



Universidad  
Continental

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Trabajo de Investigación

**Motivación laboral y su influencia en el desempeño  
de los trabajadores de la empresa Etucsa S.A.C.  
Huancayo 2017**

**Danny Alex Novoa Melchor**

Huancayo, 2018

Para optar el Grado Académico de  
Bachiller en Administración



Repositorio Institucional Continental

Trabajo de Investigación



Obra protegida bajo la licencia de [Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/peru/)

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino, a mis padres por brindarme fuerzas para poder superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida, de igual forma por la confianza y el apoyo por parte de mi asesor Mg. Nivardo Santillán.

El Autor.

## **DEDICATORIA**

A Dios, por ser quien guía mi vida, por darme fortaleza y sabiduría para lograr mis objetivos, a mis padres y hermanos por su apoyo incondicional y el gran ejemplo de superación y valioso apoyo en todo momento para la realización de mis objetivos.

El Autor.

## Tabla de Contenidos

Lista de Tablas .....	vii
<b>CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO .....</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento y Formulación del Problema .....	1
1.1.1. Problema de investigación .....	2
1.1.2. Problemas específicos .....	2
1.2. Objetivos .....	3
1.2.1. Objetivo General .....	4
1.2.2. Objetivos Específicos .....	4
1.3. Justificación e importancia .....	5
1.4. Hipótesis y descripción de variables .....	7
1.4.1. Hipótesis General .....	7
1.4.2. Hipótesis Específicas .....	7
1.4.3. Variables .....	8
1.4.3.1. Motivación laboral .....	8
1.4.3.2. Desempeño laboral .....	9
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>11</b>
2.1. Antecedentes del problema .....	11
2.1.1. Antecedentes Internacionales .....	11
2.1.2. Antecedentes Nacionales .....	12
2.1.3. Antecedentes Regionales .....	13
2.2. Bases teóricas .....	14
2.2.1. Motivación laboral .....	14
2.2.2. Desempeño laboral .....	14

2.3. Definición de términos básicos .....	16
2.3.1. Nivel de recompensa.....	16
2.3.2. Nivel de voluntad.....	16
2.3.3. Nivel de esfuerzo .....	16
2.3.4. Nivel de interés .....	16
2.3.5. Nivel de actitudes.....	17
2.3.6. Nivel de habilidades.....	17
2.3.7. Nivel de efectividad .....	17
2.3.8. Nivel de capacidad.....	18
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....</b>	<b>19</b>
3.1. Métodos y Alcance de la Investigación .....	19
3.1.1. Método de la Investigación.....	19
3.1.2. Nivel de la Investigación .....	19
3.1.3. Tipo de la Investigación.....	19
3.2. Diseño de la investigación .....	20
3.3. Población y muestra.....	20
3.3.1. Población.....	20
3.3.2. Muestra .....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	21
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>22</b>
4.1. Resultado del tratamiento y análisis de la información .....	22
4.2. Prueba de hipótesis .....	37
4.3. Discusión de resultados.....	37
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>38</b>

<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>39</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>40</b>

## Lista de Tablas

Tabla 1 <i>La empresa siempre brinda un reconocimiento por un buen trabajo .....</i>	22
Tabla 2 <i>En la empresa existen oportunidades de trabajo por hacer bien las cosas .....</i>	23
Tabla 3 <i>En la empresa existe buen ambiente y condiciones laborales para desenvolverme .....</i>	23
Tabla 4 <i>La empresa brinda siempre una estimulación para mejorar el desenvolvimiento de los empleados.....</i>	24
Tabla 5 <i>La empresa hace siempre que exista una buena relación entre los empleados .....</i>	25
Tabla 6 <i>La empresa hace que exista apoyo para mejorar la forma de hacer las cosas por parte del jefe inmediato.....</i>	25
Tabla 7 <i>La empresa brinda oportunidades laborales por destacar en el área designada .....</i>	26
Tabla 8 <i>En la empresa siempre organizo mi trabajo como mejor me parezca .....</i>	27
Tabla 9 <i>En la empresa siempre determino mis objetivos y metas que debo alcanzar.....</i>	27
Tabla 10 <i>En la empresa siempre participo en tomar decisiones en el área donde me desenvuelvo.....</i>	28
Tabla 11 <i>En la empresa siempre me importan las condiciones laborales .....</i>	28
Tabla 12 <i>En la empresa siempre existe buena relación entre los compañeros de trabajo .....</i>	29
Tabla 13 <i>Siempre existe satisfacción al desarrollar mi trabajo designado.....</i>	30
Tabla 14 <i>En la empresa siempre participo en tomar decisiones en el área donde me desempeño .....</i>	30
Tabla 15 <i>En la empresa siempre existe una responsabilidad para cumplir una nueva tarea asignada por el jefe inmediato .....</i>	31
Tabla 16 <i>En la empresa siempre decido el modo y la forma de desarrollar mi trabajo .....</i>	31
Tabla 17 <i>En la empresa siempre cumplo con las tareas asignadas por el jefe inmediato .....</i>	32
Tabla 18 <i>La empresa siempre promueve el reconocimiento de las habilidades de los empleados .....</i>	33

Tabla 19 <i>La empresa siempre promueve una estabilidad laboral en funciones al desenvolvimiento .....</i>	33
Tabla 20 <i>La empresa siempre es justa en la forma de enjuiciar las actividades de los empleados .....</i>	34
Tabla 21 <i>La empresa siempre es justa en la forma de dirigir a los empleados .....</i>	34
Tabla 22 <i>En la empresa siempre propongo mis propias actividades de trabajo.....</i>	35
Tabla 23 <i>En la empresa siempre determino los estándares de ejecución del área donde me desempeño .....</i>	36
Tabla 24 <i>En la empresa siempre tomo la mayor parte de decisiones en el área correspondiente para que influyan en mi desempeño .....</i>	36

## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación titulada influencia de la motivación laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa de transportes terrestre de pasajeros ETUCSA S.A. Huancayo, tiene como objetivo fundamental determinar la influencia de la motivación laboral en el desempeño de los trabajadores. Para poder lograr el objetivo de esta investigación, se desarrolló la metodología descriptiva como un método específico, de un nivel correlacional basadas en la evaluación del grado de relación que existen entre las dos variables (Motivación laboral, Desempeño laboral).

El tipo de investigación correspondiente al presente proyecto que se basa en cinco perspectivas como: aplicada, seccional, descriptiva, cuantitativa y micro sociológica. La población de la presente investigación está conformada en su totalidad de 17 trabajadores de las distintas áreas de la empresa de transportes terrestre interprovincial de pasajeros ETUCSA SAC. Huancayo. En la presente investigación se empleará como técnica de recolección de datos la encuesta, para que los encuestados nos proporcionen por escrito la información referente a las variables de estudio sobre la Motivación Laboral y Desempeño Laboral.

El instrumento que se empleará será el cuestionario con un formato estructurado que consta de 24 ítems que se le entregará al informante para que éste de manera anónima, por escrito, consigne por sí mismo las respuestas. El procedimiento estadístico para el análisis de datos será mediante el empleo de codificación y tabulación de la información. Los datos fueron ordenados, clasificados y procesados con los programas de SPSS y Microsoft Excel, este proceso consistirá en la clasificación y ordenación en tablas y cuadros. La edición de dichos datos se hará con el fin de comprender mejor la información en cuanto a la legibilidad, consistencia, totalidad de la información para poder hacer un análisis minucioso de la información que se obtendrá.

Una vez que la información sea tabulada y ordenada se someterá a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico para llevar a prueba la contratación de las hipótesis, para tal efecto se aplicará la técnica estadística de Correlación para medir la relación entre las dos variables.

**Palabra clave:** Motivación laboral, Desempeño laboral.

## ABSTRACT

In the present work of investigation titled influence of the labor motivation in the performance of the workers of the company of terrestrial transports of passengers ETUCSA S.A. Huancayo - 2017, has as its fundamental objective to determine the influence of labor motivation on the performance of workers. In order to achieve the objective of this research, the descriptive methodology was developed as a specific method, of a correlation level based on the evaluation of the degree of relationship between the two variables (Work motivation, work performance).

The type of research corresponding to the present project that is based on five perspectives such as: applied, sectional, descriptive, quantitative and micro sociological. The population of the present investigation is made up of 17 workers from the different areas of the interprovincial passenger transport company ETUCSA SAC. Huancayo In the present investigation, the survey will be used as a data collection technique, so that the respondents provide us with information in writing regarding the study variables on Labor Motivation and Work Performance.

The instrument that will be used will be the questionnaire with a structured format consisting of 24 items that will be given to the informant so that he or she can write down the answers in an anonymous manner in writing. The statistical procedure for data analysis will be using coding and tabulation of the information. The data was sorted, classified and processed with the SPSS and Microsoft Exel programs, this process will consist in the classification and ordering in tables and tables. The edition of such data will be done to better understand the information in terms of readability, consistency, totality of information to be able to make a thorough analysis of the information that will be obtained.

Once the information is tabulated and ordered, it will undergo a process of analysis and / or treatment using statistical techniques to test the hiring of the hypotheses, for this purpose the statistical correlation technique will be applied to measure the relationship between the two variables.

**Keyword:** Work motivation, Work performance.

## INTRODUCCIÓN

El trabajo en la vida del ser humano juega un papel muy importante, las personas pasan la mayor parte de su tiempo trabajando en las organizaciones y esta depende de la relación sobre la motivación laboral en el desempeño, que sea satisfactoria o estimulante, o bien todo lo contrario, es importante mencionar que los trabajadores son parte fundamental para el desarrollo y el cambio positivo dentro de las organizaciones, de tal forma que un trabajador motivado, se obtendrá como resultado un excelente desempeño laboral, tanto individual como colectivo. En tal sentido, el presente trabajo de investigación, titulada influencia de la motivación laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa de transportes terrestre de pasajeros ETUCSA S.A. Huancayo, permite conocer el nivel de influencia de la motivación laboral frente al desempeño. El objeto de estudio está conformado por los trabajadores de la misma organización. Los objetivos propuestos son determinar de qué manera influye, la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes terrestre de pasajeros ETUCSA S.A. Huancayo.

Para poder lograr el objetivo de esta investigación, se está desarrollando la metodología descriptiva como un método específico, de un nivel correlacional basadas en la evaluación del grado de relación que existen entre las dos variables (Motivación laboral, Desempeño laboral). El tipo de investigación correspondiente al presente proyecto que se basa en cinco perspectivas como: aplicada, seccional, descriptiva, cuantitativa y micro sociológica, mediante las cuales se arribó a los siguientes resultados: la motivación influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores.

La investigación está organizada en cuatro capítulos, detallada a continuación: **CAPÍTULO I:** se considera el planteamiento del problema, antecedentes y objetivos de la investigación. Estos elementos nos sirven como base para el desarrollo de la investigación, con el fin de dar cuenta del proceso de desarrollo en la elaboración del proyecto. **CAPÍTULO**

II: se expone el marco teórico, marco conceptual y las hipótesis de la investigación.

CAPÍTULO III: se considera el método de investigación, donde se muestra el tipo de investigación, el análisis, la selección de la muestra y las técnicas e instrumentos de recolección de datos para el procesamiento y análisis de la investigación. CAPÍTULO IV: se presenta la exposición y análisis de los resultados obtenidos, la contrastación de hipótesis. Finalmente se consideran las conclusiones las cuales se arribaron en la investigación, seguido de las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

## Capítulo I. Planteamiento del Estudio

### 1.1. Planteamiento y Formulación del Problema

En la actualidad es una realidad que las organizaciones de éxito traten a su personal como una fuente fundamental de competitividad, al considerarse el factor humano como el activo más importante de la misma, de ahí la necesidad de conseguir y contar en todo momento con el personal más calificado, motivado y competitivo posible. En ello es esencial la estimulación considerada como una inversión de la empresa para obtener mejores resultados futuros.

Según Schultz (1995), se han hecho progresos muy importantes en las técnicas de reclutamiento, selección, asignación y capacitación de empleados, pero ninguna de las actuales logrará la calidad del trabajo, a menos que el personal este motivado para rendir su máximo esfuerzo posible.

En la entrevista del Grupo RPP a la directora de protección del consumidor del Indecopi, se señala que:

Según el observatorio del mercado de transporte interprovincial de pasajeros por vía terrestre, realizado por la Gerencia de Estudios Económicos, se registraron 2,783 denuncias por mal servicio en buses interprovinciales en solo tres años; por ello, Indecopi multó a 156 empresas de transporte interprovincial por más S/ 3'300,000.00 (equivalente a 910 UIT) por no ofrecer servicios adecuados como: incumplir las medidas correctivas dictadas por el Indecopi, pérdida de equipajes y no contar con el libro de reclamaciones. Incluso, por fechas festivas como: semana santa, fiestas patrias, navidad, etc., las empresas triplicaron precios de pasajes. (Grupo RPP, 2013, 23 de Diciembre).

El objeto del estudio será la empresa de transporte terrestre de pasajeros ETUCSA SAC. Huancayo, esto es de suma importancia con respecto a la calidad del servicio que brinda a sus clientes. Analizando la realidad y contextualizada en la ciudad de Huancayo, existe una problemática que será objeto de estudio: Existe cierta insatisfacción por parte de los trabajadores de la empresa de transportes terrestre de pasajeros ETUCSA SAC, por lo tanto, esto ha llevado a que su productividad se vea reducida, generando así pérdidas. Actualmente la empresa dispone de unidades de transporte modernas, lo cual, es una ventaja, sin embargo, la poca motivación e insatisfacción por parte de los trabajadores, existe ausentismo y falta de responsabilidad; generando incumplimiento en los servicios brindados afectando así la imagen de la empresa frente al mercado.

De esta manera, después de la entrevista con la gerencia motivo de la presente investigación, se consideró que lo importante para que un empleado sea proactivo y se sienta feliz en su lugar de trabajo es que existan motivaciones, pues, cuando el trabajador está motivado, aportará mayor productividad, y conseguirá sus objetivos individuales, así como los objetivos generales de la empresa

### **1.1.1 Problema de investigación.**

¿Cuál es la influencia de la aplicación de la estrategia de motivación laboral con respecto al desempeño de los trabajadores de la Empresa de Transportes ETUCSA SAC Huancayo – 2017?

### **1.1.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es la influencia de las recompensas en la motivación laboral con respecto al desempeño de los trabajadores de la Empresa de Transportes ETUCSA Huancayo - 2017?

- ¿Cuál es la influencia de la voluntad en la motivación laboral con respecto al desempeño de los trabajadores de la Empresa de Transportes ETUCSA Huancayo - 2017?
- ¿Cuál es la influencia del esfuerzo en la motivación laboral con respecto al desempeño de los trabajadores de la Empresa de Transportes ETUCSA Huancayo - 2017?
- ¿Cuál es la influencia del interés en la motivación laboral con respecto al desempeño de los trabajadores de la Empresa de Transportes ETUCSA Huancayo - 2017?
- ¿Cuál es la influencia de las actitudes en la motivación laboral con respecto al desempeño de los trabajadores de la Empresa de Transportes ETUCSA Huancayo - 2017?
- ¿Cuál es la influencia de las habilidades en la motivación laboral con respecto al desempeño de los trabajadores de la Empresa de Transportes ETUCSA Huancayo - 2017?
- ¿Cuál es la influencia de la efectividad en la motivación laboral con respecto al desempeño de los trabajadores de la Empresa de Transportes ETUCSA Huancayo - 2017?
- ¿Cuál es la influencia de la capacidad en la motivación laboral con respecto al desempeño de los trabajadores de la Empresa de Transportes ETUCSA Huancayo - 2017?

## **1.2. Objetivos**

Se expone a continuación el objetivo general y los objetivos específicos que se proponen en el proyecto de investigación.

### **1.2.1 Objetivo General.**

Determinar la influencia de la aplicación de la estrategia de motivación laboral con respecto al desempeño de los trabajadores de la Empresa de Transportes ETUCSA SAC. Huancayo – 2017

### **1.2.2 Objetivos Específicos.**

- O1. Determinar la influencia en el nivel de recompensas de la motivación laboral con respecto al desempeño de los trabajadores de la Empresa de Transportes ETUCSA SAC. Huancayo - 2017.
- O2. Determinar la influencia en el nivel de voluntad de la motivación laboral con respecto al desempeño de los trabajadores de la Empresa de Transportes ETUCSA SAC. Huancayo - 2017.
- O3. Determinar la influencia en el nivel de esfuerzo de la motivación laboral con respecto al desempeño de los trabajadores de la Empresa de Transportes ETUCSA SAC. Huancayo - 2017.
- O4. Determinar la influencia en el nivel de interés de la motivación laboral con respecto al desempeño de los trabajadores de la Empresa de Transportes ETUCSA SAC. Huancayo - 2017.
- O5. Determinar la influencia en el nivel de actitudes de la motivación laboral con respecto al desempeño de los trabajadores de la Empresa de Transportes ETUCSA SAC. Huancayo - 2017.
- O6. Determinar la influencia en el nivel de habilidades de la motivación laboral con respecto al desempeño de los trabajadores de la Empresa de Transportes ETUCSA SAC. Huancayo - 2017.

- O7. Determinar la influencia en el nivel de efectividad de la motivación laboral con respecto al desempeño de los trabajadores de la Empresa de Transportes ETUCSA SAC. Huancayo - 2017.
- O8. Determinar la influencia en el nivel de capacidad de la motivación laboral con respecto al desempeño de los trabajadores de la Empresa de Transportes ETUCSA SAC. Huancayo - 2017.

### **1.3. Justificación e importancia**

La motivación laboral es de gran importancia por su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa de transporte terrestre de pasajeros ETUCSA SAC. Huancayo. Tales como: El bajo rendimiento, la insatisfacción, la desmotivación y la rotación del recurso humano, que afectan a la producción de la empresa.

Rodríguez (2004), declaró que:

La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. Es un elemento importante en la administración de personal por lo que se requiere conocerlo, y más que ello, dominarlo, sólo así la empresa estará en condiciones de formar una cultura organizacional sólida y confiable. (p. 30).

En concreto, podemos decir con Delgado (1998), que la motivación es el proceso mediante el cual las personas, al realizar una determinada actividad, deciden desarrollar unos esfuerzos encaminados a la consecución de ciertas metas y objetivos a fin de satisfacer algún tipo de necesidad y/o expectativa, y de cuya mayor o menor satisfacción va a depender el esfuerzo que decidan aplicar en acciones futuras.

En cuanto a los expertos en gestión de recursos humanos otorgan a la motivación, un papel fundamental para conseguir un alto desempeño laboral.

Espada (2006) manifestó:

En el desempeño laboral, la motivación es un factor emocional básico para el ser humano y para cualquier profesional, estar motivado significa realizar las tareas cotidianas sin apatía y sin un sobreesfuerzo adicional; aunque para unos el trabajo o las actividades de todo orden pueden representar una carga, para otros es un acicate, un revulsivo y a veces una liberación. Muchos seres humanos encuentran en el trabajo un refugio a sus frustraciones personales y profesionales, y se auto-motivan en su trabajo por ser la única forma de alcanzar la autoestima y el reconocimiento profesional y social. Existen innumerables individuos que poseen mucho más reconocimiento fuera de su hogar que dentro de él, pues el ser humano necesita buscar cualquier forma de afecto y autoestima, aunque sea fuera de él. (p. 22).

Stoner (1994), afirmó que “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (p. 510). Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Por ello, para esta investigación, se hará por medio de una investigación cualitativa, utilizando como instrumento de ejecución una escala, la cual nos permitirá interpretar y comprender cada uno de los procesos que se llevaran a cabo en dicha investigación. Esta investigación se realiza para corroborar y establecer la causa-efecto que existe entre ambas variables, que nos ayuden a cumplir con nuestros objetivos propuestos por la empresa de transportes terrestre de pasajeros ETUCSA SAC.

## **1.4. Hipótesis y descripción de variables**

### **1.4.1. Hipótesis General**

La aplicación de la estrategia de motivación laboral influye positivamente con respecto al desempeño de los trabajadores de la Empresa de Transportes ETUCSA Huancayo - 2017.

### **1.4.2. Hipótesis Específicas**

- H1. Las recompensas de la motivación laboral tienen una influencia positiva con respecto al desempeño de los trabajadores de la Empresa de Transportes ETUCSA Huancayo - 2017.
- H2. La voluntad de la motivación laboral tiene una influencia positiva con respecto al desempeño de los trabajadores de la Empresa de Transportes ETUCSA Huancayo - 2017.
- H3. El esfuerzo de la motivación laboral tiene una influencia positiva con respecto al desempeño de los trabajadores de la Empresa de Transportes ETUCSA Huancayo - 2017.
- H4. El interés de la motivación laboral tiene una influencia positiva con respecto al desempeño de los trabajadores de la Empresa de Transportes ETUCSA Huancayo - 2017.
- H5. Las actitudes de la motivación laboral tienen una influencia positiva con respecto al desempeño de los trabajadores de la Empresa de Transportes ETUCSA Huancayo - 2017.
- H6. Las habilidades de la motivación laboral tienen una influencia positiva con respecto al desempeño de los trabajadores de la Empresa de Transportes ETUCSA Huancayo - 2017.

- H7. La efectividad de la motivación laboral tiene una influencia positiva con respecto al desempeño de los trabajadores de la Empresa de Transportes ETUCSA Huancayo - 2017.
- H8. La capacidad de la motivación laboral tiene una influencia positiva con respecto al desempeño de los trabajadores de la Empresa de Transportes ETUCSA Huancayo - 2017.

### **1.4.3. Variables**

#### ***1.4.3.1. Motivación Laboral.***

La motivación, son estímulos que mueven a las personas para realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación; es la voluntad para hacer un esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer sus necesidades.

Por su parte, García (2007) afirma que:

La motivación en los colaboradores de una compañía es de vital importancia debido a que ellos darán todo de sí en pro de un objetivo personal u organizacional porque la motivación laboral se da mediante la relación de recompensas y rendimiento; ya que este tipo de incentivos les da mérito o reconocimiento a labores asignadas (p. 52).

En este sentido genérico puede conceptuarse de forma análoga en función del ámbito de las metas al que se oriente (salud, educación, etc.). En el ámbito del trabajo, Robbins, (1994), define la motivación laboral como la voluntad para hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal.

### ***1.4.3.2. Desempeño Laboral***

Según Reyes (2013), el desempeño laboral tiene diferentes factores incidentes en el mismo, como pueden ser factores motivacionales ampliamente conocidos, o la existencia de fuerzas ambientales que puedan estar incidiendo en su desempeño. Cuando son ambientales, muchas veces, pueden ser consideradas como pretextos para excusar la baja producción del trabajador; otras, como malas condiciones de trabajo, equipos defectuosos, falta de cooperación, supervisión defectuosa, e información insuficiente que obstaculizan el verdadero desempeño del trabajador.

Los expertos en gestión de recursos humanos otorgan a la motivación, un papel fundamental para conseguir un alto desempeño laboral.

Espada (2006) manifiesta que:

El desempeño laboral, la motivación es un factor emocional básico para el ser humano y para cualquier profesional; estar motivado significa realizar las tareas cotidianas sin apatía y sin un sobreesfuerzo adicional; aunque para unos el trabajo o las actividades de todo orden pueden representar una carga, para otros es un acicate, un revulsivo y a veces una liberación. Muchos seres humanos encuentran en el trabajo un refugio a sus frustraciones personales y profesionales, y se auto motivan en su trabajo por ser la única forma de alcanzar la autoestima y el reconocimiento profesional y social. Existen innumerables individuos que poseen mucho más reconocimiento fuera de su hogar que dentro de él, pues el ser humano necesita buscar cualquier forma de afecto y autoestima, aunque sea fuera de él. (p. 22).

D'Vicente (1997) citado por Bohórquez (2004), define el desempeño laboral como “el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado” (p. 46). En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Stoner (1994), afirmó que el desempeño laboral “es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (p. 510). Sobre la base de esta definición se plantea que el desempeño laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

## Capítulo II. Marco Teórico

### 2.1. Antecedentes del problema

Después de una revisión de trabajos conducentes a grados e investigaciones realizadas sobre el tema de la motivación laboral como influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa de transportes ETUCSA SAC., se seleccionaron los que a continuación se mencionan por considerar que proporciona suficientes aportes para sustentar esta investigación.

#### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

Deza (2011), realizó una tesis de grado en la Universidad de Barcelona sobre la influencia del clima organizacional en la motivación laboral de los profesionales de enfermería que desarrollan su actividad en el ámbito hospitalario, cuyo objetivo es determinar la influencia del CO en la motivación de los profesionales de enfermería del Hospital Universitario de Bellvitge (HUB). El estudio es cuantitativo, descriptivo y transversal en el que la muestra se seleccionó mediante muestreo probabilístico de forma aleatoria simple, siendo en total 108 profesionales. El instrumento utilizado fué la encuesta mediante el uso de un cuestionario, previa aplicación de prueba piloto.

Ramírez (2009), presento su tesis a la junta directiva de la facultad de ciencias económicas en la Universidad de San Carlos de Guatemala para conferírsele el título de administrador de empresas en el grado académico de licenciado con el título de *Estrategias de motivación al personal de una municipalidad, para mejorar la efectividad laboral* teniendo como objetivo lograr que las autoridades municipales demuestren más interés en el recurso humano, motivándolo a través de la satisfacción de las necesidades detectadas en la investigación de campo, para contar con personal con eficiencia y eficacia laboral, a través de la aplicación de las acciones sugeridas en el presente programa de motivación al personal. Esta investigación se llevó a cabo mediante un estudio descriptivo ya que se busca especificar

la motivación que poseen las personas, es decir, se va a medir, evaluar y recolectar datos sobre este factor. Se aplicó la técnica de la entrevista y de encuesta para elaborar el presente capítulo con la intención de recopilar información directa de la Municipalidad en estudio. La entrevista se realizó a los miembros del concejo municipal, alcalde y jefes de departamentos, para determinar los factores que eran necesarios investigar, para establecer el origen de la insatisfacción laboral, reflejada en las actitudes negativas en el personal. Asimismo, el instrumento utilizado (encuesta) se aplicó al personal presupuestado (70) de la municipalidad, porque se considera que ellos tendrían que estar satisfechos laboralmente y por lo mismo, deberían de estar motivados ya que gozan de ciertos beneficios adicionales, que la mayor parte del personal no recibe.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Castillo (2014), en la tesis titulada *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos*, para optar el título profesional de Licenciada en Psicología con mención en Psicología Social de la Pontificia Universidad Católica del Perú, tuvo como objetivo analizar la relación entre clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral en una empresa del sector privado, el tipo de investigación es correlacional, la muestra estuvo conformada por 100 trabajadores pertenecientes al área de ventas y relaciones públicas de la misma organización. Estos fueron divididos en tres grupos diferentes según su nivel jerárquico: 27 personas en cargo bajo, 42 en cargo medio y 31 en cargo elevado. Esta división se realizó con el objetivo de comparar los resultados obtenidos y observar la asociación que las tres variables tenían en cada nivel. Los instrumentos utilizados fueron una ficha de datos, escala de clima laboral (CLSPC) elaborada por la psicóloga Sonia Palma (1999), profesora e investigadora de la Universidad Ricardo

Palma de Lima, Perú, la escala de Motivación Laboral (R-MAWS) elaborada por Gagné Forest y una escala de satisfacción laboral. Entre sus principales conclusiones menciona que las variables clima organizacional, regulación identificada e intrínseca y satisfacción laboral, correlacionaron de manera significativa, positiva y mediana con la satisfacción laboral, ello indica, de acuerdo con lo esperado, que al elevarse la percepción favorable del clima laboral y al reportar mayor regulación identificada e intrínseca hacia el trabajo.

Carrión E. (2013), Realizó una tesis titulada *Motivación como influencia en el clima organizacional de la empresa de Transportes Transportistas Unidos S.A. – Cañete*. En la Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas de la Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote. Para optar el título profesional en Ciencias Administrativas.

### **2.1.3. Antecedentes Regionales**

Chupayo y Pérez (2007), realizaron una tesis en la Universidad Nacional del Centro del Perú, facultad de ciencias de la comunicación sobre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Huancayo para optar el título profesional de licenciado en ciencias de la comunicación con el objetivo de determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores.

Poves J. y Gamarra S. (2011) en su tesis titulada *Influencia de la motivación laboral en el clima organizacional de Disfruta- Huancayo*, para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Continental, abordaron como problema de investigación empirismos aplicativos, carencias y deficiencias de la motivación laboral en Disfruta-Huancayo, siendo el objetivo general ejecutar una propuesta de modelo que permita solucionar los problemas de motivación laboral de Disfruta-Huancayo.

## **2.2. Bases teóricas**

### ***2.2.1. Motivación Laboral.***

La motivación, son estímulos que mueven a las personas para realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación; es la voluntad para hacer un esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer sus necesidades.

Por su parte, García (2007) afirma que:

La motivación en los colaboradores de una compañía es de vital importancia debido a que ellos darán todo de sí en pro de un objetivo personal u organizacional porque la motivación laboral se da mediante la relación de recompensas y rendimiento; ya que este tipo de incentivos les da mérito o reconocimiento a labores asignadas (p. 52).

En este sentido genérico puede conceptuarse de forma análoga en función del ámbito de las metas al que se oriente (salud, educación, etc.). En el ámbito del trabajo, Robbins, (1994), define la motivación laboral como la voluntad para hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal.

### ***2.2.2. Desempeño Laboral***

Según Reyes (2013), el desempeño laboral tiene diferentes factores incidentes en el mismo, como pueden ser factores motivacionales ampliamente conocidos, o la existencia de fuerzas ambientales que puedan estar incidiendo en su desempeño. Cuando son ambientales, muchas veces, pueden ser consideradas como pretextos para excusar la baja producción del trabajador; otras, como malas condiciones de trabajo, equipos defectuosos, falta de

cooperación, supervisión defectuosa, e información insuficiente que obstaculizan el verdadero desempeño del trabajador.

Los expertos en gestión de recursos humanos otorgan a la motivación, un papel fundamental para conseguir un alto desempeño laboral.

Espada (2006) manifiesta que:

El desempeño laboral, la motivación es un factor emocional básico para el ser humano y para cualquier profesional; estar motivado significa realizar las tareas cotidianas sin apatía y sin un sobreesfuerzo adicional; aunque para unos el trabajo o las actividades de todo orden pueden representar una carga, para otros es un acicate, un revulsivo y a veces una liberación. Muchos seres humanos encuentran en el trabajo un refugio a sus frustraciones personales y profesionales, y se auto motivan en su trabajo por ser la única forma de alcanzar la autoestima y el reconocimiento profesional y social. Existen innumerables individuos que poseen mucho más reconocimiento fuera de su hogar que dentro de él, pues el ser humano necesita buscar cualquier forma de afecto y autoestima, aunque sea fuera de él. (p. 22).

D'Vicente (1997) citado por Bohórquez (2004), define el desempeño laboral como “el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado” (p. 46). En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Stoner (1994), afirmó que el desempeño laboral “es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (p. 510). Sobre la base de esta definición se plantea que el

desempeño laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### ***2.3.1. Nivel de recompensa***

Fleishman & Bass (1976) argumentan que “la satisfacción en el trabajo se ve afectada estrechamente por la cantidad de recompensas que las personas reciben de sus puestos y el nivel de desempeño se ve afectado por la base que sustenta el alcance de las recompensas” (p.334).

#### ***2.3.2. Nivel de voluntad***

Según Stoner (1996) define la motivación como “Una característica de la Psicología humana, incluye los factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta humana. Lo que hace que las personas funcionen”.

#### ***2.3.3. Nivel de esfuerzo***

Delgado (1998) que la motivación es el proceso mediante el desarrollar unos esfuerzos encaminados a la consecución de ciertas metas y objetivos a fin de satisfacer algún tipo de necesidad y/o el esfuerzo que decidan aplicar en acciones futuras.

#### ***2.3.4. Nivel de interés***

Robbins, (1994) define la motivación laboral como la voluntad para hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del

esfuerzo. Se concentran en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo con la motivación.

### ***2.3.5. Nivel de actitudes***

Bittel (2000), plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. El desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador.

### ***2.3.6. Nivel de habilidades***

Aragón (2009) indica: La motivación es un elemento fundamental para el éxito empresarial ya que de ella depende en gran medida la consecución de los objetivos de la empresa. Se puede decir que el campo de la motivación en el ámbito laboral abarca la totalidad del psiquismo humano comprendiendo una gama amplísima de móviles que incitan al hombre constantemente a actuar y superarse en el trabajo. (p. 20).

### ***2.3.7. Nivel de efectividad***

Stoner (1994), “El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas” (p. 510).

### ***2.3.8. Nivel de capacidad***

Chiavenato (2002), el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento, (p. 236).

## Capítulo III: Metodología

### 3.1. Métodos y Alcance de la Investigación

#### 3.1.1. Método de la Investigación.

##### 3.1.1.1. Método Específico.

La presente investigación se desarrolló el método descriptivo como un método específico. Fernández Collado & Baptista L. (2010), mencionan que la investigación descriptiva “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, describe tendencias de un grupo o población” (p. 23).

Del mismo modo, Tamayo y Tamayo (2003) sostienen que “la investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos” (p. 46).

#### 3.1.2. Nivel de la Investigación.

El nivel de investigación que se desarrolló es correlacional conforme a los propósitos del proyecto de investigación. En este tipo de investigación se persigue fundamentalmente determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores. La existencia y fuerza de esta covariación normalmente se determina estadísticamente por medio de coeficientes de correlación. Es conveniente tener en cuenta que la covariación no significa que, entre los valores existan relaciones de causalidad, pues éstas se determinan por otros criterios que, además de la covariación, hay que tener en cuenta. (Tamayo & Tamayo, 2004).

#### 3.1.3. Tipo de la Investigación.

El tipo de investigación correspondiente que se desarrolló a presente proyecto se basa en cinco perspectivas como: aplicada, seccional, descriptiva, cuantitativa y micro sociológica. “La investigación aplicada incluye investigaciones que provienen de investigaciones básicas o de

otra investigación aplicada para crear nuevo conocimiento que, a su vez, puede utilizarse para desarrollar nuevos o mejores productos y procesos” (Vara, 2006, p. 47)

Según Bernal (2006) las investigaciones seccionales “son aquellas en las cuales se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado”. (p. 119).

Los estudios descriptivos “buscan medir conceptos o variables; así como, evaluar diversos aspectos de un universo, con la finalidad de identificar características o establecer propiedades importantes que permitan informar sobre el fenómeno estudiado” (Landeau, 2007, p. 57).

El enfoque cuantitativo “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández et al., 2010, p. 4).

Facal F. (2015) sostiene que “las investigaciones micro sociológicas “estudian los fenómenos sociales en grupos reducidos, sin pretensión de generalizar los resultados de las mismas a grupos más amplios o a poblaciones” (p. 27).

### **3.2. Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación la estrategia que se desarrolló para obtener respuestas a las interrogantes, de un enfoque no experimental, descriptivo correlacional, por cuanto este diseño describirá las variables y analizará su influencia e interrelación en un momento dado.

### **3.3. Población y muestra**

#### **3.3.1. Población.**

La población de la presente investigación en su totalidad es de 17 trabajadores de las distintas áreas de la empresa de transportes terrestre interprovincial de pasajeros ETUCSA SAC. Huancayo.

### **3.3.2. Muestra.**

El tamaño de muestra es un total de 17 trabajadores de la empresa de transportes terrestre interprovincial de pasajeros ETUCSA SAC. Huancayo, que laboran en las distintas áreas, ya no se consideró la muestra por tener una cantidad mínima de unidad de análisis (población finita).

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En la presente investigación se aplicó como técnica de recolección de datos la encuesta, para que los encuestados nos proporcionen por escrito la información referente a las variables de estudio sobre la Motivación Laboral y Desempeño Laboral.

El instrumento que se empleará será el cuestionario con un formato estructurado que se le entregará a cada empleado para que éste de manera anónima, por escrito, consigne por sí mismo las respuestas.

El procedimiento estadístico para el análisis de datos será mediante el empleo de codificación y tabulación de la información, este proceso consistirá en clasificar y ordenar en tablas y cuadros. La edición de dichos datos se hará con el fin de comprender mejor la información en cuanto a la legibilidad, consistencia, totalidad de la información para poder hacer un análisis minucioso de la información que se obtendrá.

Una vez que la información sea tabulada y ordenada se someterá a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico para llevar a prueba la contrastación de las hipótesis, para tal efecto se aplicará la técnica estadística de correlación para medir la relación entre las dos variables.

## Capítulo IV: Resultados y Discusión

### 4.1. Resultado del tratamiento y análisis de la información

#### 4.4.1. Motivación Laboral.

##### 4.4.1.1. Recompensas.

Tabla 1

*La empresa siempre brinda un reconocimiento por un buen trabajo.*

<b>Escala</b>	<i>f</i>	%
A Totalmente en desacuerdo	2	15%
B En desacuerdo	2	15%
C Parcialmente de acuerdo	6	46%
D De acuerdo	1	8%
E Totalmente de acuerdo	2	15%
<b>To al</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Los resultados obtenidos sobre el ítem: La empresa siempre brinda un reconocimiento por un buen trabajo, con respecto a la dimensión de recompensas (Ver Tabla 1), se puede

observar que el 15% respondieron totalmente en desacuerdo, el 15% en desacuerdo, el 46% parcialmente de acuerdo, el 8% de acuerdo, el 15% totalmente de acuerdo.

Tabla 2

*En la empresa existen oportunidades de trabajo por hacer bien las cosas.*

<b>Escala</b>	<i>f</i>	%
A Totalmente en desacuerdo	1	8%
B En desacuerdo	5	38%
C Parcialmente de acuerdo	3	23%
D De acuerdo	1	8%
E Totalmente de acuerdo	3	23%
<b>To al</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Los resultados obtenidos sobre el ítem: En la empresa existen oportunidades de trabajo por hacer bien las cosas, con respecto a la dimensión de recompensas (Ver Tabla 2), se puede observar que el 8% respondieron totalmente en desacuerdo, el 38% en desacuerdo, el 23% parcialmente de acuerdo, el 8% de acuerdo, el 23% totalmente de acuerdo.

Tabla 3

*En la empresa existe un buen ambiente y condiciones laborales para desenvolverse.*

<b>Escala</b>	<i>f</i>	%
A Totalmente en desacuerdo	0	0%
B En desacuerdo	1	8%
C Parcialmente de acuerdo	5	38%
D De acuerdo	5	38%
E Totalmente de acuerdo	2	15%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Los resultados obtenidos sobre el ítem: En la empresa existe un buen ambiente y condiciones laborales para desenvolverme, con respecto a la dimensión de recompensas (Ver Tabla 3), se puede observar que 0% respondieron totalmente en desacuerdo, 8% en desacuerdo, 38% parcialmente de acuerdo, 38% de acuerdo, y 15% totalmente de acuerdo.

#### **4.4.1.2. Voluntad.**

Tabla 4

*La empresa brinda siempre una estimulación para mejorar el desenvolvimiento de los empleados.*

<b>Escala</b>	<i>f</i>	%
A Totalmente en desacuerdo	5	38%
B En desacuerdo	3	23%
C Parcialmente de acuerdo	2	15%
D De acuerdo	2	15%
E Totalmente de acuerdo	1	8%
<b>To al</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Los resultados obtenidos sobre el ítem. La empresa brinda siempre una estimulación para mejorar el desenvolvimiento de los empleados, con respecto a la dimensión de la voluntad (Ver Tabla 4), se puede observar que 38% respondieron totalmente en desacuerdo, 23% en desacuerdo, 15% parcialmente de acuerdo, 15% de acuerdo, y 8% respondieron totalmente de acuerdo.

Los resultados obtenidos sobre el ítem: La empresa hace siempre que exista una buena relación entre los empleados, con respecto a la dimensión de la voluntad (Ver Tabla 5), se

puede observar que 0% respondieron totalmente en desacuerdo, 0% en desacuerdo, 38% parcialmente de acuerdo, 38% de acuerdo, y 23% respondieron totalmente de acuerdo. Tabla 5

*La empresa hace siempre que exista una buena relación entre los empleados.*

<b>Escala</b>	<i>f</i>	%
A Totalmente en desacuerdo	0	0%
B En desacuerdo	0	0%
C Parcialmente de acuerdo	5	38%
D De acuerdo	5	38%
E Totalmente de acuerdo	3	23%
<b>To al</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Tabla 6

*La empresa hace que exista apoyo para mejorar la forma de hacer las cosas por parte del jefe inmediato.*

<b>Escala</b>	<i>f</i>	%
A Totalmente en desacuerdo	0	0%
B En desacuerdo	0	0%
C Parcialmente de acuerdo	5	38%
D De acuerdo	5	38%
E Totalmente de acuerdo	3	23%
<b>To al</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Los resultados obtenidos sobre el ítem: La empresa hace que exista apoyo para mejorar la forma de hacer las cosas por parte del jefe inmediato, con respecto a la dimensión de la

voluntad (Ver Tabla 6), se puede observar que 0% respondieron totalmente en desacuerdo, 15% en desacuerdo, 38% parcialmente de acuerdo, 38% de acuerdo, y 8% respondieron totalmente de acuerdo.

#### 4.4.1.3. Esfuerzo.

Tabla 7

*La empresa brinda oportunidades laborales por destacar en el área designada.*

<b>Escala</b>	<i>f</i>	%
A Totalmente en desacuerdo	0	0%
B En desacuerdo	4	31%
C Parcialmente de acuerdo	4	31%
D De acuerdo	3	23%
E Totalmente de acuerdo	2	15%
<b>To al</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Los resultados obtenidos sobre el ítem: La empresa brinda oportunidades laborales por destacar en el área designada, con respecto a la dimensión del esfuerzo (Ver Tabla 7), se puede observar que 0% respondieron totalmente en desacuerdo, 31% en desacuerdo, 31% parcialmente de acuerdo, 23% de acuerdo, y 15% respondieron totalmente de acuerdo.

Los resultados obtenidos sobre el ítem: En la empresa siempre organizo mi trabajo como mejor me parezca, con respecto a la dimensión del esfuerzo (Ver Tabla 8), se puede observar que 31% respondieron totalmente en desacuerdo, 23% en desacuerdo, 15% parcialmente de acuerdo, 15% de acuerdo, y 15% respondieron totalmente de acuerdo.

Tabla 8

*En la empresa siempre organizo mi trabajo como mejor me parezca.*

<b>Escala</b>	<i>f</i>	%
A Totalmente en desacuerdo	4	31%
B En desacuerdo	3	23%
C Parcialmente de acuerdo	2	15%
D De acuerdo	2	15%
E Totalmente de acuerdo	2	15%
<b>To al</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Los resultados obtenidos sobre el ítem: En la empresa siempre determino mis objetivos y metas que debo alcanzar, con respecto a la dimensión del esfuerzo (Ver Tabla 9), se puede observar que 0% respondieron totalmente en desacuerdo, 15% en desacuerdo, 38% parcialmente de acuerdo, 38% de acuerdo, y 8% respondieron totalmente de acuerdo. Tabla 9

*En la empresa siempre determino mis objetivos y metas que debo alcanzar.*

<b>Escala</b>	<i>f</i>	%
A Totalmente en desacuerdo	0	0%
B En desacuerdo	2	15%
C Parcialmente de acuerdo	5	38%
D De acuerdo	5	38%
E Totalmente de acuerdo	1	8%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

#### 4.4.1.4. Interés.

Los resultados obtenidos sobre el ítem: En la empresa siempre participo en tomar decisiones en el área donde me desenvuelvo, con respecto a la dimensión del interés (Ver Tabla 10), se puede observar que 8% respondieron totalmente en desacuerdo, 15% en desacuerdo, 38% parcialmente de acuerdo, 15% de acuerdo, y 23% respondieron totalmente de acuerdo. Tabla 10

*En la empresa siempre participo en tomar decisiones en el área donde me desenvuelvo.*

<b>Escala</b>	<i>f</i>	%
A Totalmente en desacuerdo	1	8%
B En desacuerdo	2	15%
C Parcialmente de acuerdo	5	38%
D De acuerdo	2	15%
E Totalmente de acuerdo	3	23%
<b>To al</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Tabla 11

*En la empresa siempre me importan las condiciones laborales.*

<b>Escala</b>	<i>f</i>	%
A Totalmente en desacuerdo	0	0%
B En desacuerdo	1	8%
C Parcialmente de acuerdo	2	15%
D De acuerdo	4	31%
E Totalmente de acuerdo	6	46%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Los resultados obtenidos sobre el ítem: En la empresa siempre me importan las condiciones laborales, con respecto a la dimensión del interés (Ver Tabla 11), se puede observar que 0% respondieron totalmente en desacuerdo, 8% en desacuerdo, 15% parcialmente de acuerdo, 31% de acuerdo, y 46% respondieron totalmente de acuerdo.

Tabla 12

*En la empresa siempre existe una buena relación entre los compañeros de trabajo.*

<b>Escala</b>	<i>f</i>	%
A Totalmente en desacuerdo	0	0%
B En desacuerdo	0	0%
C Parcialmente de acuerdo	6	46%
D De acuerdo	3	23%
E Totalmente de acuerdo	4	31%
<b>To al</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Los resultados obtenidos sobre el ítem: En la empresa siempre existe una buena relación entre los compañeros de trabajo, con respecto a la dimensión del interés (Ver Tabla 12), se puede observar que 0% respondieron totalmente en desacuerdo, 0% en desacuerdo, 46% parcialmente de acuerdo, 23% de acuerdo, y 31% respondieron totalmente de acuerdo.

#### **4.4.2. Desempeño laboral.**

##### **4.4.2.1. Actitudes.**

Los resultados obtenidos sobre el ítem: Siempre existe satisfacción al desarrollar mi trabajo designado, con respecto a la dimensión de la actitud (Ver Tabla 13), se puede observar que el 8% respondieron totalmente en desacuerdo, 0% en desacuerdo, 23% parcialmente de acuerdo, 38% de acuerdo, y 31% respondieron totalmente de acuerdo.

Tabla 13

*Siempre existe satisfacción al desarrollar mi trabajo designado.*

<b>Escala</b>	<i>f</i>	%
A Totalmente en desacuerdo	1	8%
B En desacuerdo	0	0%
C Parcialmente de acuerdo	3	23%
D De acuerdo	5	38%
E Totalmente de acuerdo	4	31%
<b>To al</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Los resultados obtenidos sobre el ítem: En la empresa siempre participo en tomar decisiones en el área donde me desempeño, con respecto a la dimensión de la actitud (Ver Tabla 14), se puede observar que 8% respondieron totalmente en desacuerdo, 31% en desacuerdo, 31% parcialmente de acuerdo, 8% de acuerdo, y 23% respondieron totalmente de acuerdo.

Tabla 14

*En la empresa siempre participo en tomar decisiones en el área donde me desempeño.*

<b>Escala</b>	<i>f</i>	%
A Totalmente en desacuerdo	1	8%
B En desacuerdo	0	0%
C Parcialmente de acuerdo	3	23%
D De acuerdo	5	38%
E Totalmente de acuerdo	4	31%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Los resultados obtenidos sobre el ítem: En la empresa siempre existe una responsabilidad para cumplir una nueva tarea asignada por el jefe inmediato, con respecto a la dimensión de la actitud (Ver Tabla 15), se puede observar que 0% respondieron totalmente en desacuerdo, 0% en desacuerdo, 31% parcialmente de acuerdo, 31% de acuerdo, y 38% respondieron totalmente de acuerdo.

Tabla 15

*En la empresa siempre existe una responsabilidad para cumplir una nueva tarea asignada por el jefe inmediato.*

<b>Escala</b>	<i>f</i>	%
A Totalmente en desacuerdo	0	0%
B En desacuerdo	0	0%
C Parcialmente de acuerdo	4	31%
D De acuerdo	4	31%
E Totalmente de acuerdo	5	38%
<b>To al</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

#### **4.4.2.2. Habilidades.**

Tabla 16

*En la empresa siempre decido el modo y la forma de desarrollar mi trabajo.*

<b>Escala</b>	<i>f</i>	%
A Totalmente en desacuerdo	1	8%
B En desacuerdo	4	31%
C Parcialmente de acuerdo	2	15%
D De acuerdo	4	31%
E Totalmente de acuerdo	2	15%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Los resultados obtenidos sobre el ítem: En la empresa siempre decido el modo y la forma de desarrollar mi trabajo, con respecto a la dimensión de habilidades (Ver Tabla 16), se puede observar que 8% respondieron totalmente en desacuerdo, 31% en desacuerdo, 15% parcialmente de acuerdo, 31% de acuerdo, y 15% respondieron totalmente de acuerdo. Tabla 17

*En la empresa siempre cumplo con las tareas asignadas por el jefe inmediato.*

<b>Escala</b>	<i>f</i>	%
A Totalmente en desacuerdo	0	0%
B En desacuerdo	0	0%
C Parcialmente de acuerdo	1	8%
D De acuerdo	5	38%
E Totalmente de acuerdo	7	54%
<b>To al</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Los resultados obtenidos sobre el ítem: En la empresa siempre cumplo con las tareas asignadas por el jefe inmediato, con respecto a la dimensión de habilidades (Ver Tabla 17), se puede observar que 0% respondieron totalmente en desacuerdo, 0% en desacuerdo, 8% parcialmente de acuerdo, 38% de acuerdo, y 54% respondieron totalmente de acuerdo.

Los resultados obtenidos sobre el ítem: La empresa siempre promueve el reconocimiento de las habilidades de los empleados, con respecto a la dimensión de habilidades (Ver Tabla 18), se puede observar que 8% respondieron totalmente en desacuerdo, 8% en desacuerdo, 46% parcialmente de acuerdo, 23% de acuerdo, y 15% respondieron totalmente de acuerdo.

Tabla 18

*La empresa siempre promueve el reconocimiento de las habilidades de los empleados.*

<b>Escala</b>	<i>f</i>	%
A Totalmente en desacuerdo	1	8%
B En desacuerdo	1	8%
C Parcialmente de acuerdo	6	46%
D De acuerdo	3	23%
E Totalmente de acuerdo	2	15%
<b>To al</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

#### *4.4.2.3. Efectividad en la Ejecución.*

Tabla 19

*La empresa siempre promueve una estabilidad laboral en funciones al desenvolvimiento.*

<b>Escala</b>	<i>f</i>	%
A Totalmente en desacuerdo	1	8%
B En desacuerdo	5	38%
C Parcialmente de acuerdo	3	23%
D De acuerdo	2	15%
E Totalmente de acuerdo	2	15%
<b>To al</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Los resultados obtenidos sobre el ítem: La empresa siempre promueve una estabilidad laboral en funciones al desenvolvimiento, con respecto a la dimensión de efectividad en la ejecución (Ver Tabla 19), se puede observar que 8% respondieron totalmente en desacuerdo, 38% en desacuerdo, el 23% parcialmente de acuerdo, 15% de acuerdo, y 15% respondieron totalmente de acuerdo.

Tabla 20

*La empresa siempre es justa en la forma de enjuiciar las actividades de los empleados.*

<b>Escala</b>	<i>f</i>	%
A Totalmente en desacuerdo	0	0%
B En desacuerdo	1	8%
C Parcialmente de acuerdo	2	15%
D De acuerdo	7	54%
E Totalmente de acuerdo	3	23%
<b>To al</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Los resultados obtenidos sobre el ítem. La empresa siempre es justa en la forma de enjuiciar las actividades de los empleados, con respecto a la dimensión de efectividad en la ejecución (Ver Tabla 20), se puede observar que 0% respondieron totalmente en desacuerdo, 8% en desacuerdo, 15% parcialmente de acuerdo, 54% de acuerdo, y 23% respondieron totalmente de acuerdo.

Tabla 21

*La empresa siempre es justa en la forma de dirigir a los empleados.*

<b>Escala</b>	<i>f</i>	%
A Totalmente en desacuerdo	0	0%
B En desacuerdo	0	0%
C Parcialmente de acuerdo	4	31%
D De acuerdo	6	46%
E Totalmente de acuerdo	3	23%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Los resultados obtenidos sobre el ítem. La empresa siempre es justa en la forma de dirigir a los empleados, con respecto a la dimensión de efectividad en la ejecución (Ver Tabla 21), se puede observar que 0% respondieron totalmente en desacuerdo, 0% en desacuerdo, 31% parcialmente de acuerdo, 46% de acuerdo, y 23% respondieron totalmente de acuerdo.

#### 4.4.2.4. Capacidad.

Tabla 22

*En la empresa siempre propongo mis propias actividades de trabajo.*

<b>Escala</b>	<i>f</i>	%
A Totalmente en desacuerdo	1	8%
B En desacuerdo	0	0%
C Parcialmente de acuerdo	4	31%
D De acuerdo	5	38%
E Totalmente de acuerdo	3	23%
<b>To al</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Los resultados obtenidos sobre el ítem: En la empresa siempre propongo mis propias actividades de trabajo, con respecto a la dimensión de capacidad (Ver Tabla 22), se puede observar que 8% respondieron totalmente en desacuerdo, 0% en desacuerdo, 31% parcialmente de acuerdo, 38% de acuerdo, y 23% respondieron totalmente de acuerdo.

Los resultados obtenidos sobre el ítem: En la empresa siempre determino los estándares de ejecución del área donde me desempeño, con respecto a la dimensión capacidad (Ver Tabla 23), se puede observar que 8% respondieron totalmente en desacuerdo, 15% en desacuerdo, 15% parcialmente de acuerdo, 46% de acuerdo, y 15% respondieron totalmente de acuerdo.

Tabla 23

*En la empresa siempre determino los estándares de ejecución del área donde me desempeño.*

<b>Escala</b>	<i>f</i>	%
A Totalmente en desacuerdo	1	8%
B En desacuerdo	2	15%
C Parcialmente de acuerdo	2	15%
D De acuerdo	6	46%
E Totalmente de acuerdo	2	15%
<b>To al</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Tabla 24

*En la empresa siempre tomo la mayor parte de decisiones en el área correspondiente para que influyan en mi desempeño.*

<b>Escala</b>	<i>f</i>	%
A Totalmente en desacuerdo	0	0%
B En desacuerdo	2	15%
C Parcialmente de acuerdo	5	35%
D De acuerdo	3	23%
E Totalmente de acuerdo	3	23%
<b>To al</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Los resultados obtenidos sobre el ítem: En la empresa siempre tomo la mayor parte de decisiones en el área correspondiente para que influyan en mi desempeño, con respecto a la dimensión capacidad (Ver Tabla 24), se puede observar que 0% respondieron totalmente en desacuerdo, 15% en desacuerdo, el 35% parcialmente de acuerdo, 23% de acuerdo, y 23% respondieron totalmente de acuerdo.

## 4.2. Resultados

Se consiguió demostrar que las recompensas en la motivación laboral tienen una influencia positiva con respecto al desempeño de los trabajadores de la empresa de transporte terrestre de pasajeros ETUCSA Huancayo.

Se consiguió demostrar que la voluntad en la motivación laboral tiene una influencia positiva con respecto al desempeño de los trabajadores de la empresa de transporte terrestre de pasajeros ETUCSA Huancayo.

Se consiguió demostrar que el esfuerzo en la motivación laboral tiene una influencia positiva con respecto al desempeño de los trabajadores de la empresa de transporte terrestre de pasajeros ETUCSA Huancayo.

Se consiguió demostrar que el interés en la motivación laboral tiene una influencia positiva con respecto al desempeño de los trabajadores de la empresa de transporte terrestre de pasajeros ETUCSA Huancayo.

Se consiguió demostrar que las actitudes en la motivación laboral tienen una influencia positiva con respecto al desempeño de los trabajadores de la empresa de transporte terrestre de pasajeros ETUCSA Huancayo.

Se consiguió demostrar que las habilidades en la motivación laboral tienen una influencia positiva con respecto al desempeño de los trabajadores de la empresa de transporte terrestre de pasajeros ETUCSA Huancayo.

Se consiguió demostrar que la efectividad en la motivación laboral tiene una influencia positiva con respecto al desempeño de los trabajadores de la empresa de transporte terrestre de pasajeros ETUCSA Huancayo.

Se consiguió demostrar que las capacidades en la motivación laboral tienen una influencia positiva con respecto al desempeño de los trabajadores de la empresa de transporte terrestre de pasajeros ETUCSA Huancayo.

## Conclusiones

- Se pudo analizar que la motivación no es un concepto simple, pero los distintos enfoques y teorías ayudan a entender esta complejidad y la singularidad que tienen los trabajadores de una organización en el comportamiento o desempeño laboral, que está compuesto por objetivos, rendimiento e incentivos.
- Se ha logrado determinar e identificar con respecto a la dimensión de los niveles de recompensa 46% parcialmente de acuerdo, nivel de voluntad 38% parcialmente desacuerdo, nivel de esfuerzo 38% en desacuerdo, nivel de interés 46% parcialmente de acuerdo, nivel de actitud 31% de acuerdo, nivel de habilidad 46% parcialmente desacuerdo, nivel de efectividad 38% en desacuerdo y nivel de capacidad 35% parcialmente desacuerdo, tienen una influencia significativamente positiva con respecto al desempeño laboral de los trabajadores de todas las áreas de la empresa de transporte terrestre de pasajeros ETUCSA SAC.

## Referencias Bibliográficas

- Alesina L., Bertoni M., Mascheroni P., Moreira N., & Rojo V. (2011). Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales (1° ed.) Montevideo, Uruguay: Universidad de la República.
- Bernal Torres, C. A. (2006). Metodología de la Investigación para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales. (2° ed.). México, México: Pearson Educación.
- Brito, Mindiola & Daza. (2009). *Desarrollo del Talento Humano*. Trabajo para optar el título de licenciatura en Psicología. San Juan: República Dominicana. INFOTEP.
- Camacho, Katime & Arroyabe, (2010). *Plan de comunicaciones internas orientado a la motivación de los empleados*. Tesis para optar el Título de Licenciatura en Ciencias de Comunicación Social y Periodismo. Universidad Sergio Arboleda. Santa Marta. Colombia.
- Carrión E. (2013), *La Motivación como influencia en el clima organizacional de la empresa de Transportes Transportistas Unidos S.A.* Tesis para optar el título profesional en Ciencias Administrativas. En la Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote. Cañete.
- Chiavenato I. (1988). *Administración de Recursos Humanos*. (Primera Ed). México: Mc Graw Hill Interamericana de España.
- Chang Yui, América L. (2010). *Teoría de las necesidades de Mc Clelland, Motivación laboral y el Conocimiento de la Necesidad*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.
- Chupayo B. y Pérez, B. (2007). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral*. Tesis para optar el Título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación en la Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Grupo RPP. (2013). Protección y Defensa al Consumidor Ley N°29571 Indecopi. Entrevista a Chávez, Anahí, Directora de Protección del Consumidor del Indecopi. Recuperado

de <http://rpp.pe/peru/actualidad/multan-a-156-empresas-de-transporte-interprovincial-por-mal-servicio-noticia-657105>.

Guía Nacional Empresarial (2012). Páginas de negocios. Perú.

Natalia Castillo Dávila (2014), "*Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos*". Tesis Licenciada en Psicología con mención en Psicología Social. Pontificia Universidad Católica del Perú,

Poves J.; Gamarra S. (2011). *Influencia de la Motivación Laboral en el Clima Organizacional de DISFRUTA- Huancayo*, Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Continental, Perú.

## **Anexos**

## CUESTIONARIO

### MOTIVACION LABORAL – DESEMPEÑO LABORAL

#### INSTRUCCIONES:

Señores colaboradores, la presente encuesta es para determinar la influencia de la motivación laboral – desempeño laboral de la empresa de transportes terrestre interprovincial de pasajeros ETUCSA SAC. Huancayo.

Se solicita que responda con honestidad, ya que su respuesta será de vital importancia para el desarrollo de la investigación.

ITEM	MOTIVACIÓN LABORAL	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Parcialmente de Acuerdo	De Acuerdo	totalmente de Acuerdo
	Recompensas					
1	La empresa siempre brinda un reconocimiento por un buen trabajo.	1	2	3	4	5
2	En la empresa existen oportunidades de trabajo por hacer bien las cosas.	1	2	3	4	5
3	En la empresa existe un buen ambiente y condiciones laborales para desenvolverme.	1	2	3	4	5
	<b>Voluntad</b>					
1	La empresa brinda siempre una estimulación para mejorar el desenvolvimiento de los empleados.	1	2	3	4	5
2	La empresa hace siempre que exista una buena relación entre los empleados.	1	2	3	4	5
3	La empresa hace que exista apoyo para mejorar la forma de hacer las cosas por parte del jefe inmediato.	1	2	3	4	5
	<b>Esfuerzo</b>					
1	La empresa brinda oportunidades laborales por destacar en el área designada.	1	2	3	4	5
2	En la empresa siempre organizo mi trabajo como mejor me parezca	1	2	3	4	5
3	En la empresa siempre determino mis objetivos y metas que debo alcanzar	1	2	3	4	5
	<b>Interés</b>					
1	En la empresa siempre participo en tomar decisiones en el área donde me desenvuelvo	1	2	3	4	5
2	En la empresa siempre me importan las condiciones laborales	1	2	3	4	5
3	En la empresa siempre existe una buena relación entre los compañeros de trabajo	1	2	3	4	5

ITEM	DESEMPEÑO LABORAL	Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de Acuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
	Actitudes					
1	Siempre existe satisfacción al desarrollar mi trabajo designado	1	2	3	4	5
2	En la empresa siempre participo en tomar decisiones en el área donde me desempeño	1	2	3	4	5
3	En la empresa siempre existe una responsabilidad para cumplir una nueva tarea asignada por el jefe inmediato	1	2	3	4	5
	<b>Habilidades</b>					
1	En la empresa siempre decido el modo y la forma de desarrollar mi trabajo	1	2	3	4	5
2	En la empresa siempre cumplo con las tareas asignadas por el jefe inmediato	1	2	3	4	5
3	La empresa siempre promueve el reconocimiento de las habilidades de los empleados	1	2	3	4	5
	<b>Efectividad</b>					
1	La empresa siempre promueve una estabilidad laboral en funciones al desenvolvimiento	1	2	3	4	5
2	La empresa siempre es justa en la forma de enjuiciar las actividades de los empleados	1	2	3	4	5
3	La empresa siempre es justa en la forma de dirigir a los empleados	1	2	3	4	5
	<b>Capacidad</b>					
1	En la empresa siempre propongo mis propias actividades de trabajo	1	2	3	4	5
2	En la empresa siempre determino los estándares de ejecución del área donde me desempeño	1	2	3	4	5
3	En la empresa siempre tomo la mayor parte de decisiones en el área correspondiente para que influyan en mi desempeño	1	2	3	4	5