de trabajo de riesgo SCTR?
- Absolutamente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Absolutamente de acuerdo
- 11.- ¿Cree que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?
- Absolutamente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Absolutamente de acuerdo
- 12.- ¿Le gusta crear un ambiente de confianza en relación con atención a los clientes?
- Absolutamente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Absolutamente de acuerdo
- 13.- ¿Su relación laboral con su jefe y/o supervisor es buena?
- Absolutamente en desacuerdo

- | | |
|--------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | En desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | De acuerdo |
| <input type="checkbox"/> | Absolutamente de acuerdo |
- 14.- ¿Su supervisor y/o jefe le brinda confianza, sabe escuchar sus necesidades, e inquietudes?
- | | |
|--------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Absolutamente en desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | En desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | De acuerdo |
| <input type="checkbox"/> | Absolutamente de acuerdo |
- 15.- ¿Tiene usted amistades basadas en confianza con sus colegas?
- | | |
|--------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Absolutamente en desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | En desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | De acuerdo |
| <input type="checkbox"/> | Absolutamente de acuerdo |
- 16.- ¿Recibe algún reconocimiento o felicitación, (de carácter no económico) por parte de la empresa, cuando realiza de forma excelente sus labores?
- | | |
|--------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Absolutamente en desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | En desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | De acuerdo |
| <input type="checkbox"/> | Absolutamente de acuerdo |
- 17.- ¿Le motiva que sus supervisores y/o jefes le deleguen responsabilidades?
- | | |
|--------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Absolutamente en desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | En desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | De acuerdo |
| <input type="checkbox"/> | Absolutamente de acuerdo |
- 18.- ¿Sus logros le proporcionan una importante sensación de autorrespeto y orgullo?
- | | |
|--------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Absolutamente en desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | En desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | De acuerdo |
| <input type="checkbox"/> | Absolutamente de acuerdo |
- 19.- ¿Cree usted que existe algún plan para hacer línea de carrera en la empresa?
- | | |
|--------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Absolutamente en desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | En desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | De acuerdo |
| <input type="checkbox"/> | Absolutamente de acuerdo |
- 20.- ¿Le motiva emprender trabajos desafiantes?

- Absolutamente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Absolutamente de acuerdo

21.- ¿La empresa le permite desarrollar sus habilidades en otras áreas de labor técnica?

- Absolutamente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Absolutamente de acuerdo

22.- ¿Prefiere trabajar con autonomía, sin supervisión directa o muy cercana?

- Absolutamente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Absolutamente de acuerdo

23.- ¿La empresa le proporciona oportunidades de crecimiento profesional?

- Absolutamente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Absolutamente de acuerdo

24.- ¿Le permiten participar en las decisiones respecto a su trabajo?

- Absolutamente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Absolutamente de acuerdo