



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA DE  
TRANSPORTE MOLINA UNIÓN S.A.C. EN LAS  
PROVINCIAS DE HUAMANGA Y HUANTA DE LA  
REGION AYACUCHO, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA  
EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

**Bach. CORONADO SAAVEDRA MAGALY**

**ASESOR**

**Dr.: FLORES AYALA ADALBERTO PRÓSPERO**

**AYACUCHO - PERÚ**

**2018**

## HOJA DE FIRMA DEL JURADO

---

Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero de Murillo

Dar.

---

Mgtr. Judith Berrocal Chillce

Miembro

---

Mgtr. Wilber Quispe Medina

Miembro

---

Dr. Adalberto Prospero Flores Ayala

Asesor

## **DEDICATORIA**

A mi hijo y a mis padres porque son mi  
fortaleza para continuar con mis metas  
trazadas.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental transversal descriptivo, se realizó con el propósito de buscar nuevas estrategias que ayuden en el mejoramiento y solución de los problemas de motivación y desempeño laboral Cuyo problema general es : ¿Cuáles son las características de la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en las empresas de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Ayacucho y Huanta de la región Huamanga, 2018? El objetivo general es: Describir la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Ayacucho y Huanta de la región Huamanga, 2018. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario aplicado a 36 colaboradores de la empresa de transporte, el análisis y procedimientos se realizaron con Ms. Excel, para obtener la siguiente conclusión: Existe una motivación intrínseca en la empresa de transporte molina unión S.A.C. pues la mayoría de los trabajadores se sienten a gusto con el trabajo que realizan.

Palabras claves:” “motivación”, “desempeño laboral”

## **ABSTRACT**

The present work of quantitative research, descriptive level, non-experimental descriptive transversal design, was made with the purpose of looking for new strategies that help in the improvement and solution of the problems of motivation and work performance Whose general problem is: What are the characteristics of motivation and work performance of employees in transport companies Molina Union SAC in the provinces of Ayacucho and Huanta of the Huamanga region, 2018? The general objective is: Describe the motivation and work performance of the employees of the transport company Molina Unión S.A.C. in the provinces of Ayacucho and Huanta of the Huamanga region, 2018. For the data collection, the survey technique and the questionnaire instrument applied to 36 employees of the transport company were applied, the analysis and procedures were performed with Ms. Excel, to obtain the following conclusion: There is an intrinsic motivation in the transport company Molina Union SAC because most workers feel comfortable with the work they do.

Keywords: "" motivation "," job performance "

## INDICE

DEDICATORIA.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
INDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	15
2.1. Antecedentes.....	15
2.2. Marco Teórico.....	22
2.3. Marco conceptual.....	50
2.4. Hipótesis.....	52
III. METODOLOGÍA.....	53
3.1. Diseño de investigación.....	53
3.1.1. Tipo de investigación.....	53
3.1.2. Nivel de investigación.....	53
3.2. Población y muestra.....	54
3.3. Operacionalización de las variables.....	55
3.4. Técnicas e instrumentos.....	56
3.4.1. Técnicas.....	56
3.4.2. Instrumentos.....	56
3.5. Plan de análisis.....	56
3.6. Matriz de consistencia.....	56
3.7. Principios éticos.....	58
IV. RESULTADOS.....	58
4.1. Resultados.....	58
4.2. Análisis de resultados.....	80
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	83
5.1. Conclusiones.....	83
5.2. Recomendaciones.....	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	85
ANEXOS.....	88
CUESTIONARIO.....	90

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 01 GENERO.....	59
TABLA 02 EDAD.....	60
TABLA 03 ESTADO CIVIL .....	61
TABLA 04 GRADO DE INSTRUCCIÓN .....	62
TABLA 05 ¿Le gusta el trabajo que desarrolla? .....	63
TABLA 06 ¿Cree usted que los objetivos de trabajo son retadores? .....	64
TABLA 07 ¿La empresa le brinda oportunidad de crecer en el área laboral? .....	65
TABLA 08 ¿Siente que la empresa le aprecia por el trabajo que desarrolla? .....	66
TABLA 09 ¿Toman en cuenta sus opiniones en la empresa? .....	67
TABLA 10 ¿Tiene la libertad de decidir en sus actividades laborales? .....	68
TABLA 11 ¿Cree usted que las gratificaciones monetarias adicionales son importantes para mantener el entusiasmo dentro del trabajo? .....	69
TABLA 12 ¿Cree usted que los beneficios económicos satisfacen sus necesidades?.....	70
TABLA 13 ¿Ha recibido algunos incentivos (comisiones reconocimientos bonos)? .....	71
TABLA 14 ¿Se siente satisfecho con la remuneración que le hace la empresa? .....	72
TABLA 15 ¿Cree que las recompensas le motivan a trabajar?.....	73
TABLA 16 ¿Cree usted que al hacer las cosas bien en su trabajo contribuya a un buen desempeño laboral?.....	74
TABLA 17 ¿se siente comprometido con su trabajo y con la empresa? .....	75
TABLA 18 ¿Cree usted que el uso adecuado del recurso contribuya a reducir costos en la empresa? .....	76
TABLA 19 ¿Cree usted que el desempeño laboral ayude al logro de los objetivos en el trabajo? .....	77
TABLA 20 ¿Cree usted que su trabajo contribuye a cumplir los objetivos de la empresa? .....	78
TABLA 21 ¿Cree usted que el cumplimiento de tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal y el de la empresa? .....	79

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA 01 GENERO.....</b>	<b>59</b>
<b>FIGURA 02 EDAD.....</b>	<b>60</b>
<b>FIGURA 03 ESTADO CIVIL .....</b>	<b>61</b>
<b>FIGURA 04 GRADO DE INSTRUCCIÓN .....</b>	<b>62</b>
<b>FIGURA 05 ¿Le gusta el trabajo que desarrolla? .....</b>	<b>63</b>
<b>FIGURA 06 ¿Cree usted que los objetivos de trabajo son retadores? .....</b>	<b>64</b>
<b>FIGURA07 ¿La empresa le brinda oportunidad de crecer en el área laboral? .....</b>	<b>65</b>
<b>FIGURA08 ¿Siente que la empresa le aprecia por el trabajo que desarrolla? .....</b>	<b>66</b>
<b>FIGURA09 ¿Toman en cuenta sus opiniones en la empresa? .....</b>	<b>67</b>
<b>FIGURA 10 ¿Tiene la libertad de decidir en sus actividades laborales? .....</b>	<b>68</b>
<b>FIGURA 11 ¿Cree usted que las gratificaciones monetarias adicionales son importantes para mantener el entusiasmo dentro del trabajo? .....</b>	<b>69</b>
<b>FIGURA 12 ¿Cree usted que los beneficios económicos satisfacen sus necesidades? ....</b>	<b>70</b>
<b>FIGURA 13 ¿Ha recibido algunos incentivos (comisiones reconocimientos bonos)? ....</b>	<b>71</b>
<b>FIGURA 14 ¿Se siente satisfecho con la remuneración que le hace la empresa? .....</b>	<b>72</b>
<b>FIGURA 15 ¿Cree que las recompensas le motivan a trabajar?.....</b>	<b>73</b>
<b>FIGURA 16 ¿Cree usted que al hacer las cosas bien en su trabajo contribuya a un buen desempeño laboral?.....</b>	<b>74</b>
<b>FIGURA 17 ¿se siente comprometido con su trabajo y con la empresa? .....</b>	<b>75</b>
<b>FIGURA 18 ¿Cree usted que el uso adecuado del recurso contribuya a reducir costos en la empresa? .....</b>	<b>76</b>
<b>FIGURA 19 ¿Cree usted que el desempeño laboral ayude al logro de los objetivos en el trabajo?.....</b>	<b>77</b>
<b>FIGURA 20 ¿Cree usted que su trabajo contribuye a cumplir los objetivos de la empresa? .....</b>	<b>78</b>
<b>FIGURA 21 ¿Cree usted que el cumplimiento de tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal y el de la empresa? .....</b>	<b>79</b>

## **I. INTRODUCCIÓN**

La motivación es el impulso necesario para mover a las personas a la realización o logro de un objetivo. La motivación es un factor importante en el desarrollo y progreso de una empresa debido a que depende de esta la actitud y la conducta de los subordinados con relación al su trabajo y al logro de las metas propuestas. Cuando se usa adecuadamente, la motivación puede convertirse en una herramienta beneficiosa y favorable para el administrador, logrando a través de ella incrementar o mantener el rendimiento de sus empleados.

El presente trabajo de investigación se justifica porque contribuye a la empresa y a los colaboradores, a saber, la importancia, que tienen los diferentes temas, los cuales ayudan para aumentar la motivación en ellos, y así generar mayor productividad y seguridad en sus labores. También se justifica por que ayudará a que la empresa prospere y será de mucha utilidad para mejorar el rendimiento de los colaboradores, motivar a los empleados para que realicen sus actividades con una actitud positiva y tengan un buen desempeño laboral.

Este trabajo de investigación de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental transversal descriptivo, se usa la técnica de la encuesta mediante un cuestionario aplicada a 36 colaboradores de la empresa molina unión en cuyo muestreo no se usa ninguna fórmula maestra estadística porque es una población menor a 120, para lo cual el universo está constituido por la misma cantidad de 36 colaboradores de la empresa de transporte molina unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la región Ayacucho.

El problema general es: ¿Cuáles son las características de la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en las empresas de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Ayacucho y Huanta de la región Huamanga, 2018? Así mismo el objetivo general es: Describir las características de la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en las empresas de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Ayacucho y Huanta de la región Huamanga, 2018 donde los objetivos específicos son: Describir las características de la motivación intrínseca de los colaboradores en las empresas de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Ayacucho y Huanta de la región Huamanga. Describir las características de la motivación extrínseca de los colaboradores en las empresas de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Ayacucho y Huanta de la región Huamanga. Describir la característica de la eficiencia de los colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Ayacucho y Huanta de la región Huamanga, Describir la característica de la eficacia de los colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Ayacucho y Huanta de la región Huamanga.

En el primero de los resultados obtenidos se puede observar en la tabla N°5 y el grafico N°5 en la encuesta realizada a 36 colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la Región Ayacucho, el 100% (36) opinan que le gusta el trabajo que desarrolla y el 0% (0) consideran que no les gusta el trabajo que desarrolla. así mismo vemos en la tabla N°10 y grafico N°10 donde en la encuesta realizada a 36 colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la Región Ayacucho, el 92% (33) opina que si tienen la libertad de decidir en el área que trabajan, el 8% (3)

consideran que no tiene la libertad de decidir en sus actividades laborales. Este resultado se puede contrastar en la tesis de grado “motivación y desempeño laboral, estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango de Monica Ivette Sun Masarriegos que concluye que la motivación es una herramienta fundamental para el desempeño de las actividades de los colaboradores, sin embargo, ayuda a que ellos realicen con gusto sus actividades, y además proporcionen un alto rendimiento para la empresa por lo tanto se deben tomar en cuenta que existen diferentes formas de motivar al personal, y es necesario que las organizaciones cuenten con los recursos necesarios para la realización de ésta entonces. Estos resultados nos muestran que la empresa proporciona a sus trabajadores una motivación intrínseca que nace de los propios trabajadores así mismo existe un entorno donde la persona se siente autónoma, donde las personas generan relaciones cercanas y tienen la oportunidad de crecer.

De acuerdo a los resultados obtenidos tal como se puede ver en la tabla N°11 y en el grafico N°11, en la encuesta realizada a 36 colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la Región Ayacucho, el 100% (36) opina que si son importantes las gratificaciones monetarias adicionales para mantener el entusiasmo dentro del trabajo, otro de nuestros resultados así mismo podemos visualizar el resultado en la tabla N°15y en el grafico N°15 donde en la encuesta realizada a 36 colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la Región Ayacucho, el 100% (36) si consideran que las recompensas les motiva a trabajar. Los resultados se pueden contrastar en la tesis de “motivación y desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de una empresa agro industrial de Lambayeque de Guísela burga

Vásquez que concluye que el personal administrativo expone que es necesario prestar atención a la dimensión salarial y de beneficios, para mejorar la remuneración que perciben por el trabajo que realizan. Así mismo los resultados nos muestran que la mayoría de los colaboradores de la empresa están de acuerdo con la motivación extrínseca donde afirman que les motiva a desempeñarse mejor las recompensas tangibles tales como gratificaciones remuneraciones incentivos beneficiosas recompensas. La empresa cree que si se da un motivador extrínseco como un bono o un premio a una persona motivada intrínsecamente estarán doblemente motivada.

Así mismo los resultados nos muestran en la tabla N°18 y el grafico N°18 que en la encuesta realizada a 36 colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la Región Ayacucho, el 100% (36) si consideran que el uso adecuado de los recursos contribuye a reducir costos en la empresa y el 0% (0) opinan que no contribuye el uso adecuado de los recursos a reducir los costos en la empresa el uso adecuado de los recursos. Los resultados nos muestran que la mayoría de los colaboradores piensan que la eficiencia contribuye a reducir los costos en el trabajo, de tal manera que realizan las cosas de la manera más adecuada posible para no genera sobre costos.

Y finalmente los resultados nos muestran en la tabla N°19 y en el grafico N°19 donde en la encuesta realizada a 36 colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la Región Ayacucho, el 100% (36) si consideran que el desempeño laboral ayude al logro de los objetivos en el trabajo y el 0% (0) no considera que el desempeño laboral ayude al logro de los objetivos en el trabajo, estos resultados se puede contrastar en la tesis de grado “motivación y

desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transporte interprovincial de la provincia Arequipa” de Elsa Isabel Paredes Cabanillas de la universidad cesar vallejo que concluye que la motivación y el desempeño laboral contribuye al logro de los objetivos y metas interpretando de que a mayor motivación mayor logro de los objetivos así mismo resultados nos muestran que la mayoría de los colaboradores piensan que desempeñarse bien en su trabajo y cumplen sus tareas lograrán la eficacia que la empresa exige y de este modo permanecer en el mercado.

Se concluye con lo siguiente:

Existe una motivación intrínseca en la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. pues la mayoría de los trabajadores se sienten a gusto con el trabajo que realizan ya que la motivación intrínseca surge dentro de la persona, se da mientras hacemos las actividades en sí misma, de manera que el globo de motivación se infla al hacer las actividades, existe un entorno donde la persona se siente autónoma, donde las personas generan relaciones cercanas tienen la oportunidad de crecer.

Existe la motivación extrínseca en la empresa de transporte molina unión S.A.C. donde la mayoría de los trabajadores se sienten entusiasmados con las gratificaciones monetarias las recompensas monetarias, incentivos, así mismo la empresa cree que si se da un motivador extrínseco como un bono o un premio a una persona motivada intrínsecamente estarán doblemente motivada por ello esta empresa recoge las diversas opiniones de los trabajadores para luego ponerlas en práctica de ser necesario.

En la empresa de transporte Molina Unión S. A. C. se ve que la mayoría de los colaboradores piensan que el uso adecuado de los recursos contribuye a reducir los

costos de la empresa, de tal manera que realizan las cosas de la manera más adecuada posible para no genera sobre costos.

En la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. La mayoría de los colaboradores consideran que desempeñarse bien en su trabajo y cumplan sus tareas lograrán la eficacia que la empresa exige y de este modo permanecer en el mercado.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### a) Antecedente Internacional

“La tesis de pre grados “motivación y desempeño labora estudios con el personal administrativo de una empresa de alimentos de una zona 1de Quetzaltenango de Monica Ivette Sun Masariegos de la universidad Rafael Landívar de la facultad de humanidades sustentada en marzo del 2015 con el que obtuvo el grado de licenciatura donde según los resultados obtenidos de la presente investigación determina que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. La prueba estandarizada Escala de Motivaciones Psicosociales, aplicada a los colaboradores para medir el nivel de motivación, evalúa diferentes factores, como lo son, Aceptación e integración social, reconocimiento social, autoestima/ autoconcepto, autodesarrollo, poder, seguridad, obtuvieron diferentes puntuaciones en su mayoría altas las cuales se tomaron dos aspectos a calificar y fueron, incentivo y satisfacción los resultados de dichos factores fueron los siguientes: siguientes: Factores Incentivo Satisfacción Aceptación e integración social Reconocimiento Social Autoestima/ Autoconcepto Autodesarrollo Poder Seguridad. La motivación produce en el personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, realizar las actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que ellos se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral. Se verificó a través

de la escala de Likert, que los colaboradores reciben una felicitación por parte de sus superiores al realizar correctamente su trabajo, lo que ayuda a que ellos tengan un desempeño laboral bueno para realizar sus actividades. El desempeño laboral de los colaboradores se logró observar a través de la escala de Likert, que se les aplicó a los colaboradores de la empresa, las notas obtenidas de cada ítem fueron la mayoría favorables para la investigación y estadísticamente los resultados se encuentran dentro de la significación y su fiabilidad”.

“En la tesis de pos grado propuesta, “El papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de PYMES potosinas” de Paola Marcela Castro Vázquez de la universidad Autónoma de San Luís Potosí facultada de contaduría y administración sustentada en julio del 2016 con el que obtuvo el grado de maestría en administración con énfasis en negocios. El objetivo de esta tesis fue analizar la influencia de los valores hacia el trabajo sobre la motivación laboral y el desempeño adaptativo de trabajadores de Pymes potosinas. En general, los resultados corroboran las hipótesis planteadas en el modelo de investigación, respecto a la relación entre los valores hacia el trabajo, la motivación laboral y el desempeño adaptativo. A continuación, se discuten los resultados y las implicaciones de estos hallazgos para la literatura sobre las variables estudiadas. Primero, los resultados ofrecen apoyo empírico a la hipótesis 1 sobre la relación positiva entre los valores hacia el trabajo y la motivación laboral. Lo anterior concuerda con estudios previos que han demostrado la influencia de los valores hacia el trabajo en variables de tipo afectivo, tales como el

compromiso organizacional (Elizur & Koslowsky, 2001; Feather & Rauter, 2004), la satisfacción (Feather & Rauter, 2004) y el estrés laboral (Siu, 2003; Siu, Spector, Cooper & Lu, 2005). En el presente trabajo se muestra una relación positiva entre los valores y la motivación laboral. Segundo, los resultados obtenidos evidencian la relación entre los valores hacia el trabajo y el desempeño laboral de trabajadores de pymes potosinas (hipótesis 2). Aunque existen pocos estudios acerca de la relación de los valores y el desempeño laboral, se puede rescatar el estudio de Takase, Maude & Manias (2005) en una muestra de enfermeras donde los valores repercutían en el desempeño laboral. Tercero, la evidencia recogida respalda la hipótesis 3 sobre el efecto positivo de la motivación en el desempeño laboral de trabajadores de pymes potosinas. Al respecto, 87 numerosos estudios han destacado la influencia positiva de la motivación en el desempeño laboral. De acuerdo a lo anteriormente descrito, se puede decir que los valores juegan un papel muy importante en la conducta de las personas, debido a que influyen en sus percepciones, actitudes y motivaciones (Ueda & Ohzono, 2012). La función de los valores es la de proveer de un conjunto de principios que guíen el comportamiento del individuo en el ámbito laboral, al ser éstos de los aspectos primordiales de la personalidad, ya que son el fundamento de la identidad personal y del sistema social. Entonces, se puede afirmar que los valores norman la conducta del hombre. Es por eso que las organizaciones actuales necesitan atraer talento humano con valores sólidos como la lealtad, honestidad, respeto, sinceridad y solidaridad, entre muchos otros, los cuales tendrán un efecto positivo en su desempeño laboral (Gabino, s.f.). La medición

de los valores en la evaluación del desempeño puede ayudar a las organizaciones de varias maneras: primero, pueden mejorar la calidad de las decisiones organizacionales que van desde los aumentos de salario, hasta los ascensos o inclusive las separaciones. La función de los recursos humanos en una organización, es maximizar las aportaciones de los empleados a los objetivos de la empresa; las evaluaciones del desempeño del empleado en el trabajo pueden jugar un papel fundamental en el logro de esta función. En segundo lugar, mejoran la calidad de las decisiones individuales. Una precisa retroalimentación en el desempeño, es un componente importante del éxito en la capacitación, y proporciona información crítica para que se conformen autoevaluaciones realistas en el lugar de trabajo. La retroalimentación en el desempeño, también es clave para 88 mantener altos niveles de motivación laboral. Para la presente investigación, de acuerdo a los resultados, los empleados tienen los valores más presentes en lo relativo a apertura al cambio y auto-trascender. Lo que significa que son empleados lo que desean de acuerdo a la teoría de Schwartz (1992), retos en la vida y tener una estimulación para poder activarse, así como tener control de las labores que realizan.

b) Antecedente Nacional

En la tesis de pre grado propuesta, “clima laboral y su relación con la motivación laboral del personal de una empresa de transporte” de Mario Ernesto Talledo Manrique de la universidad privada Antenor Orrego de Trujillo sustentada el 2015 con el que se graduó de licenciado en psicología,

la investigación se llevó a cabo con el objetivo de encontrar relación entre las variables Clima Laboral y Motivación Laboral dentro de la Población de una Empresa de Transportes así mismo concluye que actualmente los líderes y directivos de la organización no pueden dejar de reconocer que para cumplir con los fines y propósitos de su organización es altamente relevante tomar en cuenta las variables clima laboral y motivación laboral ya que ambas se relacionan con la satisfacción en el trabajo, es por ello surge la necesidad de comprender el comportamiento que tiene el clima laboral y como este es percibido por un colaborador en tal sentido se muestra a la motivación como las razones que le permite al individuo desarrollar sus tareas laborales de manera correcta y con mayor compromiso acorde con las necesidades de la empresa y la sociedad.

“En la tesis de pregrado “motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa industrial de Lambayeque de Guísela Burga Vásquez de la universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo sustentada en el 2018 con el obsto su maestría concluye que la empresa agroindustrial ubicada en la Región de Lambayeque muestra una motivación adecuada, ello gracias al buen manejo de las capacitaciones y a adecuadas relaciones interpersonales, de manera que permiten generar un ambiente laboral óptimo para los colaboradores del Área Administrativa. El personal administrativo expone que es necesario prestar atención a la dimensión salarial y de beneficios, para mejorar la remuneración que perciben por el trabajo que realizan. El desempeño laboral de la empresa es adecuado, pues el personal considera que los productos y servicios son brindados de manera adecuada, su

productividad es alta, y cuentan con un rendimiento y actitud beneficiosa para la empresa en términos de rentabilidad. El tener una alta motivación también ha permitido a la empresa lograr un adecuado desempeño laboral para bien propio y de sus trabajadores, en términos de productividad y eficiencia”.

c) Antecedente Local

En la tesis de pre grado propuesta, “Gestión de talento humano y desempeño laboral en las carpinterías metálicas en la ciudad de Ayacucho 2013-2014” de Persi Víctor de la Cruz Huamán de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote filial Ayacucho sustentada el 2016 con el que se graduó de licenciado en Administración concluye que El desarrollo de la investigación ha permitido comprobar la validez de las hipótesis de trabajo, por ello se esbozan las siguientes conclusiones: 1. Es preciso resaltar como resultado final que, una nueva concepción para los directivos y trabajadores en general de las carpinterías metálicas de Ayacucho, es el reto que tienen de adecuarse a las exigencias del contexto y los cambios, siendo necesario adaptar todo un sistema de gestión de talento humano en busca de la excelencia organizacional, debido a la influencia significativa de ésta en los desempeños laborales. 2. Asimismo, tienen que comprender mejor el desarrollo de habilidades y destrezas así como capacidades para el manejo de la tecnología aplicada, capacidades para el trabajo en equipo, fomentar el desarrollo de la creatividad e iniciativa, capacidades para el desarrollo de proyectos, para tomar decisiones de riesgo, orientar adecuadamente las actitudes y conductas, la práctica de valores, la capacitación de talento humano, etc. Es decir,

encaminar su accionar hacia un sistema de gestión de talento humano como estrategia de desarrollo y cambio de las instituciones públicas, porque los talentos influyen en los desempeños laborales de los trabajadores de las referidas instituciones. 3. El trabajo individual, la falta de simplificación, la rigidez normativa y la evasión de responsabilidades son características de los métodos tradicionales de trabajo, estos inciden en los rendimientos de la fuerza laboral existente en las 90 carpinterías metálicas de Ayacucho. Por tanto la alternativa de solución es incorporar un modelo de gestión de talento humano. 4. Los métodos tradicionales como forma de trabajo en las carpinterías metálicas de Ayacucho retrasan y dificultan los logros y genera incumplimiento de los plazos, es decir, inciden en el bajo nivel de los rendimientos de la fuerza laboral existente. En consecuencia, es necesario novedosas y nuevas formas de organización del trabajo. 5. Igualmente, se ha demostrado que la adecuada organización de equipos de trabajo contribuye con eficacia en la mejora continua y permanente de los desempeños laborales en las carpinterías metálicas de Ayacucho. De ahí que, los equipos de trabajo funcional, multidisciplinario y de solución de problemas constituyen alternativas a los modelos tradicionales. 6. Una de los talentos requeridos en las carpinterías metálicas de Ayacucho definitivamente es la forma de organización del trabajo en equipo, garantía para la creativa solución de problemas y condición necesaria de un trabajo efectivo que contribuye en la mejora continua de los rendimientos laborales.

## 2.2. Marco Teórico

### MOTIVACIÓN

“Según Robbins y Timothy definen a la motivación como un proceso que inciden en la intensidad dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para el resultado de un objetivo, es decir es el esfuerzo para lograr cualquier objetivo”.

(Robbins Stephn P. y Judge Timothy A., 2009)

La motivación según Robbins es el esfuerzo por alcanzar cualquier meta.  
(stphenp, 2004)

Para referirnos a la motivación citaremos a Chiavenato que define la motivación como aquello que impulsa a una persona a actuar de una manera determinada, de tal manera la motivación es el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Dependiendo de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva, habrá una interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo. el motivo es aquello que impulsa a una persona a actuar de una determinada manera o por lo menos que origina una propensión hacia un comportamiento específico este impulso a actuar puede provocarlo un estímulo externo que proviene del ambiente o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo, en este aspecto motivación se asocia con el sistema de cognición del individuo. . (Chiavenato A. , 2001)

“Según David c. McClellandse define a la motivación como a los propósitos conscientes y pensamientos íntimos tales, observando las conductas desde afuera conceptualiza a la motivación como a las inferencias relativas a propósitos

consientes que hacemos a partir de las observaciones de la conducta”.  
(McClelland, 1989)

“En la publicación de esta página, publicación vértice S.L. hace un comentario sobre el concepto de motivación de Frederick Taylor que considera que solo hay dos motivadores el salario y la pereza, cobrar lo más posible y hacer lo menos posible se trataría de un concepto de eficiencia ósea el máximo beneficio por el mínimo esfuerzo. También hace referencia sobre el concepto de motivación del autor Thorndike, todos tenemos que repetir aquellos actos por los cuales hemos obtenido recompensas y evitar aquellos por los cuales hemos tenido castigo”.  
(S.L., 2008)

“Varela Juárez Ricardo en su libro administración de la compensación, sueldos salarios y prestaciones comenta sobre la motivación a través de un ejemplo, al aceptar un administrador como supervisor tiene que luchar para lograr las metas trabajando en equipo con todos los colaboradores de la empresa ya que una de sus responsabilidades es estimular a los colaboradores para que cumplan con su respectivos trabajos de una manera adecuada y constructiva ya que este proceso de estimular a otro para que se desempeñe productivamente se le conoce como proceso de motivación y otra forma de lograr la motivación en los colaboradores es el incentivo económico y uno de los procesos más importantes que se lleva a cabo en las organizaciones es el talento humano ellos son una fuente de ventaja competitiva para la organización y tener colaboradores motivados comprometidos y capacitados es importante para el éxito de la organización”. (Ricardo, 2013)

“Según Sánchez en un artículo comenta sobre la motivación es el impulso mental que nos da la fuerza necesaria para iniciar la ejecución de una acción y para mantenernos en el camino adecuado para alcanzar un determinado fin. La motivación es una fuerza en movimiento, la intensidad de esa fuerza es cambiante y es así como una persona, altamente motivada, posteriormente puede mostrar menor interés en desarrollar la acción, Por este motivo es necesario emplear técnicas que refuerzan la motivación y son, el Propósito es la razón que tenemos para llevar a cabo la acción necesaria para iniciar la ejecución de una acción. También lo podemos relacionar con la misión y los objetivos que perseguimos. el siguiente es el Propósito siempre debemos mantener presente en la mente consciente o en el subconsciente, mientras más elevado sea el propósito, más seguridad tendremos en mantener la motivación con un propósito claro determinados y buenas herramientas podemos hacer cosas grandes, otra técnica es la Confianza es una actitud mental de certeza de que en el universo todo está dado para alcanzar aquello que nos proponemos esa confianza nos lleva a creer en nosotros mismos como seres capaces de realizar todas las acciones que sean necesarias para alcanzar nuestros propósitos. Cuando somos capaces de creer, la confianza se convierte en lo que en lenguaje espiritual se denomina fe. Y por último está el Compromiso que es una firme e irrevocable decisión de realizar nuestro Propósito, no importa las dificultades, el trabajo que debemos hacer, ni el tiempo que necesitemos. Debemos estar 100% Comprometidos con nosotros mismos, con nuestra familia, con nuestros hijos y con nuestro equipo de trabajo”.

(Sanchez L. R.).

“Según Julián Pérez Porto y María Merino la palabra motivación es la combinación de los vocablos latinos motus traducido como movido y motio significa movimiento, Afirma que motivación son aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr todos los objetivos planteados también define a la motivación como la voluntad que estimula a hacer un esfuerzo con el propósito de alcanzar las metas, cuando alguien está motivado, aquello que lo entusiasma es imprescindible o conveniente. Por lo tanto, la motivación es el lazo que hace posible una acción en pos de satisfacer una necesidad”. (Merino, 2008).

“Según Goldman Zuloaga define a la motivación en liderazgo como un proceso individual ya que nos conduce hacia un propósito, es el resultado de la evaluación del individuo para buscar un fin determinado”. Kurt Goldman Zuloaga. (2007)

“Según Sabrían señala a la motivación es el ímpetu que hace que un individuo se concentre en alcanzar un objetivo, una meta, ya sea por necesidad, o por satisfacción. En el entorno laboral la motivación tiene un papel muy importante en el desarrollo de la organización es el factor para que los trabajadores tengan un mayor desempeño en la organización”. (Sibrian, Osacar Marcelino)

“Según Aubert la motivación es la mezcla del propósito pasión, compromiso y toma de decisiones. Genera vida y energía para desempeñarse en la actividad que le apasiona. Es nuestra recompensa por nuestro buen desempeño. Es tener pasión por vivir, con la motivación estaremos aptos a tomar decisiones y corregir riesgos que todas las personas no harían por miedo. Es la clave para convertirse en una persona de alto desempeño. La persona motivada está comprometida y dispuesta

a correr riesgos, ya que puede cambiar su situación actual, tiene el control de su vida en sus manos, puede lograr lo que pretenda, sabe que quiere a corto, mediano y largo plazo, se siente contenta y exitosa”. (Aubert, 2012)

### **Motivación laboral**

“Rivas hace referencia a la motivación laboral como aquella energía interna que impulsa a los hombres a trabajar, definiremos cada palabra que conceptualiza a la motivación laboral, la energía significa fuerza, interna es el principio activo la energía impulsadora que se encuentra en el interior del sujeto que actúa, el impulso es una energía completa para diferenciarlas de otras fuerzas posibles, y a trabajar se refiere a la finalidad de la fuerza motivacional”. (Rivas, 1996) l.

### **Evolución de la motivación**

Según Rivas y Velaz considera que la motivación evolución tomando en cuenta la hipótesis realizada por Gordon Allport donde define que dentro de una persona las motivaciones de niñez dejan pasar a otras distintas en la edad madura es decir evoluciona la motivaciones de niño al adulto, Giorgio Girard en el campo de la motivación laboral sostuvo unos estudios poco difundidos una tesis en cuanto a la evolución de las motivaciones individuales de los trabajadores de tal manera José Ignacio por tales razones afirma que la motivación es una fuerza interna común de todos los individuos, es lógico que con el desarrollo de cada individuo se produzca el desarrollo de esa fuerza interna por lo tanto la motivación evoluciona ya que es un fenómeno psicológico que se desarrolla de manera

idéntica en todos los seres humanos es decir la motivación evoluciona dentro de cada persona. (Rivas, Jose Ignacio Velaz, 1996)

### **Estados motivadores**

“Abraham Maslow aporta sobre los estados motivacionales. Un estado motivacional es un estado especial claramente diferenciado de otro acontecimiento de organismo. La motivación es constante acabable, fluctuante y compleja. Por ejemplo, cuando una persona se siente rechazada, el sentimiento de rechazo tiene repercusiones en todo el organismo, tantos en sus aspectos somáticos como psíquicos la cual conduce automáticamente y por necesidad a otros acontecimientos tales como el deseo de recuperar el afecto, esfuerzos defensivos de varáis clases acumulación de hostilidad”. (Maslow A. H., 1991)

### **La satisfacción genera nuevas motivaciones**

Maslow menciona que la satisfacción genera nuevas motivaciones, el ser humano es un animal necesitado y raramente alcanza un estado de completa satisfacción excepto en breves periodo de tiempo, si se ha satisfecho un deseo aparece otro en su lugar. Cuando este se satisface otro nuevo se sitúa en primer plano, es propi del ser humano estar deseando algo. La aparición del impulso o deseo, las acciones que produce, y la satisfacción que se consigue al alcanzar el objetivo final todas ellas juntas nos proporcionan un ejemplo artificial-aislado único y fuera de la estructura total de la unidad motivacional. Esta aparición depende del estado de satisfacción o insatisfacción de las restantes motivaciones que el organismo entero puede tener que es la base sobre la que otro deseos predominantes han obtenido

estados de relativa satisfacción. Querer cualquier cosa implica haber satisfecho.  
(Maslow A. H., 1991)

Así mismo Maslow conceptualiza a la motivación como el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades. Clasificando estas necesidades en 5 pirámides, en la base están las necesidades básicas, que son necesidades referentes a la supervivencia; en el segundo escalón están las necesidades de seguridad y protección; en el tercero están las relacionadas con nuestro carácter social, llamadas necesidades de afiliación; en el cuarto escalón se encuentran aquellas relacionadas con la estima hacia uno mismo, llamadas necesidades de reconocimiento, en la cúspide, están las necesidades de autorrealización. La idea principal es que sólo se satisfacen las necesidades superiores cuando se han satisfecho las de más abajo, es decir, no puedes pasar a la siguiente hasta que no hayas satisfecho las anteriores. (Maslow H. , 1954)

### **Motivación en el trabajo**

“Según Maximiano menciona que la motivación en el trabajar es el estado psicológico de disposición, intereses y voluntad de alcanzar o realizar una tarea o meta. Decir que la persona está motivada para el trabajo significa que muestra una inclinación favorable para realizarlo”. (Maximiano, 2008)

“La palabra motivación proviene de latín motivos, moveré, que significa mover refiere que es un proceso por el cual alguna razón o motivo incentiva estimula y energiza el comportamiento humano. Hay un motor en marcha permanente que lo

mueve, aunque de vez en cuando se queda en punto muerto o deja de funcionar y la persona se desmotiva”. (Maximiano, 2008)

Los impulsos paternos ¿Por qué amamos a nuestros hijos, por que las personas quieren tener hijos, porque hacen tantos sacrificios por ellos? Todos los seres humanos desean sus propósitos sus metas más que ser conducidos por impulsos y fuerzas ciegas. la realidad es un conjunto de ambas realidades, solo se ha estudiado los efectos patógenos de la frustración dejando los aspectos saludables .homeostasis, equilibrio adaptación auto preservación, defensa son conceptos negativos que deben ser complementados con sus conceptos positivos la idea es de preservar la vida si tuviéramos que definir la psicología funcional como el estudio de la utilidad desde el punto de vista de la auto preservación entonces por extensión una psicología trata funcional estudiaría la utilidad desde el punto de vista del auto perfeccionamiento. El abandono de las necesidades superior y el obviar las diferencias entre las necesidades elementales y superior y el obviar las diferencias entre las necesidades elementales y superiores lleva a la decepción cuando el deseo incluso después de gratificar una necesidad. En una persona sana la gratificación no hace cesar el deseo sino que tras un periodo de satisfacción se produce una sustitución de deseo y frustraciones elevado junto con la inquietud y la insatisfacción. (Maslow A. H., 1991)

## **Teorías de la motivación**

Las teorías motivacionales surgieron en la década de 1950, se considera un periodo fructífero en el desarrollo de los conceptos de motivación. Durante esa época se formularon teorías que, todavía son las explicaciones más conocidas de la motivación de los empleados. Una de ellas es la teoría de las necesidades de Maslow y la teoría de los dos factores de Herzberg, que representan los cimientos sobre los que se erigen las teorías contemporáneas; así como también, se recurren a éstas teorías y a su terminología para explicar la motivación de los empleados, ya que atienden al contenido (naturaleza) de los elementos que pueden motivar a una persona. Tienen relación, por lo tanto, con el ser interior del individuo, así como con la determinación del comportamiento producto del estado interno de las necesidades de éste.

Así también existen otras teorías que se consideran contemporáneas ya que representan una explicación moderna de la motivación de los empleados, basándose en sus necesidades de estimación y, en la evaluación de ésta con el paso del tiempo, aplicando sistemáticamente incentivos que aumenten la motivación (Robbins, 2004; Davis Newstrom, 2000; Schein, 2004).

Estas teorías permiten explicar y describir las motivaciones

### **Teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow**

“Maslow propuso la teoría de las necesidades y lo divide en 5 pirámide es la más conocida en el mundo creada en 1943 ampliada posteriormente en el libro *Motivation and personality*, Maslow resume la teoría de las necesidades en una pirámide de

jerarquía desde la base hasta la cúspide. Maslow sugiere que no acometer cualquiera que los distintos niveles impediría el avance así el siguiente escalón ya que el movimiento ascendente o desdenté es continuo debido al cambio de entorno, la jerarquía es como un camino que debe completarse para llegar a la felicidad y la búsqueda de algo deseado será lo que genera al motivación, primeramente busca satisfacer las necesidades fisiológicas referido a la supervivencia como el hambre sed cobijo sexo luego de alcanzar pasamos al segundo que es la seguridad referido a los cuidados y protección contra los daños físico y emocionales el tercero vendría a ser lo social referido al afecto aceptación sentido de pertenencia y amistad el cuarto es el estima tales como el respeto de si la autonomía y el logro el estatus el reconocimiento y a la atención y finalmente la cinco esta al autoestima referido a los impulsos para convertirse en aquello que uno es capaz de ser el desarrollo del potencial y la autorrealización”. (Maslow A. H., 1991)

Cuando la necesidad de un nivel jerárquico está satisfecha, el individuo busca satisfacer la necesidad de nivel inmediato superior, por lo cual esto se cambiarte en un motivador para satisfacer las necesidades.

### **Teoría de jerarquía de Clayton Alderfer ERC**

“Alderfer replanteo las teorías de las necesidades de Maslow donde plante que hay tres grupos de necesidades elementales, existencia similar al primer y Segundo eslabón de la teoría de las necesidades de Maslow que vendría a ser el de fisiología y de seguridad, de relación esta vendría a ser similar a lo social y al estatus y de crecimiento referido a la estima y a l autorrealización. Alderfer afirma

que el individuo se centrará de manera simultánea en las tres categorías de necesidades”. (Robbins Stephn P. y Judge Timothy A., 2009)

### **Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg**

“La teoría de los dos factores también conocida como Teoría de motivación e higiene, permite Frederick Herzberg presentar dos revolucionarias ideas al mundo empresarial la satisfacción y la insatisfacción laboral dos dimensiones independientes las estrategias motivacionales tales como mejora las relaciones humanas aumentar los incentivos salariales y establecer condiciones adecuadas de trabajo estos elementos no generaban mayor motivación solo actuaban previniendo a la insatisfacción. La segunda idea que es el aumento de los salarios sin preocuparse de las condiciones en que realizan las tareas no sirve para motivar. Herzberg decía en la medida que el dinero se convierte en un factor estándar pierde su capacidad motivadora en el trabajo. Los factores de higiene estudian aspectos tales como la supervisión las relaciones interpersonales las condiciones físicas de trabajo y remuneración la seguridad en el trabajo las prestaciones la política, si estos factores no están presentes o se puede aplicar incorrectamente no permitirá que el empleado logre la satisfacción pues si están presentes todas estas condiciones no origina una fuerte motivación solo ayuda a disminuir la insatisfacción. El segundo factor vendría a ser los factores motivadores encontramos aspectos de la realización personal el reconocimiento al desempeño lo interesante de la tarea que se realiza la responsabilidades de la gerencia los avances profesionales y de crecimiento personal que se obtiene en el trabajo, si estos factores esta presentes en el trabajo ayudan a provocar en el empleado un

elevado nivel de motivación estimulándolo a un desempeño superior”. (Pinto, 2002)

“Herzberg enfoca su teoría en el ambiente externo y en el trabajo del individuo para motivar a las personas depende de dos factores las cuales son los factores higiénicos relacionado con las condiciones que le rodea al individuo cuando trabaja, tales como la condición física y ambientales de trabajo los beneficios sociales el salario el tipo de supervisión recibida el clima de las relaciones entre las directivas y los empleados las oportunidades el reglamento interno, cuando estos factores son óptimos simplemente evitan la insatisfacción pues su influencia en el comportamiento no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera, cuando son precarios producen insatisfacción y se denomina factores de insatisfacción, el cual incluye, condiciones de trabajo y comodidad, políticas de la organización y la administración, relaciones con el supervisor, competencia técnica del supervisor, salario, estabilidad en el cargo y relaciones con los colegas. Así mismo el otro factor que motiva a las persona es el factor motivacional, relacionado con las condiciones del cargo las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí, producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad hasta el nivel de excelencia, comprenden sentimientos de realización crecimiento y reconocimiento profesional así que cuando los factores motivacionales son óptimos elevan la satisfacción de modo sustancial y cuando son precarios provocan la perdida de satisfacción por la cual se le denomina factores de motivación incluyendo las delegaciones de responsabilidades, asensos, libertad de decidir cómo hacer el trabajo, utilización plena de las habilidades personales, formulación de objetivos. En conclusión, los factores motivacionales

afirman que la satisfacción en el cargo es función del contenido o de la actividad desafiante y estimulante del cargo y los factores higiénicos afirman que la satisfacción en el cargo depende del ambiente, de la supervisión de los colegas y del contexto general del cargo”. (Chiavenato A. , 2001)

### **Teoría de las necesidades de McClelland**

“McClelland propuso en su libro Human Motivación la teoría de motivación humana dada en tres necesidades primero está la necesidad de logro donde su motivación primordial es realizar cosas difíciles, puede ser un reto a las propias capacidades y una necesidad de sentirse realizado, la segunda necesidad es el de poder cuya motivación es obtener autoridad y estatus para influir en los demás y la última necesidad es de la necesidad de filiación donde su motivación primordial pertenece a algo, puede ser a un equipo e interactuar con su miembros sintiéndose uno más”. (McClelland, 1989)



## **Teoría de la expectativa Víctor Vroom**

Esta teoría afirma que la motivación está en función de las expectativas, la instrumentalidad y la valencia. Cada vez que aumenta un elemento, aumenta también la motivación; y cuando disminuye cada elemento la motivación también disminuye. Plantea que una persona buscará comportarse de cierta manera con la esperanza de que un resultado ocurra después de su acto y de acuerdo con el atractivo de dicho resultado a través de las tres variables las cuales son la Valencia es el nivel de deseo de una persona por obtener una meta u objetivo, varía de persona en persona y en el transcurso del tiempo también varía, ya que está condicionada por la experiencia del individuo seguidamente esta la Expectativa es la convicción que tiene la persona del esfuerzo con que trabaje esta producirá el efecto deseado. Las expectativas dependen de la percepción que tenga la persona de sí misma y finalmente esta la Instrumental, representada por el juicio que realiza la persona de que la empresa valorará y recompensará su trabajo realizado. (Mara Milena Marrugo Marrugo Belkys Paola Perez Melendez, 2012)

Según Bob Nelson nos habla en su libro Como motivar a las personas ya que para motivar a los trabajadores el objetivo de la gerencia es obtener lo mejor de los empleados. La calidad de las relaciones que cada trabajador tiene con sus directivos, el respeto la confianza y la consideración que los jefes ponen diariamente a sus subordinados, con sólo mejorando el ambiente de trabajo, o celebrando de vez en cuando una reunión para levantar el ánimo de los empleados, los directivos pueden marcar la diferencia, y conseguir que el

personal de lo mejor de sí. Estas formas de motivar al personal son, Como mantener la moral en alto ya que el reconocimiento de una labor es la clave para desarrollar la satisfacción de los empleados como dedicar tiempo al final de un día especial, celebrar el logro de un departamento en la empresa; repartir certificados de reconocimiento para reconocer los logros individuales; preparar la oficina de un nuevo empleado; agradecer a los empleados por las tareas bien hechas; participar personalmente en las labores de los empleados; demostrar interés por la persona que se quiera motivar; cerciorarse de que en la empresa todos tengan la información que necesitan para realizar su trabajo; mostrarse abierto a considerar las opiniones de los empleados; mantener la conexión de los directivos con los empleados, ya que esto genera compromiso por parte de ambos, otra forma de motivación es Facultar a los empleados otorgando autonomía e independencia darles a los colaboradores puede generar una gran oleada de energía en los trabajadores, dando, a su vez, libertad a los supervisores para concentrarse en otras tareas. La comunicación uno a uno también es otra forma de motivación pues la comunicación es el único medio que puede mantener unida a una empresa cada persona es un eslabón en la cadena de comunicación, y la comunicación fluye con libertad, Fomentar la creatividad es otra forma de motivar pues un empleado motivado es un empleado creativo.” Si los empleados están comprometidos con la empresa buscarán nuevas maneras de superar y resolver problemas. Otra manera de motivar es la capacitación y desarrollo, la fuerza laboral es el principal activo, y que el crecimiento y desarrollo se debe a la valorización que se le da a tal activo. Ambos salen beneficiados tanto los colaboradores como las empresas,

la capacitación, permite a los empleados capacitarse más y trabajar eficientemente hacer que los empleados compartan lo aprendido con el resto del personal. Crear planes para el desarrollo profesional de cada empleado, detallando las destrezas que quisieran adquirir y las oportunidades disponibles para ellos; la revisión anual del desempeño es muy importante, discutir con los empleados el desarrollo profesional de cada uno y por último el trabajo debe ser interesante y estimulante. Los instrumentos más utilizados por el área de los recursos humanos para diagnosticar y evaluar la motivación es la observación y la evaluación de las actitudes de los trabajadores, la entrevista, el análisis de las condiciones de trabajo, buzones de trabajo quejas y sugerencias y plan de sugerencias (NELSON, 2005)

### **Motivación intrínseca y extrínseca**

Sabemos que la motivación es un conjunto de procesos, provee dirección y energías y nos dirige a un objetivo así mismo tenemos tipos de motivaciones las cuales son motivación intrínseca que surge dentro del sujeto, obedece a motivos internos un ejemplo sería deseos de aprender para saber es decir es la necesidad de hacer bien las cosas por satisfacción propia y la motivación extrínseca se estimula desde el exterior ofreciendo recompensas un ejemplo será llegar a tiempo al trabajo para ganar un bono de puntualidad.

### **Motivación intrínseca**

“surge de manera espontánea de las necesidades psicológicas y de los esfuerzos innatos de crecimiento, estas necesidades psicológicas cuando reciben apoyo y

son cultivadas por el ambiente y por todas las personas que tienen relación dan lugar de manera espontánea a las experiencias de satisfacción de una necesidad psicológica que los individuos sienten cuando ejecutan actividades atrayentes. Así mismo hay algo en la actividad misma que permite que el individuo se sienta libre (espontáneo) y eficiente (competencia) o cercano en términos emocionales (afinidad)". (John Marshall, 2009)

### **Motivación intrínseca**

"El nuevo trabajo tiene el potencial de recompensas intrínsecas muchos más agradables, estas recompensas intrínsecas se originan de recompensas intangibles así mismo llegan a los trabajadores directamente del trabajo que realizan tales satisfacciones como el orgullo de la mano de obra y otras" (Thomas, 2009)

### **Motivación extrínseca**

"Se origina de los incentivos y consecuencias en el ambiente como el alimento dinero atención estrellas doradas privilegios aprobaciones becas trofeos puntos adicionales certificados premios, surge de un contrato conductual quiere decir has esto y obtendrás aquello. La diferencia esencial entre los dos tipos de motivación reside en la fuerza que energiza y dirige la conducta ya que la motivación de forma intrínseca procede de la satisfacción espontánea de una necesidad psicológica que proporciona la actividad misma y la motivación extrínseca proviene de los incentivos y consecuencias que se alivian eventualmente a la presentación de la conducta observada". (John Marshall, 2009)

## **La motivación extrínseca**

“Las organizaciones solo quieren el cumplimiento de los trabajadores pues lo compran con dinero y otros beneficios tangibles entonces las recompensas extrínsecas no provienen del trabajo en sí, los supervisores tienen que ver mucho para garantizar que el trabajo se realice correctamente incluyen compensaciones tales como salario bonos comisiones beneficios y premios en efectivo, las organizaciones necesitan comprar comportamiento de memoria y no compromiso e iniciativa”. (Thomas, 2009)

## **Teoría del establecimiento de metas**

“Esta teoría nos hace saber que el individuo está comprometido con las metas donde las metas difíciles producen un nivel más alto de esfuerzo que la meta general ya que actúa como un estímulo interno, las aceptaciones de las metas permanecen firmes ya que entre más fácil sea las metas más elevado será el nivel de desempeño ósea más probable será que se acepten, pero una vez que aceptan una tarea más difícil el empleado desarrollara un esfuerzo para alcanzar esa meta, las metas difíciles capturan toda nuestra atención y así concentrarnos, en segundo lugar las metas difíciles nos energiza ya que tenemos que trabajar más de lo debido y de esa manera alcanzar las metas y en tercer lugar también si las metas son difíciles las personas persisten en lograrlo y finalmente las metas difíciles nos conduce a encontrar estrategias que nos ayuden a realizar los trabajos eficazmente, las personas los hacen mejor al hacer una retroalimentación sobre lo bien que se dirigen a sus metas, esto les

ayudara a identificar lo que han hecho y lo que quisieran hacer”. (Robbins Stephn P. y Judge Timothy A., 2009)

### **Las técnicas de motivación laboral**

Mantener una alta motivación laboral es importante para el correcto funcionamiento de la empresa de esta forma la empresa consigue un alto grado de implicación por parte de los trabajadores, los cuales trabajen en la misma dirección para conseguir un objetivo común. Estas técnicas favorecen a un buen clima laboral que permitirá un trabajo cómodo en la empresa para todos los colaboradores las cuales son.

- Establecer metas y objetivos
- Premiar logros y poner incentivos
- Formación a los trabajadores,
- Salario adecuado:
- Sitio ideal en la empresa:
- Integración y participación: Coaching:
- Las recompensas de los empleados
- Pago con base en el mérito
- Los bonos anuales
- Pago con base en las aptitudes
- Planes de reparto de utilidad
- Planes de prioridad de acción para los empleados

(//www.emprendepyme, 2016)

### **Grado de satisfacción**

“Las cinco necesidades tales como fisiológica, de seguridad de pertenencia de estima y de autorrealización están presentes en este concepto, Si una necesidad es satisfecha entonces aparece otra, esta afirmación podría darnos una falsa impresión de que una necesidad se debe satisfacer al 100% antes de que aparezca la siguiente necesidad, en realidad los miembros de la sociedad están parcialmente satisfechas y pradialmente insatisfechas en todas las necesidades básicas a la vez, por ejemplo las necesidades de la jerarquía están relacionadas con el grado de satisfacción entonces una persona puede estar satisfecho quizá el 85% de sus necesidades fisiológicas, en el 75% d sus necesidades de seguridad, el 50% de las necesidades del amor, el 40% de las necesidades del autoestima y el 10% de las necesidades de autorrealización, se puede afirmar que cada vez que una necesidad se va satisfaciendo la otra necesidad que aparece se va satisfaciendo también en menor porcentaje de la otra”. (Maslow A. H., 1991)

### **La conducta humana**

“La conducta humana la conducta dentro de las organizaciones es compleja, depende de factores internos, resultan de sus propias características tales como su personalidad capacidad de aprendizaje motivación actitudes emociones valores de los factores externos, resultan del ambiente de la organización factores sociales políticos”. (Idalberto, 2007)

### **DESEMPEÑO LABORAL**

En la tesis de Marruego y Pérez de la facultad de ciencias económicas hace referencia al autor Bohórquez, que define al desempeño laboral como el nivel

de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un determinado tiempo. Otra definición interesante es la que usa Chiavenato, el desempeño es la eficacia del colaborador que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es fundamental para la organización, donde el individuo demostrara gran satisfacción laboral. Va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos el desempeño laboral de la persona. El Desempeño Laboral se refiere a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con la finalidad de alcanzar las metas. El desempeño es la acción realizada o ejecutada por un individuo, en respuesta, a lo que se ha designado como responsabilidad y que se medirá en base a su ejecución. Definiendo que el desempeño es la evaluación del desempeño del individuo y que, Para revisar la motivación, la gente necesita percibir que el esfuerzo que ejerce, conlleva a una evaluación favorable del desempeño y que ésta guiará a las recompensas que valorará. (Mara Milena Marruego Marruego Belkys Paola perez melendez, 2012)

### **La evaluación del desempeño**

Según Idalberto Chiavenato define a la evaluación del desempeño como una apreciación sistemática de cómo se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro, en otras palabras en el comportamiento de la persona que ocupa el puesto, el desempeño varia de una persona a otra esto depende de los factores que influyen en él, tales como las recompensas, percepciones formas de motivación y estas determinara la magnitud del esfuerzo que el colaborador esté dispuesto a hacer, en resumen la evaluación del desempeño es un proceso para estimular o juzgar la excelencia las cualidades el valor de una persona

también es un medio que permite detectar problemas en la supervisión y en la integración del colaborador a la organización así mismo problemas de motivación también nos permite definir y desarrollar políticas en la organización acorde a las necesidades de la empresa . (Idalberto, 2007)

Define Chiavenato a la evaluación del desempeño como una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Toda valuación es un proceso para estimular o juzgar el valor excelencia y cualidades de una persona, para evaluar a los colaboradores de una organización se aplican diversos procedimientos que se conocen por distintos nombres evaluación de los empleados como evaluación del desempeño, evaluación de méritos, informes de las prácticas de la evaluación del desempeño no son nuevas, desde que una persona empleo otra. El trabajo de esta se evaluó en función de la relación costo beneficio. (Chiavenato I. , 2009)

### **Factores que influyen en el desempeño laboral**

Gómez opina en el artículo de José Agustín Manjarrez sobre los factores que influyen en el desempeño laboral las cuales son la motivación, Otro factor es el Adecuado ambiente de trabajo consiste en determinar un puesto adecuado de acuerdo a sus conocimientos experiencias del trabajador para que se desempeñe con éxito, otro factor es el Establecimiento de objetivos esto quiere decir que se debe desarrollar los objetivos en un periodo de tiempo. Otro factor es el Reconocimiento del trabajo de esta manera el trabajador se sienta útil y valorado. También la participación del empleado en la empresa es

indispensable para que sientan parte de ella finalmente la formación y el desarrollo profesional ya que es favorable para el rendimiento laboral. (Gomez, 2014)

### **Objetivos de la evaluación del desempeño**

Sabemos que la evaluación del desempeño es una herramienta, un medio o un instrumento para mejorar los resultados del talento humano de tal manera para alcanzar este objetivo básico se tiene que desarrollar primeramente los objetivos internos tales como idoneidad del trabajador para el puesto adecuado, capacitaciones, incentivos salariales mejora de las relaciones humanas, estimulación del potencial de desarrollo de los empleados, estímulo para el incremento de productividad, conocimiento de los indicadores de desempeño de la organización y por último la retroalimentación, los objetivos principales de la evaluación del desempeño son tres el primero permite medir el potencial humano la segunda permite que el talento humano sea vistos o tratado como una esencial ventaja competitiva de la organización el tercero y último ofrece oportunidades de crecimiento y condiciones de participación de los miembros de la organización. (Idalberto, 2007)

### **Beneficios de la evaluación del desempeño**

Chiavenato habla sobre los beneficio de la evaluación del desempeño pues cuando la evaluación del desempeño se ha coordinado y desarrollado bien trae beneficios a corto mediano y largo plazo donde los principales beneficiarios son el gerente en donde evaluara el desempeño y el comportamiento del trabajador, proporcionando medidas par mejora el estándar del desempeño de los colaboradores en segundo esta otro beneficiario y son los trabajadores ya

que conocen las reglas del comportamiento y desempeño que la empresa valora, saben cuáles son las expectativas de su jefe referido al desempeño admiten saber las medidas que el jefe toma para mejorar su desempeño es necesario que se hagan una autoevaluación en cuanto a su desarrollo y control personal y por último beneficios para la organización, evalúa el potencial a corto mediano y largo plazo, identifican a los trabajadores que necesitan perfeccionarse en una determinada área, dinamiza su política del talento humano ofreciendo oportunidades al personal como el estímulo a la productividad y a la mejora de las relaciones humanas. (Idalberto, 2007)

### **Para qué sirve la evaluación del desempeño**

localizar necesidades de capacitación, descubrir personas clave, atinar inquietudes del evaluado, hallar una persona para el puesto, motivar a la persona e involucrarlo en la empresa, es una oportunidad para que los jefes y los colaboradores estudien como se están haciendo las cosas, para que puedan tomar decisiones sobre salarios y promociones. (Alicia, 2006)

### **Tres pasos claves en la evaluación del desempeño**

“Los pasos decisivos en el desempeño laboral constan de tres iniciando con la definición del puesto donde el supervisor y el subordinado sepan y estén de acuerdo en las responsabilidades y los criterios de desempeño del puesto, el segundo es evaluar el desempeño en función al puesto, finalmente la retroalimentación se trata de volver a comentar el desempeño y los progresos del evaluado”. (Alicia, 2006)

## **El comportamiento organizacional**

“Según Robbins se refiere al comportamiento organizacional como al campo de estudio que se investiga el impacto que los individuos de los grupos presentan en la conducta dentro de la organización para mejorar la eficiencia de las organizaciones, estudia todos lo que realizan los individuos de la organización y como trasciende esta conducta en el desempeño de la organización”. (Robbins, 2004)

El comportamiento organizacional analiza el comportamiento individual incluye temas de actitud personalidad, percepción, aprendizaje y a la motivación así mismo analiza el comportamiento de grupo en donde incluye roles, normas formación de equipo conflictos y liderazgo. (Sthen P. Robbins y Coulter Mary, 2005)

El comportamiento organizacional es un campo de estudio en el que se investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones con el propósito de aplicar estos conocimientos para mejorar la eficacia de la organización. (stphenp, 2004)

## **Comportamiento de grupo**

Stephn y Timothy afirman que un grupo son dos o más personas que interactúan se reúnen para alcanzar objetivos específicos se presentan dos tipos de grupo formales son aquellos que se precisan a la estructura de la organización donde se establecen tareas para un trabajo designado ya que en los grupos formales el comportamiento de uno de los integrantes queda

establecida por las metas organizacionales y están orientadas a cumplimiento de estas metas, y grupo no formal son aquellos grupos que no están estructuradas ni determinadas por las organizaciones, estos grupos se forman de manera espontánea en el ambiente de trabajo por alguna necesidad de un contacto social. (Robbins Stephn P. y Judge Timothy A., 2009)

### **Los 5 elementos fundamentales del bienestar**

Tomas Rath afirma sobre los cinco elementos fundamentales del ambiente donde el bienestar profesional se refiere de qué manera empleas tu tiempo en el día a día y cuanta satisfacción te genera, el bienestar social se refiere las relaciones con tus semejante, el bienestar económico referido a la situación financiera en que se encuentra, el bienestar físico referido a contar con una buena salud y suficientes energías para desempeñarnos adecuadamente en nuestras tareas cotidianas, el bienestar comunitario referido al grado de compromiso en el lugar o ámbito que vives, las empresas deben poner en practica estos 5 elemento ya que al aumentar estos elementos contribuirá al bienestar de los colaboradores se verá reflejado en el trabajo que realizaran día a día. (Tom Rath, 2011)

### **Qué es la productividad**

“No se trata de trabajar mucho, es organizarte para alcanzar tus metas a corto mediano y largo plazo sin estresarte, mejorar tu productividad quiere decir aprender a gestionarte a ti mismo, hoy en día los trabajadores deben sentirse compromiso y ser constantes en la empresa que laboran de esa manera ser más

productivos ya que ay una fuerte competencia en estos tiempos”. (Sanchez J. , 2012)

### **Clima laboral en la organización**

“Martínez señala como el contexto de trabajo se caracteriza por el conjunto de aspectos tangible e intangibles que está presente en una determinada organización afectando a la motivación, comportamiento actitud de sus miembros. También conceptualiza como el entorno o ambiente de trabajo a partir de un conjunto de dimensiones relacionado con el individuo el grupo y la propia organización, es importante saber que el clima laboral influye en el comportamiento de las personas que trabajan en una empresa ya que esto se verá reflejado en la productividad, eficiencia en la satisfacción laboral y el gradado de compromiso”. (Martinez, 2016)

### **Conceptos de efectividad eficiencia y eficacia**

“según Sánchez y Ríos conceptualiza a la Eficiencia es la capacidad de una organización para obtener productos con el uso mínimo de recursos, significa hacer las cosas de manera correcta y la eficacia es el grado en que se logran los objetivos y metas de un plan significa hacer las cosas correctas, efectividad incluye a la eficiencia y a la eficacia, consiste en realizar lo correcto con mayor exactitud y sin desaprovechar el tiempo y dinero, es decir es el resultado programado en el tiempo y con los costos adecuados”. (Fernandez Rios Manuel Sanchez C. Jose, 1997)

## **La eficacia organizacional**

“La conceptualización de la organización como un sistema de significados nos lleva a entender la eficacia como el grado de cumplimiento del sistema de significados, una organización es eficaz si da cumplimiento, si lleva a efecto esos significados, esto nos lleva a considerarla como el reflejo de la organización en la realidad, la existencia objetiva de esa realidad que es la organización, pues si se consigue lo que se pretende los resultados tendrán una valoración en términos económicos especialmente cuando mencionamos a las organizaciones de producción de bienes y servicios”. (Fernandez Rios Manuel Sanchez C. Jose, 1997)

La eficacia organizacional depende del logro de los objetivos, del mantenimiento del sistema interno, personas y recursos humanos y de su adaptación en el ambiente. (Chiavenato I. , 2009)

## **Eficiencia y eficacia**

“En el área de la admiración existe un intenso conflicto entre el énfasis en la eficiencia donde los esfuerzos son primordiales y el énfasis en la eficacia donde los resultados son considerados fundamentales, así mismo la búsqueda de la eficiencia provoca funcionamientos ineficaces ya que la racionalidad y la eficiencia provoca el funcionamiento ineficaz de una organización, el mercado de hoy obliga a todas las organizaciones a ser eficiente y eficaz si quiere obtener la rentabilidad deseada, crecer o simplemente sobrevivir, de tal manera la eficacia y la eficiencia son complementarios ya que potenciar únicamente

uno afectara negativamente al otro”. (Fernandez Rios Manuel Sanchez C. Jose, 1997)

“la eficiencia es la capacidad de una organización para obtener productos con el uso mínimo de recursos y sus medidas están relaciones tales como costo/beneficio, costo/productos, costo/tiempo, esfuerzo/resultados, es decir concierne al grado en el cual se logran los objetivos”. (Fernandez Rios Manuel Sanchez C. Jose, 1997)

“la eficiencia Mide la capacidad o cualidad de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado minimizando el empleo de recursos, es decir es la actuación económica significa hacer bien las cosas”. (Fernandez Rios Manuel Sanchez C. Jose, 1997)

Según Chiavenato la eficiencia se refiere de cómo se hacen las cosas, de qué manera se realizan. (Chiavenato I. , 2009)

“Según Chiavenato la eficacia se refiere para que hacen las cosas, que resultados producen y que objetivos alcanzan” (Chiavenato I. , 2009)

### **2.3. Marco conceptual**

**Desempeño.** Es la acción realizada o ejecutada por un individuo, en respuesta, a lo que se ha designado como responsabilidad y que se medirá en base a su ejecución. (Mara Milena Marruego Marruego Belkys Paola perez melendez, 2012)

**La motivación.** Son aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr todos los objetivos planteados (Merino, 2008).

**Comportamiento.** Estudia todos lo que realizan los individuos de la organización y como trasciende esta conducta en el desempeño de la organización. (Robbins, 2004)

**Eficiencia.** Es la capacidad de una organización para obtener productos con el uso mínimo de recursos, significa hacer las cosas de manera correcta. (Fernandez Rios Manuel Sanchez C. Jose, 1997)

**Eficacia.** Es el grado en que se logran los objetivos y metas de un plan significa hacer las cosas correctas. (Fernandez Rios Manuel Sanchez C. Jose, 1997)

**Efectividad.** Involucra a la eficiencia y a la eficacia, es hacer lo correcto con gran exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo y dinero, es el logro de los resultados programado en el tiempo y con los costos razonables. (Mejia C. A.)

**Eficaz.** Ser eficaz es conseguir metas y objetivos propuestos, independientemente del uso que se le haya dado a los recursos

**Productividad.** Es organizarte para alcanzar tus metas a corto mediano y largo plazo sin estresarte, mejorar tu productividad quiere decir aprender a gestionarte a ti mismo. (Sanchez J. , 2012)

**Bienestar.** Situación de una persona donde su condición física y mental le brinda un sentimiento de satisfacción y tranquilidad.

**Clima laboral.** Es el conjunto de atributos, cualidades, o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo específico que son percibidas sentidas experimentadas por las personas que componen la organización empresarial que fluye sobre su conducta. (Martinez, 2016)

#### **2.4. Hipótesis**

La investigación de nivel descriptivo no se encuentra obligado de formular hipótesis de investigación. (Sampier, 2014)

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Diseño de investigación**

Este trabajo de investigación utilizará el diseño no experimental – transversal - descriptivo.

- ✓ No experimental, porque no se manipulará deliberadamente la variable independiente, ya que se basa en variables que ya se dieron en la realidad sin la intervención directa del investigador.
- ✓ trasversal, porque se recolecta los datos en un solo momento y en tiempo único.
- ✓ Es descriptiva, porque que caracterizan a las variables tal como son.

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación es cuantitativo ya que se hará uso de la recolección de datos para probar las hipótesis planteadas en base a pruebas estadísticas las cuales permitirán generalizar los resultados con mayor objetividad y precisión. (Sampier, 2014)

##### **3.1.2. Nivel de investigación**

La presente investigación es de nivel descriptivo porque pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables. (Sampier, 2014)

### **3.2. Población y muestra**

#### **Universo:**

La población está constituida por todos los colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de huamanga y Huanta que son un total de 36.

#### **Población:**

La población está constituida por todos los colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de huamanga y Huanta que son un total de 36.

#### **Muestra:**

La muestra está constituida por 36 colaboradores de la empresa de transporte y no se realizará la formula por ser menor de 50.

### 3.3. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM
<b>Variable independiente</b>  <b>Motivación</b>	Surge de manera espontánea de las necesidades psicológicas y de los esfuerzos innatos de crecimiento. Surge del exterior, es ajena a la actividad que hace la persona, Se origina de los incentivos y consecuencias en el ambiente como el alimento dinero atención estrellas doradas privilegios aprobaciones becas trofeos puntos adicionales certificados premios.	Son formas de motivar a los colaboradores de una empresa, tales como la motivación intrínseca y la motivación extrínseca donde encontramos como sus indicadores como hacer bien las cosas tener objetivos en la vida, la autonomía, gratificación beneficios económicos	Motivación Intrínseca	Hacer algo que le gusta Tener objetivos en la vida Autonomía	<b>5</b> <b>6,7,8</b> <b>8,10,11</b>
			Motivación Extrínseca	Gratificación monetaria Beneficios económicos incentivos Remuneraciones Recompensas	<b>11</b> <b>12</b> <b>13</b> <b>14</b> <b>15</b>
<b>Variable dependiente</b>  <b>Desempeño laboral</b>	Surge del exterior, es ajena a la actividad que hace la persona, Se origina de los incentivos y consecuencias en el ambiente como el alimento dinero atención estrellas doradas privilegios aprobaciones becas trofeos puntos adicionales certificados premios.	Son aquellas que miden la capacidad de un individuo para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado tales como eficiencia y la eficacia.	Eficiencia	Hacer las cosas bien Uso óptimo de los recursos.	<b>16,17</b> <b>18</b>
			Eficacia	Lograr los objetos. Hacer lo que se debe hacer.	<b>19,20</b> <b>21</b>

### **3.4. Técnicas e instrumentos**

#### **3.4.1. Técnicas**

**Encuesta**, por medio de este método se recogerá datos, la aplicación de esta técnica se realizará a una muestra representativa de colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C.

#### **3.4.2. Instrumentos**

**Cuestionario**, Es un instrumento de investigación el cual constará de indicaciones y preguntas en la relación a las variables que se desea medir; esto será usado conjuntamente con la encuesta.

### **3.5. Plan de análisis**

La hoja de encuesta que se ha utilizada para recolectar la información de los 36 colaboradores se adjunta en el anexo N°1, la cual está diseñada de acuerdo a los requerimientos para la presente investigación.

Los datos obtenidos en la encuesta han sido procesados utilizando el programa Microsoft Excel, así mismo se seleccionaron los datos más importantes para obtener las conclusiones. Por otro lado, se utilizó tablas estadísticas, para hacer un análisis teórico aplicado a la realidad empírica que se tiene de la encuesta.

### **3.6. Matriz de consistencia**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### “MOTIVACION Y DESENPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LAS EMPRESA DE TRASPORTE MOLINA UNION S.A.C. DE LAS PROVINCIAS DE HUMANGA Y HUANTA DE LA REGIÓN LA AYACUCHO, 2018”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>GENERAL</b> ¿Cuáles son las características de la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la Región Ayacucho, 2018?</p>	<p><b>GENERAL</b> Describir las características de la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la Región Ayacucho, 2018. <b>ESPECIFICOS</b> Describir las características de la motivación intrínseca de los colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta. Describir las características de la motivación extrínseca de los colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta. Describir las características de la eficiencia del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta. Describir las características de la eficacia del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta.</p>	<p>Para la presente a lo que se plantea en el problema general además que en esta investigación no se encuentra con una hipótesis debido a ser una investigación de nivel descriptivo y considerar también investigación en caso de que se realicen predicciones, solo así se planteara hipótesis y este no es el caso</p>	<p><b>Variable independiente</b> Motivación</p>	<p><b>Motivación intrínseca</b></p>	<p>Hacer algo que te gusta Tener objetivos en la vida Autoestima</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACION</b> El tipo de investigación es enfoque cuantitativo ya que se hará uso de la recolección de datos para probar las hipótesis planteadas en base a pruebas estadísticas. <b>NIVEL DE INVESTIGACION</b> El nivel de investigación es descriptivo porque pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables y tiene elementos correlacionales. <b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b> <b>Universo:</b> La población está constituida por todos los colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de huamanga y Huanta de la región Ayacucho, 2018 que son un total de 36. <b>Población:</b> La población está constituida por los colaboradores de la empresa de transporte molina unión S.A.C. en las provincias de humana y Huanta de la Región Ayacucho que son un total de 36. <b>Muestra:</b> La muestra está constituida por 36 colaboradores de la empresa de transporte y no se realizará la formula por tener una población menor a 50. <b>TECNICAS E INSTRUMENTOS</b> Encuesta Cuestionario</p>
				<p><b>Motivación extrínseca</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gratificación monetaria</li> <li>➤ Beneficios económicos</li> <li>➤ Incentivos (comisiones reconocimientos)</li> <li>➤ Remuneraciones</li> <li>➤ Recompensas</li> </ul>	
			<p><b>Variable dependiente</b> Desempeño laboral</p>	<p><b>Eficiencia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hacer las cosas bien</li> <li>➤ Uso óptimo de los recursos</li> </ul>	
				<p><b>Eficacia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Logro de los objetivos</li> <li>➤ Hace lo que se debe hacer</li> </ul>	

### **3.7. Principios éticos**

Los resultados de la investigación estarán al alcance de los colaboradores de las empresas de transporte y todas las organizaciones que estén involucradas en este segmento. Los resultados obtenidos son el esfuerzo y compromiso individual y desde luego contribuir a la motivación de los colaboradores de las diferentes empresas de transportes.

## **IV. RESULTADOS**

### **4.1.Resultados**

**RESULTADOS DEL CUESTIONARIO APLICADOS A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE MOLINA UNION EN HUMANGA.**

**TABLA 01**

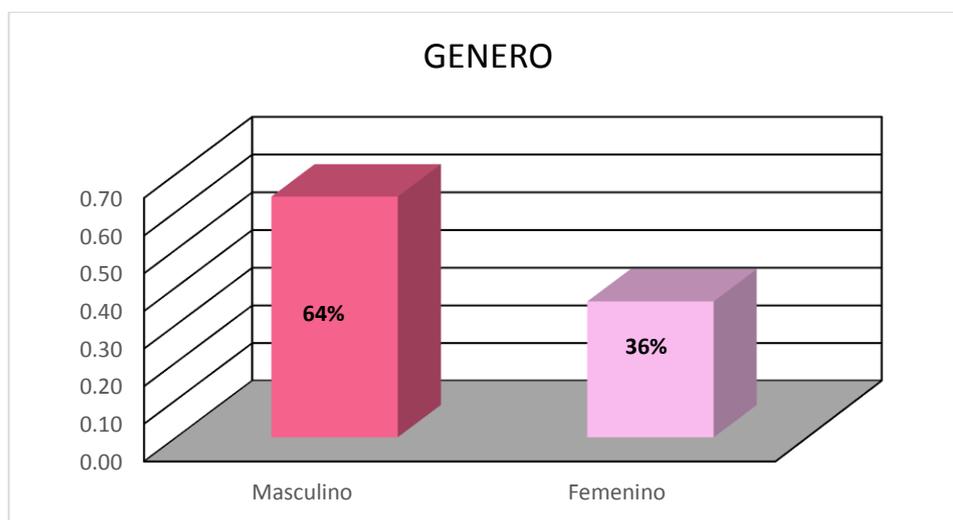
**GENERO**

OPCIONES	FREC. ABSOL.	FREC.ACUM.	FREC. RELAT.	FREC.RE.ACUM.
Masculino	23	23	0.64	0.64
Femenino	13	36	0.36	1.00
total	36		1.00	

Fuente: cuestionario y encuesta

Elaboración propia

**FIGURA 01**



En la encuesta realizada a 36 colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la Región Ayacucho, el 64% (23) son varones y el 36% (13) son mujeres

**TABLA 02**

**EDAD**

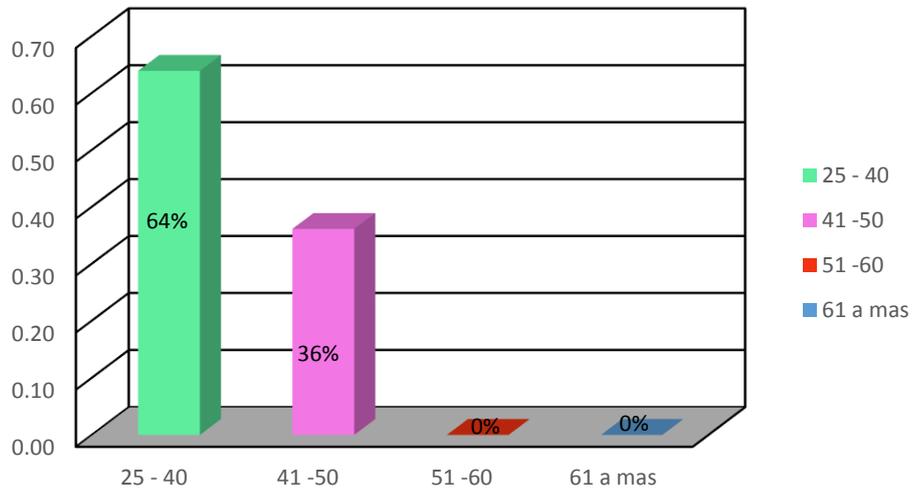
OPCIONES	FREC. ABSOL.	FREC.ACUM.	FREC. RELAT.	FREC.RE.ACUM.
25 - 40	23	23	0.64	0.64
41 -50	13	36	0.36	1.00
51 -60	0	36	0.00	1.00
61 a mas	0	36	0.00	1.00
total	36		1.00	

Fuente: cuestionario y encuesta

Elaboración propia

**FIGURA 02**

**EDAD**



En la encuesta realizada a 36 colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la Región Ayacucho, el 64% (23) tienen entre 25 a 40 años, 36% (13) tienen entre 41 a 50 años.

**TABLA 03**

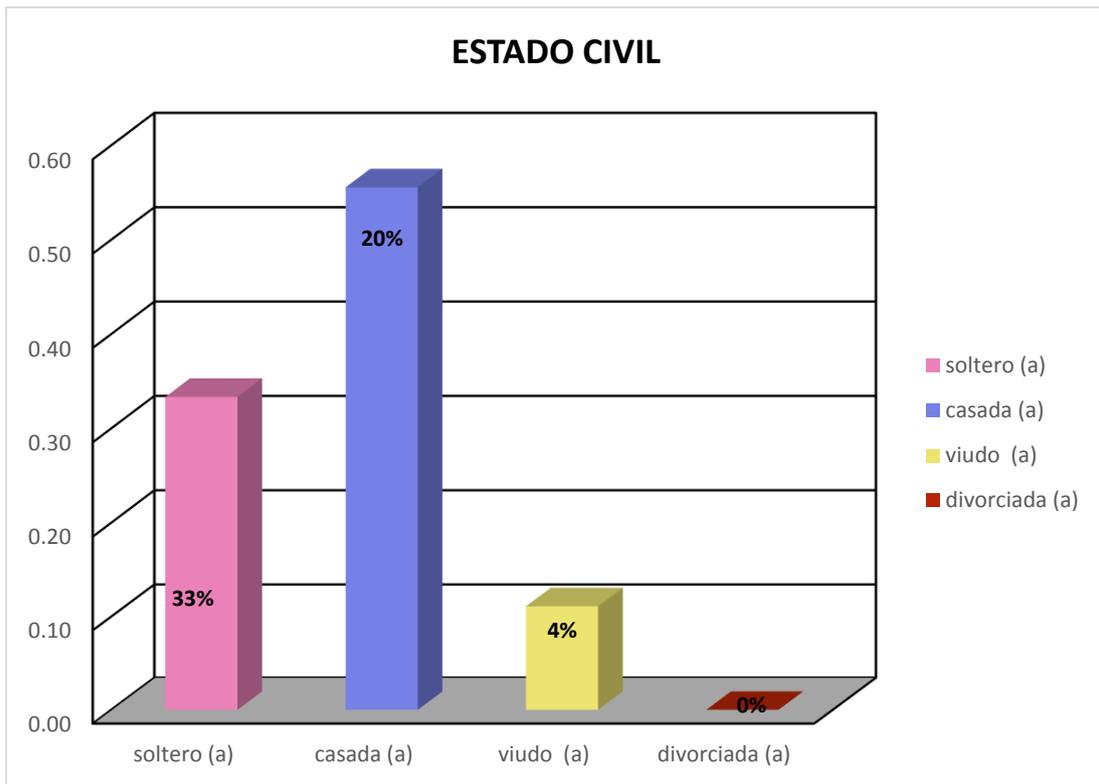
**ESTADO CIVIL**

OPCIONES	FREC. ABSOL.	FREC.ACUM.	FREC. RELAT.	FREC.RE.ACUM.
soltero (a)	12	12	0.33	0.33
casada (a)	20	32	0.56	0.89
viudo (a)	4	36	0.11	1.00
divorciada (a)	0	36	0.00	1.00
total	36		1.00	

Fuente: cuestionario y encuesta

Elaboración propia

**FIGURA 03**



En la encuesta realizada a 36 colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la Región Ayacucho, el 33% (12) son solteros(a), 20% (2) son casados(a), 4% (1) son viudos(as)

**TABLA 04**

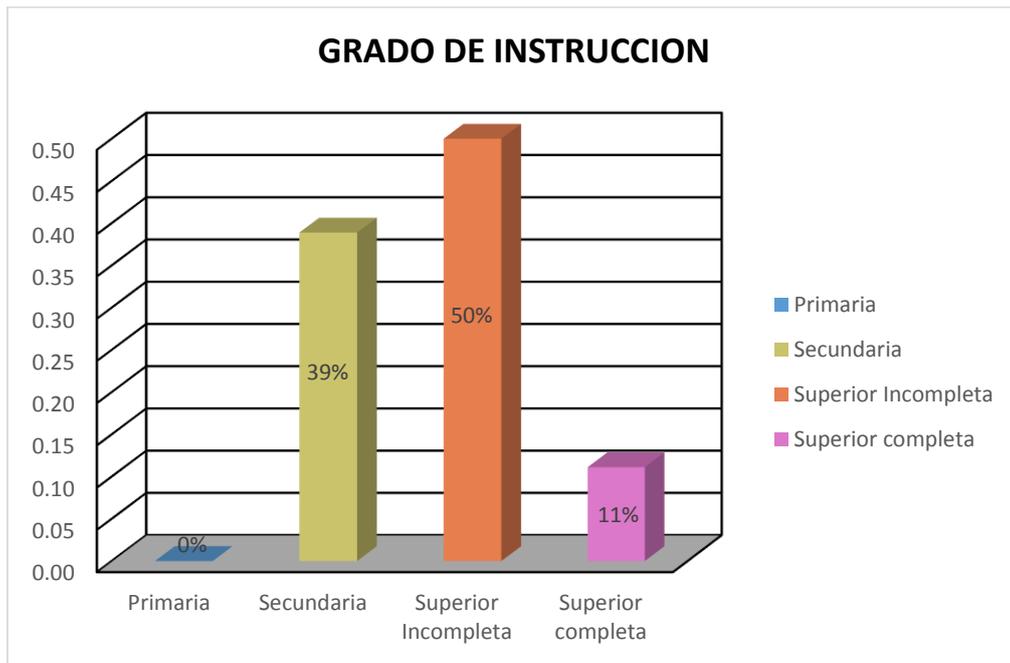
**GRADO DE INSTRUCCIÓN**

OPCIONES	FREC. ABSOL.	FREC.ACUM.	FREC. RELAT.	FREC.RE.ACUM.
Primaria	0	0	0.00	0.00
Secundaria	14	14	0.39	0.39
Superior Incompleta	18	32	0.50	0.89
Superior completa	4	36	0.11	1.00
total	36		1.00	

Fuente: cuestionario y encuesta

Elaboración propia

**FIGURA 04**



En la encuesta realizada a 36 colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la Región Ayacucho, el 50% (18) tienen estudios superiores incompletos, 39% (14) tienen estudios de educación secundaria, 11% (4) tiene estudios de educación completa.

**TABLA 05**

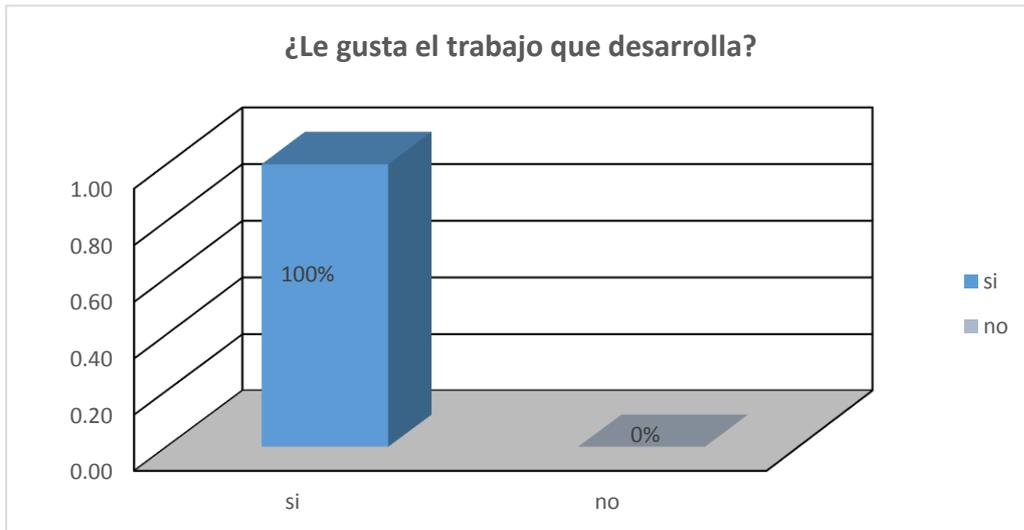
**¿Le gusta el trabajo que desarrolla?**

OPCIONES	FREC. ABSOL.	FREC.ACUM.	FREC. RELAT.	FREC.RE.ACUM.
Si	36	36	1.00	1.00
No	0	36	0.00	1.00
Total	36		1.00	

Fuente: cuestionario y encuesta

Elaboración propia

**FIGURA 05**



En la encuesta realizada a 36 colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la Región Ayacucho, el 100% (36) opinan que si les gusta el trabajo que desarrolla y el 0% (0) consideran que no les gusta el trabajo que desarrolla.

**TABLA 06**

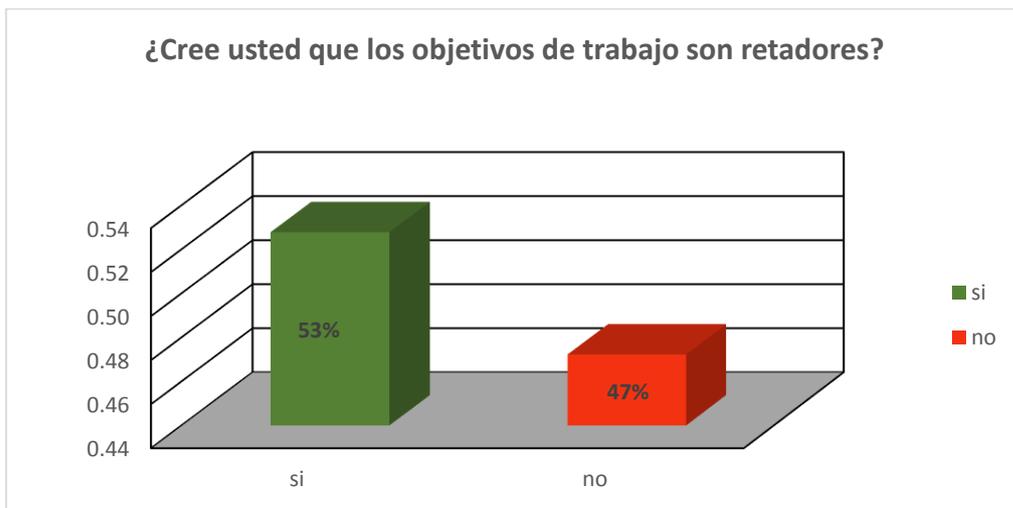
**¿Cree usted que los objetivos de trabajo son retadores?**

OPCIONES	FREC. ABSOL.	FREC.ACUM.	FREC. RELAT.	FREC.RE.ACUM.
si	19	19	0.53	0.53
no	17	36	0.47	1.00
total	36		1.00	

Fuente: cuestionario y encuesta

Elaboración propia

**FIGURA 06**



En la encuesta realizada a 36 colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la Región Ayacucho, el 53% (19) opinan que, si son retadores los objetivos de trabajo, el 47% (17) opinan que no son retadores los objetivos de trabajo.

**TABLA 07**

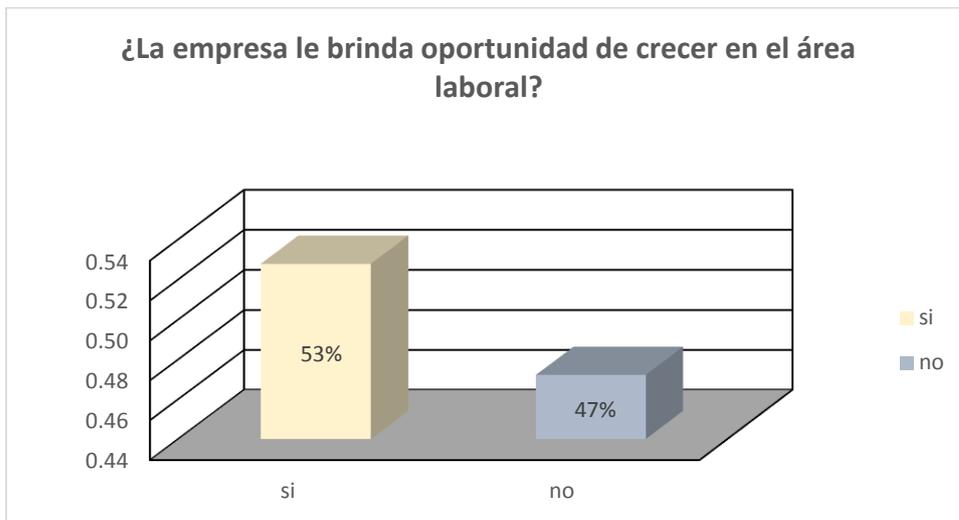
**¿La empresa le brinda oportunidad de crecer en el área laboral?**

OPCIONES	FREC. ABSOL.	FREC.ACUM.	FREC. RELAT.	FREC.RE.ACUM.
si	19	19	0.53	0.53
no	17	36	0.47	1.00
total	36		1.00	

Fuente: cuestionario y encuesta

Elaboración propia

**FIGURA07**



En la encuesta realizada a 36 colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la Región Ayacucho, el 53% (19) consideran que si le brinda oportunidad de crecer en el área laboral, el 47% (17) opina no le brinda oportunidad de crecer en el área laboral.

**TABLA 08**

**¿Siente que la empresa le aprecia por el trabajo que desarrolla?**

OPCIONES	FREC. ABSOL.	FREC.ACUM.	FREC. RELAT.	FREC.RE.ACUM.
nunca	19	19	0.53	0.53
pocas veces	17	36	0.47	1.00
total	36		1.00	

Fuente: cuestionario y encuesta

Elaboración propia

**FIGURA08**



En la encuesta realizada a 36 colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la Región Ayacucho, el 53% (19) consideran que si se sienten que la empresa le aprecia por el trabajo que desarrolla, el 47% (17) opina que no se sienten que la empresa le aprecia por el trabajo que desarrolla.

**TABLA 09**

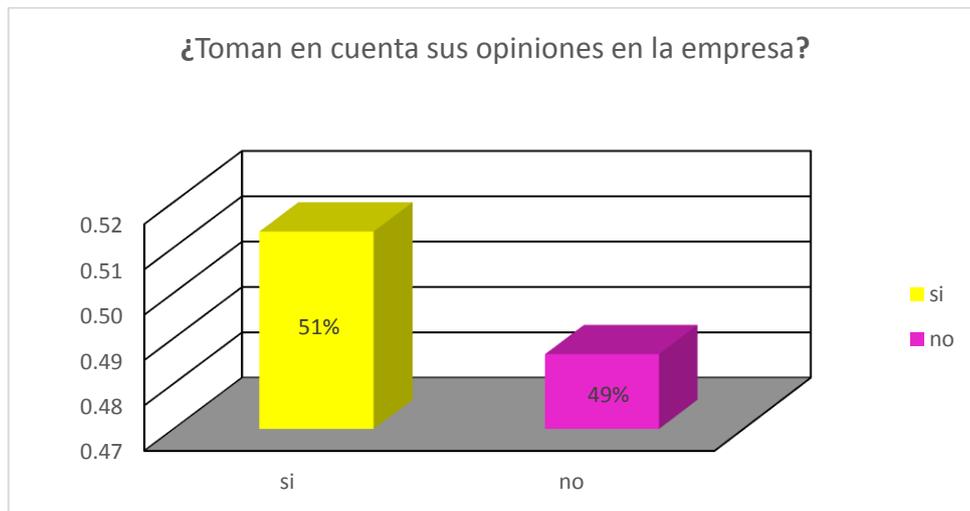
**¿Toman en cuenta sus opiniones en la empresa?**

OPCIONES	FREC. ABSOL.	FREC.ACUM.	FREC. RELAT.	FREC.RE.ACUM.
Si	19	19	0.51	0.51
No	18	37	0.49	1.00
Total	37		1.00	

Fuente: cuestionario y encuesta

Elaboración propia

**FIGURA09**



En la encuesta realizada a 36 colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la Región Ayacucho, el 51% (19) opina que, si toman en cuenta sus opiniones en la empresa, el 49% (18) consideran que no toman en cuenta sus opiniones en la empresa.

**TABLA 10**

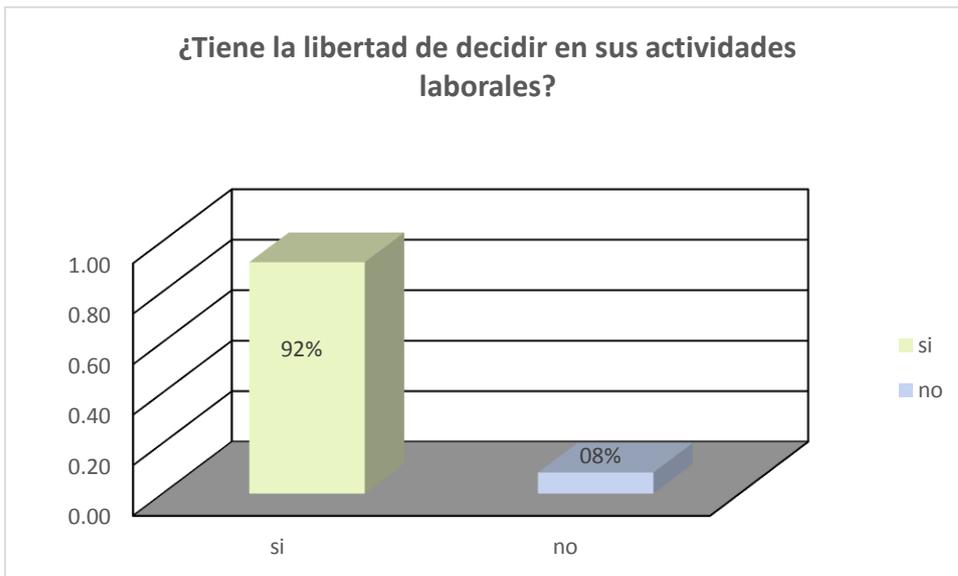
**¿Tiene la libertad de decidir en sus actividades laborales?**

OPCIONES	FREC. ABSOL.	FREC.ACUM.	FREC. RELAT.	FREC.RE.ACUM.
Si	33	33	0.92	0.92
No	3	36	0.08	1.00
Total	36		1.00	

Fuente: cuestionario y encuesta

Elaboración propia

**FIGURA 10**



En la encuesta realizada a 36 colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la Región Ayacucho, el 92% (33) consideran que no tiene la libertad de decidir en sus actividades laborales, 08% (3) opinan que si tiene la libertad de decidir en sus actividades laborales.

**TABLA 11**

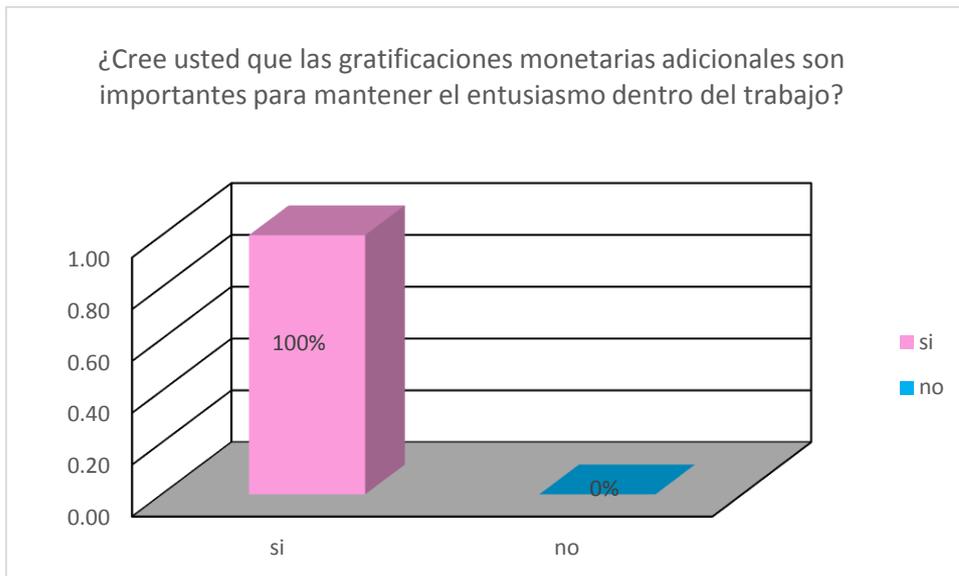
**¿Cree usted que las gratificaciones monetarias adicionales son importantes para mantener el entusiasmo dentro del trabajo?**

OPCIONES	FREC. ABSOL.	FREC.ACUM.	FREC. RELAT.	FREC.RE.ACUM.
si	36	36	1.00	1.00
no	0	36	0.00	1.00
total	36		1.00	

Fuente: cuestionario y encuesta

Elaboración propia

**FIGURA 11**



En la encuesta realizada a 36 colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la Región Ayacucho, el 100% (36) opina que si son importantes las gratificaciones monetarias adicionales para mantener el entusiasmo dentro del trabajo.

**TABLA 12**

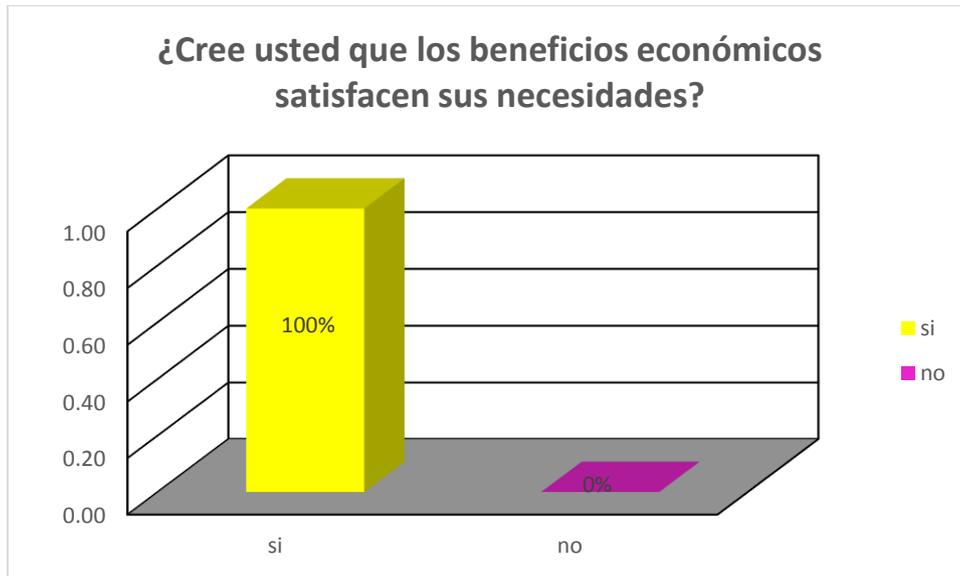
**¿Cree usted que los beneficios económicos satisfacen sus necesidades?**

OPCIONES	FREC. ABSOL.	FREC.ACUM.	FREC. RELAT.	FREC.RE.ACUM.
Si	36	36	1.00	1.00
No	0	36	0.00	1.00
Total	36		1.00	

Fuente cuestionario y encuesta

Elaboración propia

**FIGURA 12**



En la encuesta realizada a 36 colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la Región Ayacucho, el 100% (36) considera que si satisfaces sus necesidades los beneficios económicos satisfacen, el 0% (0) opina que no satisfacen sus necesidades los beneficios económicos.

**TABLA 13**

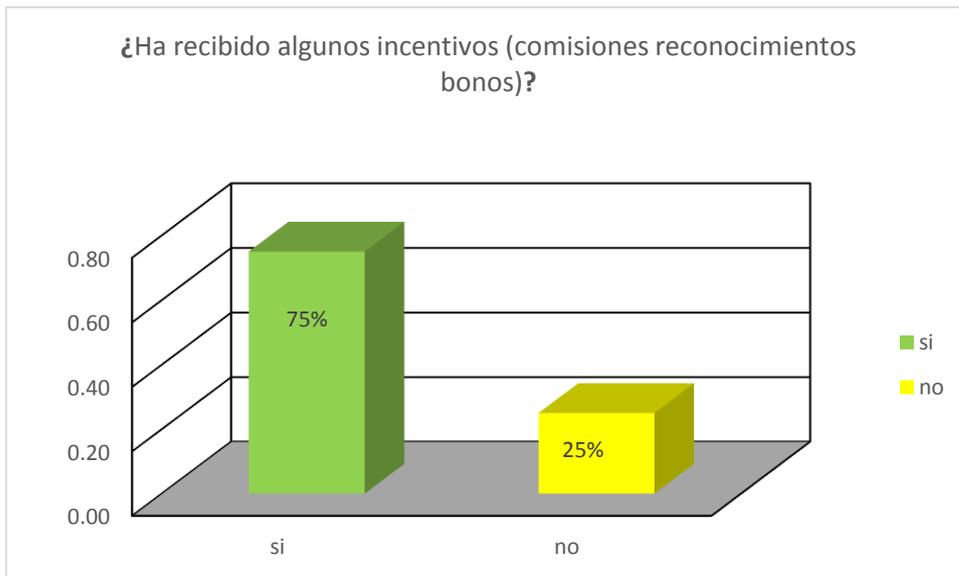
**¿Ha recibido algunos incentivos (comisiones reconocimientos bonos)?**

OPCIONES	FREC. ABSOL.	FREC.ACUM.	FREC. RELAT.	FREC.RE.ACUM.
si	27	27	0.75	0.75
no	9	36	0.25	1.00
total	36		1.00	

Fuente: cuestionario y encuesta

Elaboración propia

**FIGURA 13**



En la encuesta realizada a 36 colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la Región Ayacucho, el 75% (27) consideran que si ha recibido algunos incentivos (comisiones reconocimientos bonos) por parte de la empresa, el 25% (9) opinan que no ha recibido algunos incentivos (comisiones reconocimientos bonos) por parte de la empresa.

**TABLA 14**

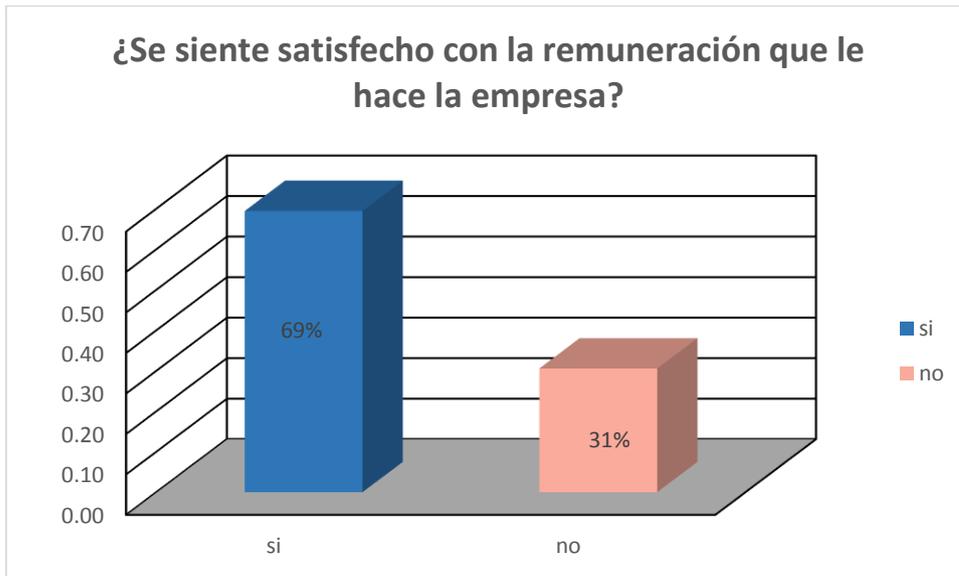
**¿Se siente satisfecho con la remuneración que le hace la empresa?**

OPCIONES	FREC. ABSOL.	FREC.ACUM.	FREC. RELAT.	FREC.RE.ACUM.
si	25	25	0.69	0.69
no	11	36	0.31	1.00
total	36		1.00	

Fuente cuestionario y encuesta

Elaboración propia

**FIGURA 14**



En la encuesta realizada a 36 colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la Región Ayacucho, el 69% (25) opina que si Se siente satisfecho con la remuneración que le hace la empresa, el 31% (11) consideran que no Se siente satisfecho con la remuneración que le hace la empresa.

**TABLA 15**

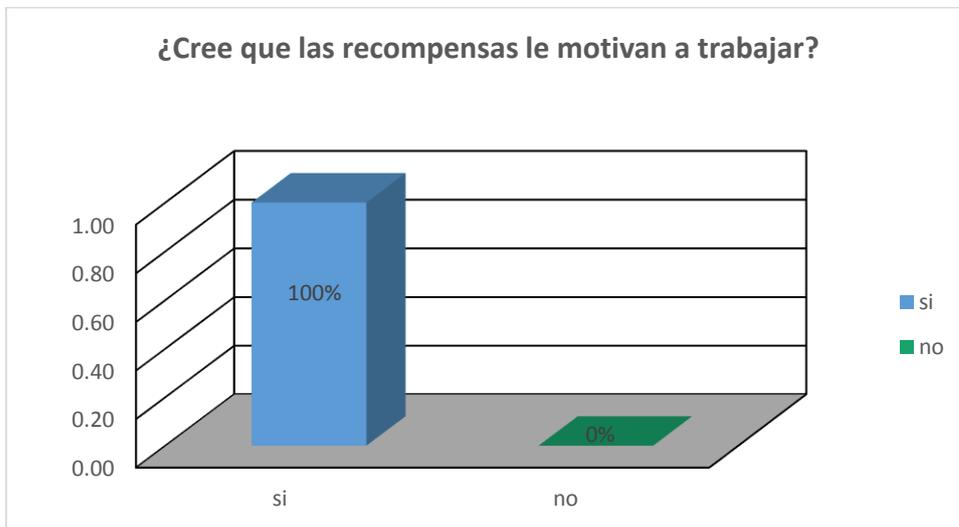
**¿Cree que las recompensas le motivan a trabajar?**

OPCIONES	FREC. ABSOL.	FREC.ACUM.	FREC. RELAT.	FREC.RE.ACUM.
si	36	36	1.00	1.00
no	0	36	0.00	1.00
total	36		1.00	

Fuente: cuestionario y encuesta

Elaboración propia

**FIGURA 15**



En la encuesta realizada a 36 colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la Región Ayacucho, el 100% (36) opinan que si les motiva a trabajar las recompensas.

**TABLA 16**

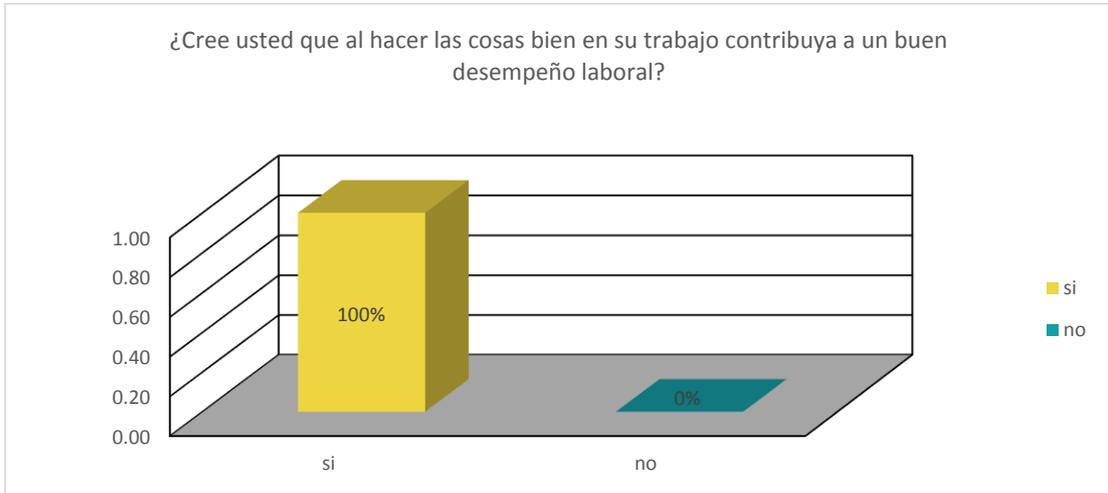
**¿Cree usted que al hacer las cosas bien en su trabajo contribuya a un buen desempeño laboral?**

OPCIONES	FREC. ABSOL.	FREC.ACUM.	FREC. RELAT.	FREC.RE.ACUM.
si	36	36	1.00	1.00
no	0	36	0.00	1.00
total	36		1.00	

Fuente: cuestionario y encuesta

Elaboración propia

**FIGURA 16**



En la encuesta realizada a 36 colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la Región Ayacucho, el 100% (36) consideran que si contribuye a un buen desempeño labora hacer las cosas bien en su trabajo y el 0% (0) opinan que no contribuye a un buen desempeño labora hacer las cosas bien en su trabajo.

**TABLA 17**

**¿se siente comprometido con su trabajo y con la empresa?**

OPCIONES	FREC. ABSOL.	FREC.ACUM.	FREC. RELAT.	FREC.RE.ACUM.
si	36	36	1.00	1.00
no	0	36	0.00	1.00
total	36		1.00	

Fuente: cuestionario y encuesta

Elaboración propia

**FIGURA 17**



En la encuesta realizada a 36 colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la Región Ayacucho, el 100% (36) opina que si se siente comprometido con su trabajo y el 0% (0) opina que no se siente comprometido con su trabajo

**TABLA 18**

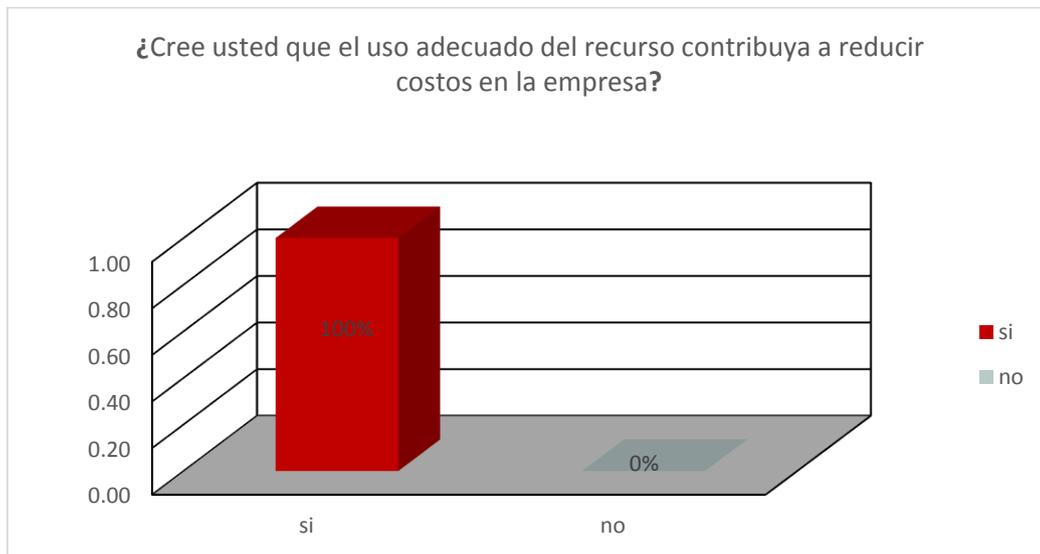
**¿Cree usted que el uso adecuado del recurso contribuya a reducir costos en la empresa?**

OPCIONES	FREC. ABSOL.	FREC.ACUM.	FREC. RELAT.	FREC.RE.ACUM.
si	36	36	1.00	1.00
no	0	36	0.00	1.00
total	36		1.00	

Fuente: cuestionario y encuesta

Elaboración propia

**GRÁFICO 18**



En la encuesta realizada a 36 colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la Región Ayacucho, el 100% (36) consideran que si contribuye a reducir los costos en la empresa el uso adecuado de los recursos y el 0% (0) opinan que no contribuye a reducir los costos en la empresa el uso adecuado de los recursos.

**TABLA 19**

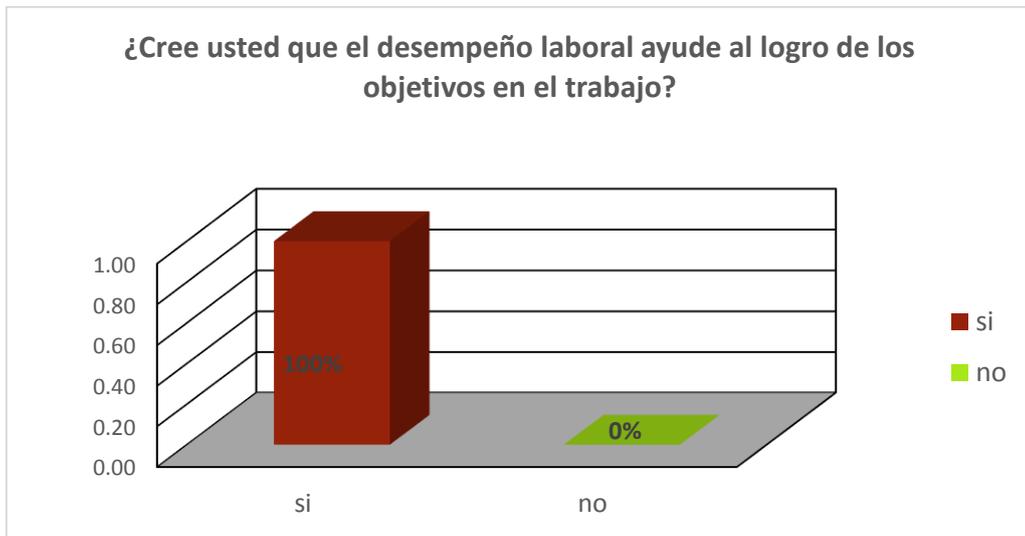
**¿Cree usted que el desempeño laboral ayude al logro de los objetivos en el trabajo?**

OPCIONES	FREC. ABSOL.	FREC.ACUM.	FREC. RELAT.	FREC.RE.ACUM.
si	36	36	1.00	1.00
no	0	36	0.00	1.00
total	36		1.00	

Fuente: cuestionario y encuesta

Elaboración propia

**FIGURA 19**



En la encuesta realizada a 36 colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la Región Ayacucho, el 100% (36) que si consideran que el desempeño laboral ayude al logro de los objetivos en el trabajo y el 0% (0) no considera que el desempeño laboral ayude al logro de los objetivos en el trabajo.

**TABLA 20**

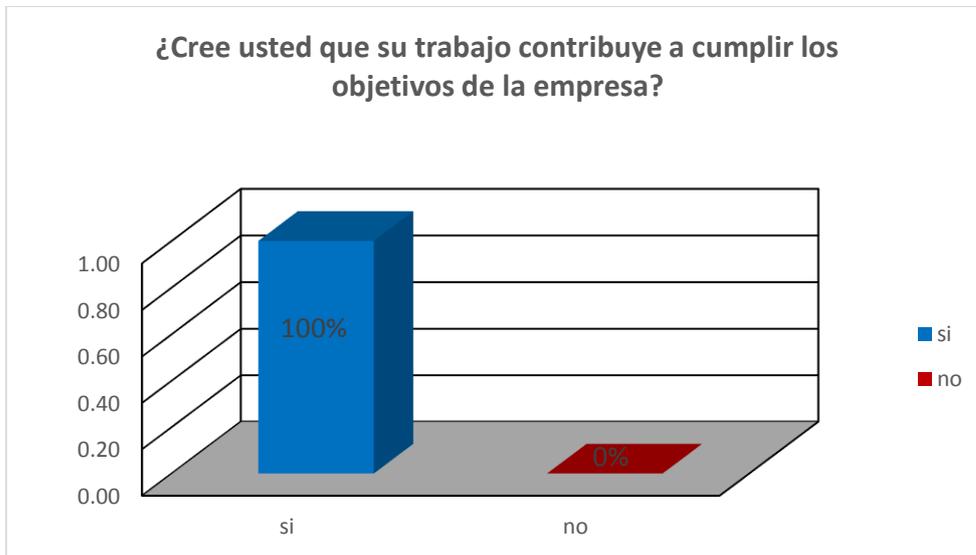
**¿Cree usted que su trabajo contribuye a cumplir los objetivos de la empresa?**

OPCIONES	FREC. ABSOL.	FREC.ACUM.	FREC. RELAT.	FREC.RE.ACUM.
si	36	36	1.00	1.00
no	0	36	0.00	1.00
total	36		1.00	

Fuente: cuestionario y encuesta

Elaboración propia

**FIGURA 20**



En la encuesta realizada a 36 colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la Región Ayacucho, el 100% (36) si consideran que su trabajo contribuye a cumplir los objetivos de la empresa y el 0% (0) no considera que su trabajo contribuye a cumplir los objetivos de la empresa.

**TABLA 21**

**¿Cree usted que el cumplimiento de tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal y el de la empresa?**

OPCIONES	FREC. ABSOL.	FREC.ACUM.	FREC. RELAT.	FREC.RE.ACUM.
nunca	36	36	1.00	1.00
pocas veces	0	36	0.00	1.00
total	36		1.00	

Fuente: cuestionario y encuesta

Elaboración propia

**FIGURA 21**



En la encuesta realizada a 36 colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la Región Ayacucho, el 100% (36) si consideran que siempre el cumplimiento de tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal y el de la empresa, 0% (0) no consideran que cumplimiento de tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal y el de la empresa.

## 4.2. Análisis de resultados

En el primero de los resultados obtenidos se puede observar en la tabla N°5 y el gráfico N°5 en la encuesta realizada a 36 colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la Región Ayacucho, el 100% (36) opinan que le gusta el trabajo que desarrolla y el 0% (0) consideran que no les gusta el trabajo que desarrolla. Así mismo vemos en la tabla N°10 y gráfico N°10 donde en la encuesta realizada a 36 colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la Región Ayacucho, el 92% (33) opina que si tienen la libertad de decidir en el área que trabajan, el 8% (3) consideran que no tiene la libertad de decidir en sus actividades laborales. Este resultado se puede contrastar en la tesis de grado “motivación y desempeño laboral, estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango de Monica Ivette Sun Masarriegos, donde la motivación es una herramienta fundamental para el desempeño de las actividades de los colaboradores, sin embargo, ayuda a que ellos realicen con gusto sus actividades, y además proporcionen un alto rendimiento para la empresa por lo tanto se deben tomar en cuenta que existen diferentes formas de motivar al personal, y es necesario que las organizaciones cuenten con los recursos necesarios para la realización de ésta entonces. Estos resultados nos muestran que la empresa proporciona a sus trabajadores una motivación intrínseca que nace de los propios trabajadores así mismo existe un entorno donde la persona se siente autónoma, donde las personas generan relaciones cercanas y tienen la oportunidad de crecer.

De acuerdo a los resultados obtenidos tal como se puede ver en la tabla N°11 y en el gráfico N°11, en la encuesta realizada a 36 colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la Región Ayacucho, el 100% (36) opina que si son importantes las gratificaciones monetarias adicionales para mantener el entusiasmo dentro del

trabajo, otro de nuestros resultados así mismo podemos visualizar el resultado en la tabla N°15 y en el gráfico N°15 donde en la encuesta realizada a 36 colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la Región Ayacucho, el 100% (36) si consideran que las recompensas les motiva a trabajar. Los resultados se pueden contrastar en la tesis de “motivación y desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de una empresa agro industrial de Lambayeque de Guísela burga Vásquez donde los resultados muestran que el personal administrativo expone que es necesario prestar atención a la dimensión salarial y de beneficios, para mejorar la remuneración que perciben por el trabajo que realizan. Así mismo los resultados nos muestran que la mayoría de los colaboradores de la empresa están de acuerdo con la motivación extrínseca donde afirman que les motiva a desempeñarse mejor las recompensas tangibles tales como gratificaciones remuneraciones incentivos beneficiosas recompensas. La empresa cree que si se da un motivador extrínseco como un bono o un premio a una persona motivada intrínsecamente estarán doblemente motivada.

Así mismo los resultados nos muestran en la tabla N°18 y el gráfico N°18 que en la encuesta realizada a 36 colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la Región Ayacucho, el 100% (36) si consideran que el uso adecuado de los recursos contribuye a reducir costos en la empresa y el 0% (0) opinan que no contribuye el uso adecuado de los recursos a reducir los costos en la empresa el uso adecuado de los recursos. Los resultados nos muestran que la mayoría de los colaboradores

piensan que la eficiencia contribuye a reducir los costos en el trabajo, de tal manera que realizan las cosas de la manera más adecuada posible para no genera sobre costos.

Y finalmente los resultados nos muestran en la tabla N°19 y en el grafico N°19 donde en la encuesta realizada a 36 colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la Región Ayacucho, el 100% (36) si consideran que el desempeño laboral ayude al logro de los objetivos en el trabajo y el 0% (0) no considera que el desempeño laboral ayude al logro de los objetivos en el trabajo, estos resultados se puede contrastar en la tesis de grado “motivación y desempeño laboral de las trabajadores de la empresa de transporte interprovincial de la provincia Arequipa” de Elsa Isabel Paredes Cabanillas de la universidad cesar vallejo, donde la motivación y el desempeño laboral contribuye al logro de los objetivos y metas interpretando de que a mayor motivación mayor logro de los objetivos así mismo resultados nos muestran que la mayoría de los colaboradores piensan que desempeñarse bien en su trabajo y cumplen sus tareas logran la eficacia que la empresa exige y de este modo permanecer en el mercado.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

Para cumplir nuestros objetivos específicos y luego de realizar el análisis de datos se concluye con lo siguiente

- Existe una motivación intrínseca en la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. pues la mayoría de los trabajadores se sienten a gusto con el trabajo que realizan ya que la motivación intrínseca surge dentro de la persona, se da mientras hacemos las actividades en sí misma, de manera que el globo de motivación se infla al hacer las actividades, existe un entorno donde la persona se siente autónoma, donde las personas generan relaciones cercanas tienen la oportunidad de crecer.
- Existe la motivación extrínseca en la empresa de transporte molina unión S.A.C. donde la mayoría de los trabajadores se sienten entusiasmados con las gratificaciones monetarias las recompensas monetarias, incentivos, así mismo la empresa cree que si se da un motivador extrínseco como un bono o un premio a una persona motivada intrínsecamente estarán doblemente motivada por ello esta empresa recoge las diversas opiniones de los trabajadores para luego ponerlas en práctica de ser necesario.
- En la empresa de transporte Molina Unión S. A. C. se ve que la mayoría de los colaboradores piensan que el uso adecuado de los recursos contribuye a reducir los costos de la empresa, de tal manera que realizan las cosas de la manera más adecuada posible para no genera sobre costos.

- En la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. La mayoría de los colaboradores consideran que desempeñarse bien en su trabajo y cumplan sus tareas lograrán la eficacia que la empresa exige y de este modo permanecer en el mercado.

## **5.2.Recomendaciones**

- El éxito de la empresa depende del desempeño y el bienestar de sus trabajadores si los colaboradores se encuentran a gusto mayor será su rendimiento y aumentará su productividad laboral, el incremento de la motivación en la empresa será esencial para obtener los resultados esperados.
- Prestar atención a las dimensiones salariales para mejorar las remuneraciones que perciben por el trabajo que realizan.
- Así mismo recomendó implementar las cartas de felicitación de esa manera los trabajadores cumplan sus tareas recomendadas
- Incrementar capacitaciones en el trato del cliente
- Incrementar las oportunidades de crecer en el área laboral por ejemplo brindando becas de estudio.
- Dar autonomía a los colaboradores de una empresa servirá para descubrir el talento y ubicarle en el puesto más alineado con él.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [//www.emprendepyme](http://www.emprendepyme.net/tecnicas-de-motivacion-laboral.html). (2016). Obtenido de [//www.emprendepyme](http://www.emprendepyme.net/tecnicas-de-motivacion-laboral.html):  
<https://www.emprendepyme.net/tecnicas-de-motivacion-laboral.html>
- Alicia, A. M. (2006). *Desempeño por competencias Evaluación de 360*. Buenos Aires: Crónica S.A.
- Amores, E. (s.f.). *Escuela de economía*. Chiclayo.
- Aubert, O. d. (2012). *motivación. liderazgo y mercadeo*.
- C., C. A. (s.f.). Indicadores de Efectividad Eficacia. *Documentos Planning*, pág. 2.
- Chiavenato, A. (2001). Administración de Recursos Humanos. En G. A. Villamizar, *Administración de Recursos Humanos* (pág. 362). Colombia: Momos s.a.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. México: Edamsa Impresiones s.a.
- Combeller, C. R. (1993). *El nuevo escenario: la cultura de calidad y productividad en las empresas*. México: Iteso.
- García Santillán Arturo, U. G. (2008). *Desarrollo y comportamiento de la motivación en el trabajo*. Universidad de Málaga: edición electrónica.
- Gómez, J. C. (2014). *La productividad en tu empresa. José Agustín Manjarres Peinado*.
- I
- Idalberto, C. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Lucio, R. H.-C.-P. (2010). *Metodología de la Investigación (quinta edición)*. México: Mc Graw Hill.
- Manuel Fernández Ríos José C. Sánchez. (1997). *Eficacia Organizacional*. Madrid: Díaz de Santos.
- Mara Milena Marrugo Marrugo Belkys Paola Pérez Meléndez. (2012). *Análisis de la teoría de las expectativas de Victor Vroom en el centro de emprendimiento y desarrollo Pedro Romero Cemprende*. Cartagena: Facultad de Ciencias Económicas programa de administración de empresas.
- Mara Milena Marrugo Marrugo Belkys Paola Pérez Meléndez. (2012). *Análisis de la teoría de las expectativas de Victor Vroom en el centro de emprendimiento y desarrollo Pedro Romero Cemprende*. Facultad de Ciencias Económicas optar título de pregrado de administradora de empresas.
- Martín, T. M. (25 de noviembre de 2015). [www.gestiopolis.com/definicion-y-objetivos-de-la-evaluacion-del-desempeno](http://www.gestiopolis.com/definicion-y-objetivos-de-la-evaluacion-del-desempeno). Obtenido de [www.gestiopolis.com/definicion-y-objetivos-de-la-evaluacion-del-desempeno](http://www.gestiopolis.com/definicion-y-objetivos-de-la-evaluacion-del-desempeno):

- Martinez, M. J. (2016). *Gestion estrategica del clima laboral*. madrid: digital.
- Maslow, A. (1991). *motivacion y personalidad*. Madrid España: Diaz de Santos s.a.
- Maslow, A. H. (1991). *motivation and personality*. Madrid España : Diaz de santtos, s.a.
- Maslow, H. (1954). *A theory Of Humam Motivation*. Madrid: Harper.
- Maximiano, C. A. (2008). *administracion para emprendedores*. mexico: pearson educacion.
- Mcclelland, D. C. (1989). *Human Motivation*. Madrid: Narcea S.A. de edicion Madrid.
- MecClelland, D. (1987). *Human Motivation*. Nueva Yor: Canbridje Universiti press.
- Mejia, C. A. (s.f.). Indicadores de Efectividad y Eficacia. *Documneto planning*.
- Merino, J. P. (2008). *//definicion.de/motivacion/*. Obtenido de *//definicion.de/motivacion/*:  
<https://definicion.de/motivacion/>
- Nelson, B. (1997). *Formas de Motivar a los Empleados* . Norma.
- NELSON, B. (2005). *FORMAS DE MOTIVAR ALOS EMPLEADOS*. Bogota: Norma.
- Paola Prieto. (s.f.). <https://sites.google.com/site/personaresistentecambio/sobre-la-motivacion>. Obtenido de  
<https://sites.google.com/site/personaresistentecambio/sobre-la-motivacio>:  
<https://sites.google.com/site/personaresistentecambio/sobre-la-motivacion>
- Pinto, J. M. (2002). *revista unversidad EAFIT el legado de Frederick Irving Herverberg*. Colombia.
- Pyme, E. (2016). [www.emprendepyme.net/tecnicas-de-motivacion-laboral.html](http://www.emprendepyme.net/tecnicas-de-motivacion-laboral.html). Obtenido de [www.emprendepyme.net/tecnicas-de-motivacion-laboral.html](http://www.emprendepyme.net/tecnicas-de-motivacion-laboral.html):  
<https://www.emprendepyme.net/tecnicas-de-motivacion-laboral.html>
- Ricardo, V. J. (2013). *Administracion de la compensacion, sueldos salarios y prestaciones*. Mexico: Pearson Educacion.
- Rivas, J. I. (1996). *Motivos y Motivacion en la empresa*. Madrid: Diaz de Santos.
- Rivas, Jose Ignacio Velaz. (1996). *Motivos y Motivacion en la empresa*. Madrid s.a.: Diaz de Santos.
- Robbins Stephn P. y Judge Timothy A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. mexico: Pearson Educacion.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson educacion.
- S.L., P. v. (2008). *Retribucion del personal, Motivacion Personal*. España: Vertice.
- Sampier, H. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Sanchez, J. (2012). *Productividad Prsonal*. Barcelona: centro libro papf s.l.u.
- Sanchez, L. R. (s.f.). *motivacion para emprender la energia poderosa que reside en ti*. *Cainen Camara Internacional de Emprendedores* , 1. Obtenido de

[www.cainem.com/motivacion-para-emprender-la-energia-poderosa-que-reside-en-ti/](http://www.cainem.com/motivacion-para-emprender-la-energia-poderosa-que-reside-en-ti/): <https://www.cainem.com/motivacion-para-emprender-la-energia-poderosa-que-reside-en-ti/>

Sibrian, Osacar Marcelino. (s.f.). motivacion. *monografias .com*, parte 1 y 2.

Stephen P. Robbins y Coulter Mary. (2005). *Administracion*. Mexico: Pearson Educacion.

Stephen P. Robbins, r. (2004). *Comportamiento Organizacional 10a. ed.* Mexico: Pearson Educacion.

Tom Rath, J. H. (2011). *La Ciencia del Bienestar los 5 elementos esenciales*. Alienta.

Utría, O. (2007). revista digital de psicología . *KONRAD LOREN*, 55-78.

Vanegas, M. (2001). *Productividad Total*. México: ROKOPENKO Josep.

# **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### “MOTIVACION Y DESENPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LAS EMPRESA DE TRASPORTE MOLINA UNION S.A.C. DE LAS PROVINCIAS DE HUAMANGA Y HUANTA DE LA REGIÓN LA AYACUCHO, 2018”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>GENERAL</b> ¿Cuáles son las características de la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la Región Ayacucho, 2018?</p>	<p><b>GENERAL</b> Describir las características de la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta de la Región Ayacucho, 2018. <b>ESPECIFICOS</b> Describir las características de la motivación intrínseca de los colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta. Describir las características de la motivación extrínseca de los colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta. Describir las características de la eficiencia del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta. Describir las características de la eficacia del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de Huamanga y Huanta.</p>	<p>Para la presente a lo que se plantea en el problema general además que en esta investigación no se encuentra con una hipótesis debido a ser una investigación de nivel descriptivo y considerar también investigación en caso de que se realicen predicciones, solo así se planteara hipótesis y este no es el caso</p>	<p><b>Variable independiente</b> Motivación</p>	<p><b>Motivación intrínseca</b></p>	<p>Hacer algo que te gusta Tener objetivos en la vida Autoestima</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACION</b> El tipo de investigación es enfoque cuantitativo ya que se hará uso de la recolección de datos para probar las hipótesis planteadas en base a pruebas estadísticas. <b>NIVEL DE INVESTIGACION</b> El nivel de investigación es descriptivo porque pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables y tiene elementos correlacionales. <b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b> <b>Universo:</b> La población está constituida por todos los colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. en las provincias de huamanga y Huanta de la región Ayacucho, 2018 que son un total de 36. <b>Población:</b> La población está constituida por los colaboradores de la empresa de transporte molina unión S.A.C. en las provincias de humana y Huanta de la Región Ayacucho que son un total de 36. <b>Muestra:</b> La muestra está constituida por 36 colaboradores de la empresa de transporte y no se realizará la formula por tener una población menor a 50. <b>TECNICAS E INSTRUMENTOS</b> Encuesta Cuestionario</p>
				<p><b>Motivación extrínseca</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gratificación monetaria</li> <li>➤ Beneficios económicos</li> <li>➤ Incentivos (comisiones reconocimientos)</li> <li>➤ Remuneraciones</li> <li>➤ Recompensas</li> </ul>	
			<p><b>Variable dependiente</b> Desempeño laboral</p>	<p><b>Eficiencia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hacer las cosas bien</li> <li>➤ Uso óptimo de los recursos</li> </ul>	
				<p><b>Eficacia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Logro de los objetivos</li> <li>➤ Hace lo que se debe hacer</li> </ul>	

## CUESTIONARIO

### **CUESTIONARIO APLICADO A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRASPORTE MOLINA UNIÓN S.A.C. DE LAS PROVINCIAS DE HUAMANGA Y HUANTA EN LA REGIÓN AYACUCHO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de los colaboradores de la empresa de transporte molina unión S.A.C. de las provincias de Huamanga y Huanta en la región Ayacucho, 2018 la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado:

**“Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transporte Molina Unión S.A.C. de las provincias de Huamanga y Huanta en la región Ayacucho, 2018”**

La información que Ud. Proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por anticipado su colaboración.

ENCUESTADOR(A): Magaly CORONADO SAAVEDRA

#### **I. DATOS DEL ENCUESTADO**

1. GÉNERO
  - a) Masculino
  - b) Femenino
  
2. EDAD DEL ENCUESTADO
  - a) 25 -40
  - b) 41-50
  - c) 51-60
  - d) 61 a más
  
3. ESTADO CIVIL
  - a) Soltero (a)
  - b) Casado (a)
  - c) Viudo (a)
  - d) Divorciado (a)
  
4. GRADO DE INSTRUCCIÓN
  - a) Primaria
  - b) Secundaria
  - c) Superior incompleta
  - d) Superior completa

#### **II. DE MOTIVACION**

##### **Motivación intrínseca**

Hacer algo que te gusta

1. ¿Le gusta el trabajo que desarrolla?

- a) Si
- b) No

Tener objetivos en la vida

2. ¿Cree usted que los objetivos de trabajo son retadores?

- a) Si
- b) No

3. ¿La empresa le brinda oportunidad de crecer en el área laboral?

- a) Si
- b) No

Autonomía

4. ¿Siente que la empresa le aprecia por el trabajo que desarrolla?

- a) Si
- b) No

5. ¿Toman en cuenta sus opiniones, propósitos de mejora para el funcionamiento de la empresa?

- a) SI
- b) No

**Motivación Extrínseca**

6. ¿Cree usted que las gratificaciones monetarias adicionales son importantes para mantener el entusiasmo dentro del trabajo?

- a) Si
- b) No

7. ¿Cree usted que los beneficios económicos satisfacen sus necesidades?

- a) Si
- b) No

8. ¿A recibido algunos incentivos (comisiones reconocimientos asensos bonos) por parte de la empresa?

- a) Si
- b) No

9. ¿Se siente satisfecho con la remuneración que le hace la empresa?

- a) Si
- b) No

10. ¿Cree que la recompensa le motiva a trabajar más?

- a) Si
- b) No

### **III.- DEL DESEMPEÑO LABORAL.**

#### **Eficiencia**

1. ¿cree usted que al hacer las cosas bien en su trabajo contribuya a un buen desempeño laboral?

- a) Si
- b) No

2. ¿se siente comprometido con su trabajo y con la empresa?

- a) Si
- b) No

3. ¿cree usted que el uso adecuado del recurso contribuya a reducir costos en la empresa?

- a) Si
- b) No

#### **Eficacia**

4. ¿cree usted que el desempeño laboral ayude al logro de los objetivos en el trabajo?

- a) Si
- b) No

5 ¿cree usted que su trabajo contribuye a cumplir los objetivos de la empresa?

- a) Si
- b) No

6. ¿cree usted que el cumplimiento de tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal y el de la empresa?

- a) Si
- b) No