

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRÍA EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL

TESIS

**Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los
colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A.
– filial Cajamarca, 2016**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

**Presentado por:
MAYRA YAQUELINE ALCALDE MARTOS**

**Asesora:
Dra. DORIS CASTAÑEDA ABANTO**

CAJAMARCA – PERÚ

2018

COPYRIGHT © 2018 by
MAYRA YAQUELINE ALCALDE MARTOS
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRÍA EN CIENCIAS

**MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA
EMPRESARIAL**

TESIS APROBADA

**RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO
DIAS S.A. – FILIAL CAJAMARCA, 2016**

Para optar el Grado Académico de
MAESTRO EN CIENCIAS

Presentado por:
MAYRA YAQUELINE ALCALDE MARTOS

Comité Científico

Dra. Doris Castañeda Abanto
Asesora

Dr. Héctor Villegas Chávez
Miembro de Comité Científico

M. Cs. Juan Julio Vera Abanto
Miembro de Comité Científico

Dr. Alejandro Vásquez Ruiz
Miembro de Comité Científico

CAJAMARCA - PERÚ

2018



Universidad Nacional de Cajamarca

Escuela de Posgrado


PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS


ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

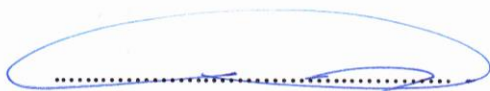
Siendo las *11 am* de la mañana del día 22 de marzo de dos mil dieciocho, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. HÉCTOR VILLEGAS CHÁVEZ**, y como integrantes del Jurado Titular **Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ** y **M.Cs. JUAN JULIO VERA ABANTO**, en calidad de Asesora la **Dra DORIS CASTAÑEDA ABANTO**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada “**RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE TURISMO DIAS S.A. – FILIAL CAJAMARCA, 2016**”, presentada por la **Bach. en Contabilidad y Finanzas MAYRA YAQUELINE ALCALDE MARTOS**, con la finalidad de optar el Grado Académico de **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL**.


Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó.... *Aprobado*.... con la calificación de *18 (Dieciocho) Excelente*..... la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bach. en Contabilidad y Finanzas MAYRA YAQUELINE ALCALDE MARTOS**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL**.

Siendo las *1:50* horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dr. Héctor Villegas Chávez
JURADO EVALUADOR


.....
Dra. Doris Castañeda abanto
Asesor


.....
Dr. Alejandro Vásquez Ruiz
JURADO EVALUADOR


.....
M.Cs. Juan Julio Vera Abanto
JURADO EVALUADOR

DEDICATORIA

A mi hijito **Kevin Adrián**, la razón de mi vida, mi motivación, inspiración, fortaleza y felicidad; mi gran motivo para salir adelante cada día personalmente y profesionalmente.

A mis queridos padres **Víctor Alcalde** y **Olivia Martos**, por ser un pilar fundamental en mi vida, por sus consejos, comprensión, amor y ayuda en cada momento, por su apoyo incondicional en cada meta que me he propuesto y por el esfuerzo que realizan cada día para ayudarme a ser una mejor hija y mamá.

A mi hermano y amigo **Fernando Alcalde Martos**, por estar siempre conmigo y apoyarme, por compartir momentos agradables y momentos tristes.

A mi tía **Doris Martos Correa**, por su apoyo en diferentes épocas de mi vida, porque siempre estuvo conmigo y contaba con su apoyo desinteresado.

A un angelito, mi abuelita **Angélica Correa Mendoza**, que a pesar de la distancia física siento que está presente, quien me enseñó el verdadero valor de la vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis Padres **Víctor y Olivia**, por la confianza que me brindaron en este nuevo reto propuesto.

Un agradecimiento muy especial a mi asesora de tesis **Dra. Doris Castañeda Abanto**, por su amistad, apoyo y paciencia en la realización de mi tesis.

Agradezco a los **Directivos y Colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Días S.A.** – Filial Cajamarca, por haberme brindado información muy valiosa y por su apoyo para la realización de mi tesis.

No hay mar que no sea navegable, ni tierra que no pueda ser habitada

Robert Thorne

Y una vez que la tormenta termine, no recordarás cómo lo lograste, cómo sobreviviste.

Ni siquiera estarás seguro si la tormenta ha terminado realmente. Pero una cosa si es segura. Cuando salgas de esa tormenta, no serás la misma persona que entró en ella. De

eso se trata esta tormenta

Haruki Murakami

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I	15
INTRODUCCIÓN	15
1.1. Planteamiento del problema	15
1.1.1. Contextualización	15
1.1.2. Descripción del problema	16
1.1.3. Formulación del problema: pregunta general y específica	17
1.2. Justificación e importancia de la investigación	18
1.2.1. Justificación científica	18
1.2.2. Justificación técnica - práctica	18
1.2.3. Justificación institucional y personal	19
1.3. Delimitación de la investigación	19
1.4. Limitaciones	19
1.5. Objetivo (s) de la investigación	19
1.5.1. Objetivo general	19
1.5.2. Objetivos específicos	20
CAPÍTULO II	21
MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes de la investigación o marco referencial	21
2.2. Marco doctrinal de las teorías particulares en el campo de la ciencia en la que se ubica el objeto de estudio	23
2.3. Marco conceptual	35
2.4. Aspectos Generales de la Empresa	52
2.5. Definición de términos básicos	57
CAPÍTULO III	59
PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES	59
3.1. Hipótesis	59
3.1.1. Hipótesis general	59
3.2. Variables	59
3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis	59
CAPÍTULO IV	61
MARCO METODOLÓGICO	61
4.1. Ubicación geográfica	61

4.2.	Diseño de la investigación	61
4.3.	Métodos de la investigación	61
4.4.	Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación	62
4.5.	Técnicas e instrumentos de la recopilación de información	62
4.6.	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	63
4.7.	Matriz de consistencia metodológica	63
CAPÍTULO V		66
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		66
5.1.	Baremos de las variables Motivación y Desempeño Laboral	66
5.2.	Confiabilidad de instrumento	70
5.3.	Presentación de resultados	72
5.4.	Análisis, interpretación y discusión de resultados	85
5.5.	Contrastación de hipótesis	88
CONCLUSIONES		89
RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS		90
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		91
ANEXOS		96

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las Variables	59
Tabla 2. Baremos de la dimensión necesidades fisiológicas de la variable motivación.	66
Tabla 3. Baremos de la dimensión necesidades de seguridad de la variable motivación	66
Tabla 4. Baremos de la dimensión necesidades sociales de la variable motivación	67
Tabla 5. Baremos de la dimensión necesidades de estima de la variable motivación	67
Tabla 6. Baremos de la dimensión necesidades de autorrealización de la variable motivación	67
Tabla 7. Baremos de la variable motivación	68
Tabla 8. Baremos de la dimensión satisfacción del trabajo de la variable desempeño laboral.....	68
Tabla 9. Baremos de la dimensión trabajo en equipo de la variable desempeño laboral	68
Tabla 10. Baremos de la dimensión capacitación del trabajador de la variable desempeño laboral.....	69
Tabla 11. Baremos de la dimensión remuneración de la variable desempeño laboral ...	69
Tabla 12. Baremos de la dimensión supervisión de la variable desempeño laboral.....	69
Tabla 13. Baremos de la dimensión oportunidades de ascenso de la variable desempeño laboral.....	70
Tabla 14. Baremos de la variable Desempeño Laboral	70
Tabla 15. Valoración del Coeficiente del Alfa de Cronbach (α) (Landis y Koch, 1977)	71
Tabla 16. Resumen de procesamiento de casos.....	71
Tabla 17. Estadísticas de fiabilidad	72
Tabla 18. Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Turismo Dias S.A. - filial Cajamarca.....	88

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Jerarquía de la Necesidades de Maslow	26
Figura 2. Comparación Teoría de Maslow y Teoría Herzberg.....	30
Figura 3. Modelo Básico de Motivación.....	36
Figura 4. Etapas del Ciclo Motivacional.....	37
Figura 5. Plano de ubicación de la empresa de transportes Turismo Dias S.A – filial Cajamarca.....	54
Figura 6. Organigrama de la empresa de transportes Turismo Dias S.A – filial Cajamarca	54
Figura 7. Motivación de los colaboradores de la empresa de transportes Turismo Dias S.A. - filial Cajamarca.....	72
Figura 8. Necesidades fisiológicas en los colaboradores de la empresa de transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca	73
Figura 9. Necesidades de seguridad en los colaboradores de la empresa de transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca	74
Figura 10. Necesidades sociales en los colaboradores de la empresa de transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca	75
Figura 11. Necesidades de estima en los colaboradores de la empresa de transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca	76
Figura 12. Necesidad de autorrealización en los colaboradores de la empresa de transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca	77
Figura 13. Desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca	78
Figura 14. Desempeño laboral según la dimensión satisfacción del trabajo en los colaboradores de la empresa de transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca.....	79
Figura 15. Desempeño laboral según la dimensión trabajo en equipo de en los colaboradores de la empresa de transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca	80
Figura 16. Desempeño laboral según la dimensión capacitación del trabajador en los colaboradores de la empresa de transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca	81
Figura 17. Desempeño laboral según la dimensión remuneración en los colaboradores de la empresa de transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca	82
Figura 18. Desempeño laboral según la dimensión supervisión en los colaboradores de la	

empresa de transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca.....	83
Figura 19. Desempeño laboral según la dimensión oportunidad de ascenso en los colaboradores de la empresa de transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca	84

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo conocer la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca, teniendo como **variables motivación y desempeño laboral**. La metodología empleada consideró a 51 Colaboradores de la empresa, a quienes se les aplicó una encuesta tipo Likert. Las dimensiones de la variable motivación son: las necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades sociales, necesidades de estima y necesidades de autorrealización; y las dimensiones de la variable desempeño laboral son: trabajo en equipo, capacitación del trabajador, remuneración, supervisión y oportunidades de ascenso. La relación entre las variables investigadas se estableció mediante el Coeficiente de Correlación de Spearman, encontrándose una relación positiva ($r = 0.365$).

Asimismo, los resultados de la investigación reflejan que la mayoría de los colaboradores se sienten motivados a medida que van satisfaciendo sus necesidades fisiológicas, las necesidades de seguridad se vuelven predominantes; así como la capacitación y la remuneración son esenciales para que los colaboradores realicen su trabajo eficientemente y se cumplan con los objetivos de la empresa.

Palabras clave: Motivación, Desempeño Laboral, Necesidades, Trabajo en Equipo y Capacitación.

ABSTRACT

The objective of this thesis is to know the relationship between the motivation and the work performance of the employees of the Transport Company Turismo Dias S.A. - Cajamarca subsidiary, having as variables the motivation and the work performance. The methodology employed considered 51 employees of the company, to whom a Likert survey was applied. The dimensions of the motivation variable are: physiological needs, security needs, social needs, esteem needs and self-fulfillment needs; and the dimensions of the variable work performance are: team work, worker training, remuneration, supervision and promotion opportunities. The relationship between the variables investigated was established by the Spearman Correlation Coefficient, finding a positive relationship ($r = 0.365$).

In addition, the results of the research show that most employees feel motivated as they meet their physiological needs, security needs become predominant; as well as training and remuneration are essential for employees to carry out their work efficiently and meet the objectives of the company.

Keywords: Motivation, Work Performance, Needs, Teamwork and Training.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Contextualización

Actualmente la motivación en los colaboradores es de gran importancia porque de ello depende su desempeño laboral; el colaborador debe sentirse a gusto con las actividades que realiza dentro de la empresa y así se pueda llegar a cumplir las metas y objetivos de la empresa.

Antiguamente las empresas se dedican a tratar a sus colaboradores como un activo más, y no se preocupaban si presentaban problemas familiares o laborales que perjudicaban tanto al colaborador como a la empresa, esto podría verse reflejado en el despido del colaborador o una mala relación con el jefe y hasta con sus mismos compañeros de trabajo.

En estos tiempos el factor humano es uno de los principales componentes de las empresas, ya que, gracias a ellos se cumplen las metas; es por ello, que se está investigando sobre diferentes estrategias que se puede proponer para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores dentro de la empresa, si un colaborador se siente motivado tendrá ambiciones de realizar sus actividades que generen beneficio para él y la organización y lograr alcanzar las metas propuestas.

Según García (2012) “...la motivación laboral será la fuerza que estimule al trabajador para conseguir satisfacer sus propias necesidades y alcanzar unos objetivos a través del desarrollo de su trabajo”.

Debido a la creciente importancia que cobra la motivación en la esfera laboral, han surgido diversas perspectivas teóricas, entre las que destaca la de Abraham Maslow, quien considera que son una serie de necesidades propias de los seres humanos que deberán ser satisfechas en forma ascendente, empezando por las fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades sociales, necesidades de estima y necesidades de autorrealización. (p. 5)

Todas las necesidades antes señaladas, repercuten en diversos ámbitos del campo laboral, uno de los cuales -y quizá el más relevante- es el desempeño laboral, el mismo que es definido por Chiavenato (citado por Coello, 2014) como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. Afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. (p. 12)

Dentro del desempeño laboral es preciso tomar en cuenta, no solo la definición, sino también sus dimensiones, las mismas que son: satisfacción del trabajo, trabajo en equipo capacitación del trabajador, remuneración, supervisión y oportunidades de ascenso que tienen los colaboradores.

1.1.2. Descripción del problema

Antiguamente los colaboradores eran tratados como seres inferiores y se les obligaba a trabajar por largas horas sin ningún beneficio, trabajaban con la finalidad de satisfacer sus necesidades y las de su familia; encontrándose en las empresas trabajadores insatisfechos y descontentos que no aportaban para el bienestar de la empresa.

Es por ello, que, los gerentes empezaron a darse cuenta que si los colaboradores se encuentran motivados su desempeño será más eficiente logrando colaboradores comprometidos con la empresa que generen productividad y aporten valor agregado.

Chiavenato (2001) define "...la motivación como impulsar a una persona a actuar de determinada manera". (p. 68)

A nivel internacional, la empresa de transportes de pasajeros Expreso Internacional Ormeño S.A, motiva a sus colaboradores con descuentos en pasajes para familiares, beneficios sociales y talleres anti estrés.

En Perú, OLTURSA empresa de transportes de pasajeros, motiva a sus colaboradores brindándoles reconocimientos que van acompañados de un

incremento salarial, los colaboradores son tratados con amabilidad y respeto.

En Cajamarca, la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. - filial Cajamarca, brinda servicio de transporte de pasajeros, servicio de encomiendas, mudanzas; cuenta con 6 colaboradores en el área administrativa, 8 colaboradores en venta de pasajes, 30 colaboradores en el área de limpieza y equipaje, 20 colaboradores en el área de encomiendas, 11 colaboradores en el área de taller, 100 choferes y 30 terramozas.

Se observa que quienes trabajan en la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. - filial Cajamarca, realizan sus actividades mecánicamente, son poco amigables con los clientes, cumplen sus horarios y no se quedan a trabajar horas extras; los colaboradores son personas que atienden con recelo sin mayor cercanía con el cliente, lo cual perjudica su desempeño dentro de la empresa.

A la actualidad no se han realizado trabajos de investigación que reflejen la realidad respecto a la motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. - filial Cajamarca.

1.1.3. Formulación del problema: pregunta general y específica

A) Problema general

¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. - filial Cajamarca, 2016?

B) Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de motivación de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. - filial Cajamarca, 2016?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. - filial Cajamarca, 2016?

- ¿Qué correlación existe entre motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. - filial Cajamarca, 2016?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

1.2.1. Justificación científica

La motivación está encaminada a satisfacer impulsos, deseos y necesidades para conseguir colaboradores con buen desempeño laboral que contribuyan con los objetivos de la empresa; la investigación se enmarca dentro de una problemática nueva en la ciudad de Cajamarca y se utiliza a la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. - filial Cajamarca como referencia para la presente investigación, donde se estudia la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores y se analiza diversas teorías que ayuden a proponer estrategias de mejora.

La presente investigación brinda aporte al conocimiento científico respecto a la importancia de la motivación y el desempeño laboral en una empresa de transportes; asimismo sirve como antecedente para futuros investigadores que deseen conocer la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores.

La investigación, en el área administrativa, es de beneficio para los gerentes porque podrán conocer y tener en cuenta la motivación y el desempeño laboral como elemento esencial para la gestión administrativa – empresarial.

1.2.2. Justificación técnica - práctica

La presente investigación está orientada a determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral, cuyos resultados sirven para proponer estrategias que ayuden a mejorar las dos variables seleccionadas de la empresa en referencia.

Los resultados obtenidos sirven para el plan de gestión de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. - filial Cajamarca.

1.2.3. Justificación institucional y personal

A la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. - filial Cajamarca, le ayudará a mejorar la relación con sus colaboradores para brindar un servicio diferenciado y una buena imagen de la empresa.

Personalmente, la investigación será de gran valor porque se fortalecerá mis competencias para la investigación científica y me brindará la posibilidad de aportar en la construcción de empresas en las cuales la motivación sea tomada como un elemento básico para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores. Asimismo, me nutrí en el uso de metodologías científicas que me permitieron producir datos objetivos que ayudaron a comprender mejor la realidad.

1.3. Delimitación de la investigación

El desarrollo del presente estudio está delimitado en la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. - filial Cajamarca, ubicándose en el año 2016, teniendo como área temática al sector terciario (servicios) y como objeto de estudio la gestión de Recursos Humanos.

El estudio se realizará durante el segundo semestre del año 2016.

1.4. Limitaciones

- Falta de interés por parte de los colaboradores involucrados.
- Poca disponibilidad de tiempo por parte de los colaboradores de la empresa, la mayor parte del tiempo los colaboradores están viajando o atendiendo a los clientes.

1.5. Objetivo (s) de la investigación

1.5.1. Objetivo general

Conocer la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. - filial Cajamarca, 2016.

1.5.2. Objetivos específicos

- Describir el nivel de motivación de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. - filial Cajamarca, 2016.
- Describir el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. - filial Cajamarca, 2016.
- Establecer la correlación existente entre motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. - filial Cajamarca, 2016.

:

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación o marco referencial

Enríquez, P. (2014). *Motivación y Desempeño laboral de los Empleados del Instituto de la Visión en México*. [Tesis de Maestría]. México DF: Universidad de Morelos; la investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacional y transversal. Tuvo como objetivo determinar el grado de motivación y el nivel de desempeño, así mismo determinar si el grado de motivación es predictorio del nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión de México, para ofrecer a los directivos información relevante en relación al nivel de desempeño y motivación laboral.

Se arribó a las siguientes conclusiones se puede afirmar que entre mayor sea el grado de motivación, mayor o mejor será el desempeño laboral de los empleados y no existe una relación significativa entre el grado de motivación de los empleados y el tiempo de servicio en la institución.

Sum, M. (2015). *Motivación y Desempeño estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango*. [Tesis de Grado]. Guatemala: Universidad Rafael Landívar; la investigación es de tipo descriptivo; tuvo como objetivo establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral, determinar el nivel de motivación de los empleados, establecer el grado del desempeño laboral y establecer propuestas sobre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores administrativos del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona I Quetzaltenango.

Se arribó a las siguientes conclusiones, donde se determinó que la motivación influye en el desempeño laboral, se determinó que los colaboradores reciben una felicitación por parte de sus superiores al realizar correctamente su trabajo, lo que ayudan a que ellos tengan un desempeño laboral bueno para realizar sus actividades y se sienten satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral.

Alvarado, M. y Aguilar, A. (2013). *Estudio de la Motivación Laboral en los Trabajadores del Grupo Kozue en la Ciudad de Iquitos – 2013*. [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana; la investigación tuvo como objetivo determinar y explicar el grado de conocimiento de la filosofía de la gestión, el grado de intensidad de los contenidos del trabajo y los tipos de liderazgo percibidas que tiene los trabajadores del grupo Kozue como elemento de la motivación laboral.

Se arribó a las siguientes conclusiones, la mayoría de los empleados conocen y se sienten identificados con los elementos que conforman la Filosofía de Gestión de la empresa donde laboran (visión, misión, objetivos y valores); así mismo han puesto de manifiesto que, a medida que un trabajador va mejorando su estatus económico disminuye la importancia que le da al dinero; por tanto, el dinero no motivará de la misma manera a un trabajador que tiene sus necesidades cubiertas que a un trabajador que lo necesita para subsistir.

Carrillo, B. (2006). *Desempeño Laboral: Factores Socioeconómicos que influyen en la Calidad de Atención, Departamento de Emergencia – Hospital Regional de Cajamarca*. [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad Nacional de Cajamarca; la investigación fue de tipo de estudio descriptivo, cuantitativo- cualitativo y transversal correlacional, se utilizó el método histórico, deductivo – inductivo, analítico – sintético.

Tuvo como objetivo analizar los factores socioeconómicos que determinan el desempeño laboral del personal asistencial y su influencia en la calidad de atención que brinda a los usuarios en el Departamento de Emergencia del Hospital Regional de Cajamarca, describir las funciones que desempeña el personal asistencial: médicos, Enfermera y Técnicas de Enfermería del Departamento de Emergencia, identificar y analizar los factores socioeconómicos que determinan el desempeño laboral del personal asistencial del Departamento de Emergencias y determinar la influencia de los factores socioeconómicos del desempeño laboral del personal asistencial del Departamento de Emergencia en calidad de atención.

Se arribó a las conclusiones siguientes, los resultados del estudio son concordantes con la Teoría de Herzberg sobre las relaciones interpersonales y la vocación como factores higiénicos y motivacionales que determinan el desempeño del trabajador,

el desempeño del personal asistencial está determinado por impulsos motivacionales y la remuneración que percibe el personal asistencial, no es un factor que determina su desempeño, en el sentido de que el dinero es lo fundamental para un empleado.

Barrantes, D. (2013). *El Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Servidores Administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca*. [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad Nacional de Cajamarca; el presente trabajo de investigación fue aplicativa, descriptiva y no experimental. La investigación tuvo como objetivo describir y analizar el clima organizacional de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca; identificar las percepciones del clima laboral de los trabajadores administrativos en lo que se refiere a normas organizacionales, ambiente físico, ambiente social, expectativas, comportamiento organizacional, responsabilidad e identificación institucional y determinar e identificar el compromiso de los trabajadores con la Universidad Nacional de Cajamarca.

Llegaron a las conclusiones siguientes:

- Se identificó que un 53% de la población percibe que existe un buen desempeño laboral y un buen clima organizacional, además es importante ver que solamente un 58.1% de la población cree que existe un buen clima organizacional, mientras que un 76.2% cree que existe un buen desempeño laboral.
- Se demostró que existe una relación estadística positiva de dependencia entre Desempeño Laboral y el Clima Organizacional, por lo que se puede decir que si existe una mejora en el clima organizacional entonces se espera un mejor desempeño laboral.

2.2. Marco doctrinal de las teorías particulares en el campo de la ciencia en la que se ubica el objeto de estudio

2.2.1. Teoría de la Jerarquía de las Necesidades

Maslow (citado por Chiavenato, 1994) concibe la jerarquía de las necesidades por el hecho de que el hombre es una criatura cuyas necesidades crecen durante su vida. A medida que el este satisface sus necesidades básicas, otras más elevadas ocupan el predominio en su comportamiento. (p. 52)

Maslow (1991) en su *Libro "Motivación y Personalidad"*, elaboró una teoría sólida de la motivación, con base en el concepto de jerarquía de las necesidades básicas, las cuales se enumeran a continuación: (p. 21)

1. Necesidades Fisiológicas

(Alimentación, vestido, descanso, etc.)

Son las necesidades que se toman generalmente como punto de partida para una teoría de la motivación son los así llamados impulsos fisiológicos.

Las necesidades fisiológicas son las más poderosas de todas las necesidades, esto significa que el ser humano que carece de todo en la vida, en una situación extrema, es muy probable que su mayor motivación fueran las necesidades fisiológicas más que cualquier otras, una persona que carece de alimento, seguridad, amor y estima, probablemente sentiría con más fuerza el hambre de comida antes que cualquier otra cosa. (Maslow, 1991)

2. Necesidades de Seguridad

(Seguro de trabajo, estabilidad laboral, apoyo emocional, etc.)

La necesidad de seguridad abarca estabilidad, dependencia, protección, ausencia de miedo, ansiedad y caos.

La buena sociedad pacífica y estable, que marcha bien, normalmente hace que sus miembros se sientan seguros de animales salvajes, de temperaturas extremas, de asaltos, de crímenes, del caos, de la tiranía, etc.

Las necesidades de seguridad pueden volverse perentorias (decisivas) en la esfera social siempre que existan verdaderas amenazas contra el orden, la ley o la autoridad de la sociedad. (Maslow, 1991)

3. Necesidades Sociales

(Compañerismo, relaciones interpersonales, amistad, etc.)

Una vez satisfechas las necesidades fisiológicas y de seguridad, la motivación se da por las necesidades sociales. Estas tienen relación con

la necesidad de compañía del ser humano, con su aspecto afectivo y su participación social. Dentro de estas necesidades tenemos la de comunicarse con otras personas, la de establecer amistad con ellas, la de manifestar y recibir afecto, la de vivir en comunidad, la de pertenecer a un grupo y sentirse aceptado dentro de él, entre otras. (Maslow, 1991)

Para Maslow, son necesidades de dar y recibir amor. Suele incluir con estas necesidades, también el sentido de pertenencia (a una cultura, a un grupo social, etc.) vale decir, la necesidad de pertenecer a la insatisfacción de la necesidad de amor puede verse en la soledad, el rechazo amoroso, la ausencia de seres queridos o amigos, y la insatisfacción de la necesidad de pertenencia se ve por ejemplo en el destierro, el desarraigo, el quedarse sin raíces, etc., y, en general, el sentimiento de 'no pertenecer' a un grupo familiar, social, etc.

4. Necesidades de Estima

(Incentivos, confianza, respeto, etc.)

Todas las personas de nuestra sociedad tienen necesidad de una valoración generalmente alta de sí mismo, con una base firme y estable; tiene necesidad de autorrespeto o de autoestima, y de la estima de otros.

Se clasifican en dos grupos:

- Deseo de fuerza, logro, adecuación, maestría y competencias, confianza ante el mundo, independencia y libertad.
- Deseo de reputación o prestigio, el estatus, la fama y la gloria, la dominación, el reconocimiento, la atención, la importancia, la dignidad o el aprecio.

La satisfacción de la necesidad de autoestima conduce a sentimientos de autoconfianza, pero la frustración de estas necesidades produce sentimientos de inferioridad. (Maslow, 1991)

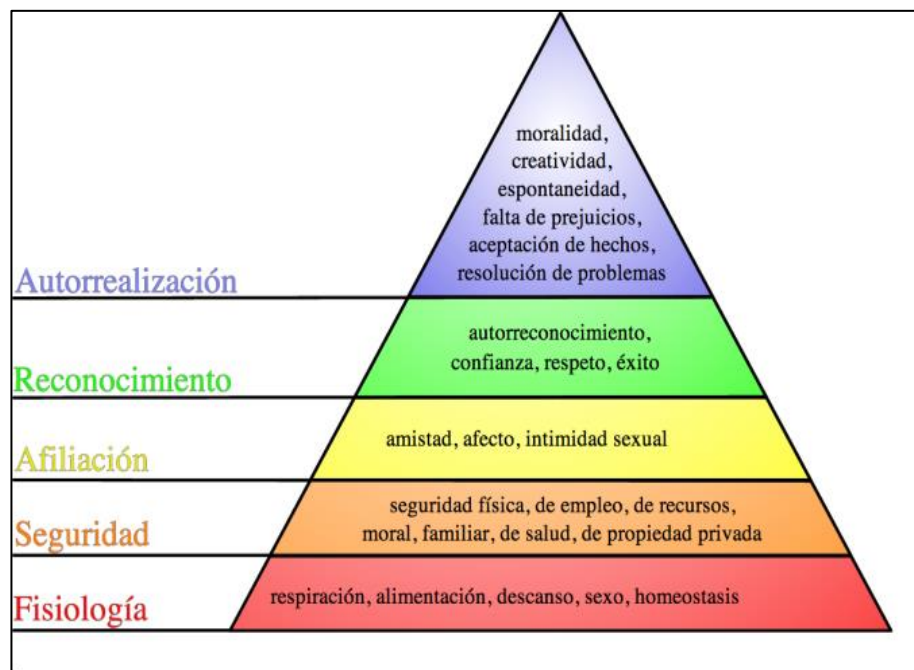
5. Necesidades de Autorrealización

(Justicia, ética, creatividad, resolución de problemas, etc.)

La característica común de las necesidades de autorrealización consiste en que su aparición se debe a alguna satisfacción anterior de las necesidades fisiológicas y la de estima, amor y seguridad. (Maslow, 1991)

Figura 1

Jerarquía de la Necesidades de Maslow



Fuente: Maslow (1991)

Maslow (citado por Chiavenato, 2000, p. 75) asume los siguientes aspectos:

- Una necesidad satisfecha no motiva ningún comportamiento; solo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento y lo encaminan hacia el logro de objetivos individuales.
- El individuo nace con un conjunto de **Necesidades Fisiológicas** innatas o hereditarias. Al principio, su comportamiento gira en torno a la satisfacción cíclica de ellas (hambre, sed, ciclo sueño-actividad, sexo, etc.).

- A partir de cierta edad, el individuo comienza un largo aprendizaje de nuevos patrones de necesidades. Surge la necesidad de seguridad, enfocada hacia la protección contra el peligro, contra las amenazas y las privaciones. Las necesidades fisiológicas y las de seguridad constituyen las necesidades primarias del individuo, y se relacionan con su conservación personal.
- En la medida en que el individuo logra controlar sus necesidades fisiológicas y de seguridad, aparecen de manera lenta y gradual necesidades más elevadas: sociales, de autoestima y de autorrealización. Cuando el individuo logra satisfacer sus necesidades sociales, surgen las necesidades de autorrealización; esto significa que las necesidades de autoestima son complementarias de las necesidades sociales, en tanto que las de autorrealización complementa las de autoestima. Los niveles más elevados de necesidades sólo surgen cuando el individuo controla relativamente los niveles más bajos. No todos los individuos sienten las necesidades de autorrealización, ni siquiera el nivel de las necesidades de autoestima, pues éstas son conquistas individuales.
- Las necesidades más elevadas no surgen a medida que las más bajas van siendo satisfechas; éstas predominan, de acuerdo con la jerarquía de necesidades. Diversas necesidades concomitantes influyen en el individuo de manera simultánea, sin embargo, las más bajas tienen activación predominante frente a las más altas.
- Las necesidades más bajas (comer, dormir, etc.) requieren un ciclo motivacional relativamente rápido, en tanto que las más elevadas necesitan uno mucho más largo. Si alguna de las necesidades más bajas deja de ser satisfecha durante un largo periodo, se hace imperativa y neutraliza el efecto de las elevadas. Las energías de un individuo se desvían hacia la lucha para satisfacer una necesidad cuando ésta existe.

El colaborador trabaja en una empresa primeramente para satisfacer sus necesidades fisiológicas, seguidamente el desea sentirse seguro en la empresa para luego establecer lazos de amistad con sus compañeros y recibir incentivos por su esfuerzo para que sea capaz de solucionar problemas y ejercer la justicia con ética profesional.

2.2.2. Teoría de los Dos Factores

Conocida como la teoría de motivación e higiene.

Según Herzberg (citado por Correa, 2012) la teoría de los dos factores resalta que el efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable, cuando son óptimos provocan la satisfacción en las personas. Sin embargo, cuando son precarios, la evitan. Por el hecho de estar ligado a la satisfacción de los individuos, la teoría de los dos factores de Herzberg los llama también factores de satisfacción. (p. 28)

Se establece que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente de los factores que producen la satisfacción. La teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente. Por ser cualitativamente distintos, cada tipo de necesidad, en el mundo del trabajo, requiere de incentivos diferentes.

Herzberg (citado por Correa, 2012) describe dos tipos de factores que intervienen en la motivación en el trabajo. (p. 28)

1. Factores de Higiene

Estos factores llamados higiénicos, se refieren a los aspectos exógenos que provocan el comportamiento del hombre. Su relación directa es con la insatisfacción que provoca ciertos elementos que surgen del ambiente externo que rodean a los individuos en un entorno laboral. Al ser estas variables externas administradas por la empresa el individuo carece de un control sobre ellas, quedando sometido a decisiones que se encuentran

fuera de su campo de acción. Como consecuencia, las características como la política de la compañía y la gerencia, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y el salario, se caracterizaron por Herzberg como “factores de higiene”. Cuando éstos son adecuados, la gente no estará insatisfecha, sin embargo, tampoco estará satisfecha. Si queremos encontrar a más personas respondiendo que están satisfechos o para motivar a la gente en su trabajo, el autor sugiere enfatizar los factores intrínsecos de la persona, como pueden ser el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento.

2. Factores Motivacionales

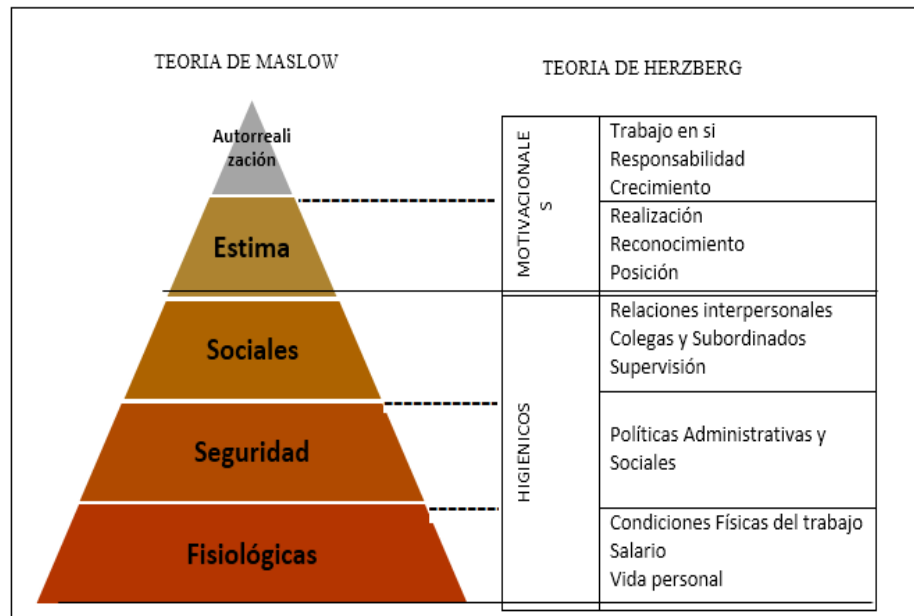
A estos factores, Herzberg los relaciona con la generación de satisfacción dejando de manifiesto que surgen del interior de un individuo como variables endógenas y que él posee bajo su control. Su relación se encuentra vinculada con crecimiento, desarrollo, reconocimiento, autorrealización, responsabilidad en las tareas, entre otros. Dentro de sus investigaciones descubre que la mayoría de los cargos empresariales han sido diseñados para la generación de eficiencia, dejando a un lado la formación de retos individuales que promuevan la construcción de factores que tiendan a la motivación individual, generando por ende lo contrario: desmotivación y apatía por parte de los trabajadores.

Para Herzberg, el efecto que generan estos factores de motivación son algo más estable que los de higiene, ya que forjan motivación no como forma preventiva sino como un generador de comportamiento. De esta forma Herzberg, propone que muchos de los administradores que trabajan con los factores de higiene tan sólo mejoran parte del ambiente laboral, pero no generan la esperada motivación. Dentro de estos factores se debe tener en cuenta al mayormente mencionado, que es el reconocimiento. Por otro lado, el mismo autor toma como importante el enriquecimiento del trabajo, el cual debe poder generar los suficientes motivadores al trabajo. En este sentido plantea que los jefes deben poner

más énfasis en generar un crecimiento horizontal del puesto, posibilitando al empleado a crecer, más que darle más tareas rutinarias.

Figura 2

Comparación Teoría de Maslow y Teoría Herzberg



Fuente: Propia con base en Chiavenato (1994)

El colaborador evalúa las condiciones físicas y ambientales en las que trabaja dentro de la empresa, ello influye en su comportamiento para que tenga un buen desempeño laboral y se sienta satisfecho con las posibilidades de crecer dentro de la empresa.

2.2.3. Teoría X y Y de Douglas McGregor

Según McGregor (citado por Robbins y Judge, 2013) menciona que la teoría X supone que a los empleados les disgusta el trabajo, que son perezosos, que no les agrada la responsabilidad y que deben ser obligados a laborar; y la teoría Y supone que a los empleados les gusta el trabajo, que son creativos, que buscan la responsabilidad y que pueden dirigirse a sí mismos. (p. 205)

Después de estudiar la manera en que los gerentes se relacionaban con los empleados McGregor determinó, que los puntos de vistas que aquellos tenían acerca de las naturalezas los seres humanos se basan en ciertas suposiciones que moldean su comportamiento. Los gerentes que están a favor de la teoría X creen que a los empleados les disgusta de modo inherente al trabajo por lo que deben ser dirigidos incluso coaccionados a realizarlo. (McGregor, citado por Robins y Judge, 2013)

Quienes se basan en la teoría Y suponen que los empleados consideran el trabajo algo tan natural como el descanso o el juego por lo que la persona promedio aprenderá a aceptar la responsabilidad.

Según McGregor (citado por Parra, 2012, p.2)

Teoría X

Las personas:

- Trabajan lo menos posible.
- Carecen de ambición y su única motivación es el dinero.
- Buscan ante todo su seguridad y evitan responsabilidades.
- Prefieren que les manden.
- Se resisten a los cambios.
- Son crédulas y están mal informadas.
- Harían muy poco por la empresa sino fuera por la dirección.

El individuo evitará cualquier responsabilidad, tiene poca ambición y quiere seguridad por encima de todo, por ello es necesario que lo dirijan.

Teoría Y

Las personas:

- Consideran el trabajo como algo natural.
- Se auto dirigen hacia la consecución de los objetivos que se les asigna.
- No es necesaria la coacción o las amenazas para que los individuos se esfuercen.

- Buscan responsabilidades.
- Tienen imaginación y creatividad.
- Sienten motivación, desean perfeccionarse.
- Asume los objetivos de la empresa si reciben compensación por lograrlos, sobre todo reconociendo los méritos.

No es necesario la coacción, la fuerza o las amenazas para que los individuos se esfuercen por conseguir los objetivos de la empresa. La mayoría de las personas poseen un alto grado de imaginación, creatividad e ingenio que permitirá dar solución a los problemas de la organización.

Estilos de dirección aplicable a la Teoría X

La dirección ante personas de estas características ha de estar basada en un estilo de dirección autoritario con autoridad formal delimitada, donde la dirección señala a cada uno lo que debe hacer y cómo hacerlo, marca los tiempos de realización del trabajo, dicta normas estrictas a seguir, consiguiendo que los trabajadores hagan los esfuerzos necesarios para evitar ser sancionados (no se motiva, no se delega responsabilidades, no son participativos, etc.). (McGregor, citado por Parra, 2012, p.2)

Estilo de dirección aplicable a la Teoría Y

La dirección es participativa y democrática, que proporcionara las condiciones para que las personas puedan alcanzar los propios objetivos al tiempo que se alcanzan los objetivos de la empresa. Los directores deben dar confianza, información y formación, facilitando la participación de los empleados en la toma de decisiones, así como la negociación de los objetivos a conseguir. Se delegan responsabilidades. La teoría Y es difícil de aplicar en trabajos de producción en masa si bien es fácil de aplicar trabajos de dirección profesionales. (McGregor, citado por Parra, 2012, p.2)

Según McGregor (citado por Díaz, 2006, p.8) en la teoría X propone que existen cuatro supuestos:

- A los empleados inherentemente es disgusta el trabajo y, siempre sea posible, procurarán evitarlo.
- Puesto que a los empleados les disgusta el trabajo, deben ser coaccionados, controlados o amenazados con sanciones para que almacenen metas.
- Los empleados evitarán asumir responsabilidades y buscarán una dirección formal, siempre que sea posible.
- La mayoría de los trabajadores colocan la seguridad por encima de todos los demás factores asociados con el trabajo y muestran poca ambición.

McGregor enumeró cuatro supuestos positivos, a los que llamó teoría Y:

- Los empleados pueden considerar el trabajo tan natural como el descanso o el juego.
- La gente ejerce autodirección autocontrol si está comprometida con los objetivos.
- La persona promedio puede aprender a aceptar e incluso buscar asumir responsabilidades.
- La capacidad de tomar decisiones innovadoras está ampliamente dispersa en toda la población y no necesariamente es patrimonio exclusivo de los que ocupan puestos administrativos. (McGregor, citado por Díaz, 2006, p.8)

Dentro de una empresa se encuentra trabajadores pesimistas, resistentes al cambio, que no les gusta asumir retos; pero también, están los colaboradores responsables, creativos, que cumplen con los objetivos de la empresa; es por ello que la empresa es la encargada de motivar a sus colaboradores para que se sientan partes de ella y tengan un buen desempeño laboral.

2.2.4. Teoría de Satisfacción Laboral

Según Wehrich (citado por Quispe, 2015) señala que la satisfacción laboral se refiere al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido un deseo o una meta, sustentado según algunas teorías: (p. 43)

a) Teoría del ajuste en el trabajo

Esta teoría está centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente, en este caso el ambiente laboral.

La satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores. (Wehrich, citado por Quispe, 2015)

b) Teoría del grupo de referencia social

Según Cavalcante (2004) la satisfacción del individuo en el trabajo se relaciona con las características de su grupo de pertenencia. Es en este grupo que el individuo se encuentra y se enfrenta con normas que le permiten desenvolver una idea propia del mundo en que vive, contribuyendo, así, a la explicación que formula sobre su realidad.(p. 114)

c) Teoría de discrepancia

Según Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012) esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales. (p. 24)

d) Teoría de los eventos situacionales

Según Wehrich (citado por Quispe, 2015) la teoría de los eventos situacionales mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados: (p. 43)

- Características situacionales: son las facetas laborales que la persona atiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión, esta información es comunicada antes de ocupar el puesto.

- Características de los eventos situacionales: son específicos de cada situación, es la respuesta emocional ante la situación con la que se encuentra la persona en su organización.

2.3. Marco conceptual

A) Motivación

Robbins y Jungle (2009) define la motivación como:

Los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo, si bien la motivación en general se refiere al esfuerzo para lograr cualquier objetivo, las personas se limitarán a los objetivos organizacionales, con objeto de reflejar sus intereses particulares en el comportamiento relacionado con el trabajo. (p. 175)

Koontz y Weihrich, 2010 (citado por Alvarado y Aguilar, 2013) define la motivación como un término genérico que se aplica a una serie amplia de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Decir que los administradores motivan a sus subordinados es decir que realizan cosas con las que esperan satisfacer esos impulsos y deseos e inducir a los subordinados actuar de determinada manera.

Steers, Porter y Bigley, 2004 (citado por Enriquez, 2014) han conceptualizado la motivación como la fuerza que energiza, dirige y canaliza la conducta humana. Sin embargo, la motivación laboral no solo induce a los empleados a tomar acción, sino que además influye la forma, dirección, intensidad y duración del comportamiento o conducta.

Los tres elementos clave son: intensidad, dirección y persistencia. *La intensidad* se refiere a lo enérgico del intento de una persona. Este es el elemento en que la mayoría de nosotros se centra cuando habla de motivación. Sin embargo, es improbable que una intensidad elevada conduzca a resultados favorables en el desempeño en el trabajo, a menos que el esfuerzo se canalice en una *dirección* que beneficie a la organización.

Por tanto, tenemos que considerar tanto la calidad del esfuerzo como su intensidad. El **esfuerzo** que debemos buscar es el que está dirigido hacia las metas de la organización y es consistente con éstas. Por último, la motivación tiene una dimensión de persistencia, que es la medida del tiempo durante el que alguien mantiene el esfuerzo. Los individuos motivados permanecen en una tarea lo suficiente para alcanzar su objetivo.

1) Modelo Básico Ciclo Motivacional

Chiavenato (1994) el modelo básico de motivación que muestra la figura 3 sea el mismo para todas las personas, el resultado podrá variar indefinidamente, pues depende de la manera como se recibe el estímulo (que varía según la persona, y en la misma persona, con el tiempo), de las necesidades (que también varían con la persona) y del conocimiento que posee cada persona. La motivación de las personas depende en lo fundamental de estas tres variables. (p. 50)

Figura 3

Modelo Básico de Motivación



Fuente: Chiavenato I. (1994, p. 50)

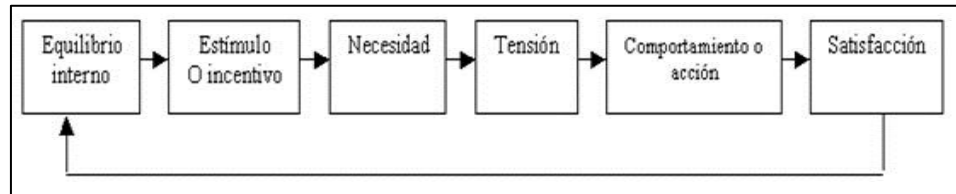
2) Ciclo Motivacional

Chiavenato (1995) comienza cuando surge una necesidad, es una fuerza dinámica persistente que origina el comportamiento. Cada vez que aparece una necesidad ésta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce un estado de tensión, insatisfacción, inconformismo y desequilibrio que lleva al individuo a desarrollar un comportamiento o acción capaz de descargar la tensión y liberarlo de la inconformidad y del desequilibrio. Si el comportamiento es eficaz, el individuo satisfará la necesidad y por

ende descargará la tensión provocada por aquella. Una vez satisfecha la necesidad, el organismo retorna a su estado de equilibrio anterior y a su manera de adaptación al ambiente. (p. 50)

Figura 4

Etapas del Ciclo Motivacional



Fuente: Chiavenato I. (1994, p. 51)

En el ciclo motivacional descrito anteriormente, la necesidad se ha satisfecho. A medida que el ciclo se repite, el aprendizaje y la repetición (refuerzos) hacen que los comportamientos se vuelvan eficaces en la satisfacción de ciertas necesidades. Una vez satisfecha la necesidad, deja de ser motivadora del comportamiento, puesto que ya no causa tensión o inconformidad.

Algunas veces la necesidad no puede satisfacerse en el ciclo motivacional, y puede originar frustración, o, en algunos casos, compensación (transferencia hacia otro objeto, persona o situación).

Cuando se presenta la frustración en el ciclo motivacional, la tensión que provoca el surgimiento de la necesidad encuentra una barrera u obstáculo que impide la liberación; al no hallar la salida normal, la tensión represada en el organismo busca una vía indirecta de salida, bien sea mediante lo psicológico (agresividad, descontento, tensión emocional, apatía, indiferencia, etc.), bien mediante lo fisiológico (tensión nerviosa, insomnio, repercusiones cardíacas o digestivas, etc.).

En otras ocasiones, aunque la necesidad no se satisfaga tampoco existe frustración porque puede transferirse o compensarse. Esto ocurre cuando

la satisfacción de otra necesidad logra reducir o calmar la intensidad de una necesidad que no puede satisfacerse.

3) Personas Motivadas

Según Ascencio (2011) existen diversas características de las personas motivadas, que les permiten disfrutar una vida satisfactoria y plena, asimismo están dispuestas a hacer lo necesario para lograr sus metas; se describirán a continuación (p. 96)

a) Tener un propósito

Una persona debe saber que en cualquier actividad que realice, avanza en dirección a una meta. Mientras se fije un propósito, se tendrá la impresión de que sus energías y su pensamiento creativo lo llevan hacia alguna parte, y a lo largo de esa jornada experimentará una gran satisfacción. (Ascencio, 2011)

b) Compromiso

Para llevar una vida satisfactoria y plena debe la persona comprometerse con las metas que desea alcanzar. (Ascencio, 2011)

c) Apertura

Las personas que están motivadas, están abiertas a nuevas ideas, formas de hacer las cosas o de ver el mundo. No se limitan entre los estrechos márgenes de un punto de vista rígido, sino que usan su creatividad para ver las cosas desde diversos puntos de vista, es decir, las personas proactivas, y toman en cuenta múltiples opciones y posibilidades, incluso aunque vayan en contra de la mayoría. (Ascencio, 2011)

d) Coraje

Es más fácil en algunas ocasiones dejarse llevar por los demás o por la sociedad y vivir la vida que otros disponen para nosotros, pero esa vida es probable que nos haga infelices. Por ello es vital e importante

que si uno desea una vida satisfactoria debe tener el coraje y el valor suficiente como para asumir riesgos, intentar cosas creativas e innovadoras, dejar algún trabajo por nuevas oportunidades e incluso arriesgarte a ser rechazado o incomprendido por los demás. Debemos considerar que el camino en la vida que nos hace felices, puede ser muy diferente al de las personas que nos rodean. No obstante, si uno elige el camino adecuado para la vida que desea tener, encontraremos personas cuyos senderos en la vida son similares a los nuestros. (Ascencio, 2011)

e) Decisión

El miedo puede ser nuestro mayor enemigo, el temor a equivocarnos o a no tomar la decisión correcta, nos está limitando para aprovechar las grandes oportunidades que todos los días nos ofrece la vida. Siempre será preferible tomar una decisión y equivocarse antes que no tomar ninguna decisión y dejarnos llevar por los demás. Las personas con vidas satisfactorias siguen su intuición y sus emociones y toman decisiones aprovechando las oportunidades que se les presentan. (Ascencio, 2011)

f) Deseo de aprender

En la vida no importa la edad que uno tenga para continuar aprendiendo, es importante que nunca dejemos de aprender. Debemos estar conscientes que siempre podemos mejorar y evolucionar, ya que esto nos permite mantenernos actualizados y acorde con los cambios tecnológicos y con la gran dinámica en la vida. Difícilmente podemos encontrar personas que tengan respuestas a todo, en cambio la mayoría de los seres humanos siempre tenemos cosas nuevas que aprender que pueden enriquecer grandemente nuestras vidas. Algunas de las maneras en que uno puede seguir creciendo en el aprendizaje son: enseñando y compartiendo lo que uno sabe, utilizando la inteligencia social siendo más sociable para conocer personas y aprender de ellas, participando en cursos y talleres, leyendo libros de diferentes temas,

entre otros. Esto nos ayudará a crecer y enriquecer nuestras experiencias y sobre todo, vivir la vida con pasión. (Ascencio, 2011)

g) Persistencia

Esta característica es fundamental para el logro de una vida llena de satisfacciones. Debemos de manera permanente y sistemática persistir en las diferentes metas que deseamos alcanzar, aun cuando estás a punto de rendirte debes continuar, ya que la diferencia de las personas exitosas de las que no los son, es que aquéllas cuando están por rendirse y sienten que ya no pueden dar un paso más, lo dan. Nunca debemos de rendirnos ante los objetivos que tenemos en nuestras vidas, ya que todo es posible lograr, solamente lo único que no se puede lograr hasta el día de hoy es evadir la muerte. (Ascencio, 2011)

h) Flexibilidad

Una persona flexible se adapta ante cualquier situación o circunstancia que se le presenta en la vida, existe en ella la actitud de cambiar el curso de acción cuando es necesario y es capaz de aceptar que del modo de que está haciendo las cosas no están dando resultados, por lo que tiene que probar de otra manera. (Ascencio, 2011)

i) Creatividad

Para consolidar una vida satisfactoria será necesario crearla, de modo que usar la creatividad que todos tenemos va a ser indispensable para este fin. (Ascencio, 2011)

j) Paciencia

Las personas más satisfechas con sus vidas han aprendido a tener paciencia y a dejar que las cosas sucedan en su momento. Se someten al flujo natural de sus propias vidas y se dejan llevar por él en vez de oponerse, ya que de lo contrario sería como oponerse a la ley de la naturaleza. La impaciencia fomenta el estrés, el desánimo y el miedo.

La paciencia se manifiesta en la confianza, en la decisión y en un sentimiento de pacífica satisfacción. (Ascencio, 2011)

k) Saber disfrutar

La vida no sólo consiste en trabajar y ganar dinero. Es muy importante para nuestra salud y bienestar que disfrutemos de actividades que nos resultan divertidas, estimulantes y sobre todo que nos den tranquilidad. (Ascencio, 2011)

l) Equilibrio

Debemos tener un equilibrio en los diferentes aspectos de la vida. Para que los seres humanos tengan vidas armónicas y exitosas necesitan no excederse en alguna actividad, ubicándose en los extremos, ya que éstos no son sanos. Esto significa que debemos dedicarle el tiempo necesario a la familia, al trabajo, a los amigos, a la diversión, a la salud haciendo ejercicio y cuidando el cuerpo de manera sana. (Ascencio, 2011)

4) Impulsos Motivacionales

Según Davis y Newstrom (2003) las personas tienden a desarrollar ciertos impulsos motivacionales como resultado de ambiente cultural en el que viven, impulsos que afectan la manera es que consideran el trabajo y enfrentan la vida. (p. 122)

Los modelos motivacionales se generó con las investigaciones de David C. McClelland.

a) Motivación hacia el logro

Es el impulso que sienten algunas personas para buscar y lograr objetivos, un sujeto con este impulso desea lograr objetivos y ascender en la escalera del éxito. Los logros parecen tener importancia principalmente por sí mismas, no solo por las recompensas que los acompañan.

Hay diversas características que definen a los empleados orientados a logros. Trabajan más intensamente cuando perciben que se les dará crédito personal por sus esfuerzos, existe riesgo apenas moderado de fracaso y se les brinda retroalimentación específica sobre su rendimiento. Las personas que sienten un impulso intenso para alcanzar logros se responsabilizan de sus acciones y resultados, controlan su destino, buscan retroalimentación con regularidad y disfrutan de ser parte de los logros obtenidos individual o colectivamente. (Davis y Newstrom , 2003)

b) Motivación hacia la afiliación

Es el impulso que sienten las personas de relacionarse socialmente; los individuos motivados hacia la afiliación trabajan mejor si se les felicita por sus actitudes favorables y cooperación, tienden a rodearse de amigos, obtiene satisfacción interna por estar entre amigos y quieren libertad en el trabajo para formar esas relaciones. (Davis y Newstrom , 2003)

c) Motivación hacia el poder

Es una motivación para tratar de cambiar a personas y situaciones, quienes actúan con este tipo de motivación desean influir en la organización y están dispuestas a asumir riesgos para ello. Una vez que obtienen el poder, pueden usarlo de manera constructiva o destructiva. Las personas con esta necesidad buscan el poder por medios legítimos y ascienden a las posiciones de liderazgo mediante su rendimiento satisfactorio, de modo que reciben la aceptación de los demás. (Davis y Newstrom , 2003)

5) Factores Motivacionales

a) Condiciones Ambientales de Trabajo

Según Barrios, Bermúdez y Contreras (2010) las condiciones ambientales de trabajo son las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización; es

el ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña un cargo. (p. 2)

El ambiente de trabajo es el resultado de la interacción de todas aquellas condiciones y objetos que rodean el lugar y el momento en el cual el trabajador ejecuta su labor.

Por ejemplo:

- Ruido
- Iluminación
- Ventilación
- Temperatura y Humedad
- Higiene

b) Logro de Objetivos

Según la Enciclopedia de Psicología señala que son los objetivos que el sujeto quiere alcanzar.

El logro de los objetivos consiste en realizar el trabajo primero en las áreas en donde sea experto o sea reconocido por ello. Esto lo motivará y le hará sentirse más útil dentro de la empresa en la que trabaja.

(p. 134)

6) Tipos de Motivación:

Según García (2005, p. 348)

a) Motivación Extrínseca: El dinero

Se suele considerar el dinero como un reforzador extrínseco de la conducta. El dinero puede ser un poderosos reforzador de la conducta si es que se lo emplea adecuadamente, en concreto, para que el dinero cumpla su cometido su administración debe corresponder al esfuerzo aplicado por las personas o a los resultados conseguidos por éstas.

b) Motivación Intrínseca: El enriquecimiento del puesto

Las personas aprenden a comportarse de manera dependiente, resignada y pasiva, de acuerdo con el rol establecido para cada cual.

El individuo debe adaptarse al puesto a fin de lograr objetivos fijados. Los trabajadores se vuelven piezas intercambiables que se mueven según los designios de la alta dirección.

B) Desempeño Laboral

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. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual, se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. (p. 236)

Milkovich y Boudreau (citado por Guevara y Marín, 2017) define el desempeño como una serie de características individuales, entre las cuales se puede mencionar las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamiento que afectan los resultados. (p. 26)

D´Vicente (citado por Cárdenas y Ulloa, 2016) 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. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir. (p. 37)

Stoner (citado por Pérez y Vásquez, 2016) el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básica establecidas con anterioridad. (p. 33)

1) Factores del Desempeño Laboral

Davis y Newstrom, (1991) las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran (p. 203):

a) Satisfacción del Trabajo

La satisfacción del trabajo es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales, la cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro. (Davis y Newstrom, 1991)

b) Trabajo en Equipo

Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo. (Davis y Newstrom, 1991)

c) Capacitación del Trabajador

La capacitación del trabajador; los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo. (Davis y Newstrom, 1991)

d) Remuneración

El dinero es importante para los empleados por diversas razones; es un valor económico como un medio de intercambio para la asignación de recursos económicos; sin embargo, el dinero es también un medio de intercambio social. El dinero tiene valor de estatus cuando se recibe y cuando se gasta.

Los salarios representan una de las más complejas transacciones, ya que cuando una persona acepta un cargo, se compromete a una rutina diaria, a un patrón de actividades y a una amplia gama de relaciones interpersonales dentro de una organización, por lo cual recibe un salario. (Davis y Newstrom, 1991)

2) Dimensiones del Desempeño Laboral

Según Chiavenato (citado por Aliaga y Julcamoro, 2016) el desempeño laboral es el grado en que el empleado cumple con los requisitos de su trabajo, depende las dimensiones para evaluar el desempeño laboral para el personal que trabaja dentro de las organizaciones. (p. 26)

a) Supervisión

Viene hacer el trabajo, la confianza y la comunicación con los colaboradores de la organización la cual pretenden relacionarse en un grupo de personas que trabajan. Dispuestas a contribuir en un ambiente de equipo. (Chiavenato, citado por Aliaga y Julcamoro, 2016)

b) Remuneración

Es la labor de los colaboradores realizada para para recibir sus sueldos, prestaciones de servicios, estabilidad laboral. Son las competencias que se necesitan para aumentar un rendimiento a cambio de un salario personal, por el desempeño de las labores realizadas. (Chiavenato, citado por Aliaga y Julcamoro, 2016)

c) Oportunidades de ascenso

Percepción de la organización acerca del desempeño de los colaboradores para lograr diferentes objetivos de la productividad y costos de manera importante, posibilidades de acceso al empleo laboral. (Chiavenato, citado por Aliaga y Julcamoro, 2016)

d) Compromiso

Es el nivel de confianza, dentro la cooperación de los trabajadores de una organización exitosa, donde se busca valores en sus colaboradores que permitan llevar sus proyectos a un buen término, alcanzando los objetivos trazados y mantenerse en el tiempo como referencia de calidad y honestidad. (Chiavenato, citado por Aliaga y Julcamoro, 2016)

3) Características del Desempeño Laboral

Según Flores (citado por Chilón y Alcalde, 2014) las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre el desarrollo de su trabajo. (p. 26)

a) Adaptabilidad

Se refiere a la mantención de efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas. (Flores, citado por Chilón y Alcalde, 2014)

b) Comunicación

Se relaciona con la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. (Flores, citado por Chilón y Alcalde, 2014)

c) Iniciativa

Se orienta a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de proveer

situaciones en lugar de aceptarlos previamente y a las medidas de toma para lograr objetivos más allá de lo requerido. (Flores, citado por Chilón y Alcalde, 2014)

d) Conocimientos

Se dirige al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales. (Flores, citado por Chilón y Alcalde, 2014)

e) Trabajo en equipo

Se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico. (Flores, citado por Chilón y Alcalde, 2014)

f) Desarrollo de talentos

Se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas relacionadas con sus cargos. (Flores, citado por Chilón y Alcalde, 2014)

4) Elementos del Desempeño laboral

Samaniel (citado por Santos, 2016) sostiene que las ofertas de empleo de estas últimas décadas en toda Latinoamérica exigen un perfil casi similar con algunas diferencias dependiendo del grupo o especialidad de trabajo pero que en términos generales coinciden en algunos elementos como:
(p. 33)

a) Actitud para el trabajo

Esta cualidad que se exige al trabajador está ligada a una buena disposición que tiene el empleado con los objetivos de la empresa, a la iniciativa para solucionar algún problema o emprender algo

novedoso, con creatividad y capacidad negociadora; al liderazgo con el que puede emprender sus responsabilidades. (Samaniel, citado por Santos, 2016)

b) La eficiencia

Es una cualidad muy valorada por las empresas e instituciones, se la identifica por la capacidad de hacer bien y a tiempo las cosas o responsabilidades que se le asigne al trabajador, a utilizar óptima y oportunamente los recursos, es decir, a cumplir con sus objetivos en el tiempo que se propone. (Samaniel, citado por Santos, 2016)

c) Las habilidades sociales

Las habilidades sociales son la capacidad de trabajar en equipo, de manejarse con la honestidad y con comunicación asertiva, demostrando y conservando la humildad, procurando ser un ejemplo para los compañeros, demostrando un excelente desempeño, inspirando a los demás a ser mejores; evitando los conflictos, siendo amable y adecuado con todos y ofrecer ayuda quien la necesite. (Samaniel, citado por Santos, 2016)

5) Niveles de Desempeño Laboral

Según Carrillo (2008, p. 34) existen dos niveles:

a) Desempeño Pleno de Puesto

El desempeño pleno del puesto se alcanza cuando se cumplen todos los objetivos generales del puesto dentro de la empresa, con el nivel de eficiencia y calidad adecuados mediante el desarrollo de las funciones asignadas al mismo.

b) Desarrollo profesional

El ocupante del puesto va desarrollando un desempeño superior del mismo mediante una mayor formación y un mayor nivel de competencia y aportación, adquiriendo la capacitación necesaria para

poder optar a puestos de otro grupo profesional.

En esta fase el colaborador podrá recibir un complemento de su salario por la realización de sus actividades dentro de la empresa.

6) Evaluación del Desempeño

Según Aguirre (citado por Mejía, 2012) define la evaluación del desempeño como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado, así podrá mejorar su rendimiento futuro.

Según Robbins (2004) en las organizaciones, la evaluación del desempeño, cumple varios fines. Es así que, la administración evalúa para tomar decisiones generales de recursos humanos, que ayuden en los ascensos, transferencias y despidos. Para identificar las necesidades de capacitación y desarrollo, señalando las habilidades y facultades de los empleados que son inadecuadas pero que, pueden modificarse aplicando programas adecuados.

Aguirre (citado por Mejía, 2012) considera s los siguientes principios dentro de la evaluación del desempeño:

a) Continuo

Aunque se realiza en un momento determinado con carácter anual, debe considerar las actuaciones del individuo durante todo el período evaluado.

b) Sistemático

Para garantizar la objetividad del proceso, que todo el personal conozca los criterios con antelación, es necesario que el procedimiento se recoja de forma detallada en un manual, que ha de ser el mismo para toda la organización.

c) Orgánico

Se aplica a toda la organización, no se han determinados los departamentos.

d) En cascada

Cada empleado es evaluado por su superior, al final del proceso todo el personal ha actuado como evaluador y ha sido evaluado por personas de la propia organización.

e) De expresión de juicios

Se ponen de manifiesto, de forma rigurosa y constructiva, los puntos fuertes para reforzarlos y los débiles para buscar soluciones.

f) En relación con el trabajo habitual

Se considera la importancia que la persona tiene para la organización en relación con el desempeño en su puesto actual.

g) Histórico

El evaluador considera las actuaciones del evaluado durante todo el periodo de tiempo considerado, generalmente un año a fin de mejorar el desempeño mediante el reconocimiento y corrección de errores.

h) Prospectivo

Se establece el papel que el evaluado puede desempeñar en un futuro en la organización y las medidas que es preciso tomar para ello.

i) Integrador

Con este control del individuo se intenta descubrir lo que se ha hecho bien, para reconocérselo, y lo que se ha hecho mal para ayudarle a mejorar el desempeño futuro a fin de que cada vez se integre más a la organización.

2.4. Aspectos Generales de la Empresa

Turismo Días S.A. es una empresa con amplia trayectoria en el rubro del transporte terrestre de pasajeros, servicio de carga, envío de giros y encomiendas, cuyo objetivo principal es satisfacer las necesidades de los clientes brindando un servicio de calidad, seguridad, comodidad y puntualidad.

Reseña Histórica

La empresa de Transporte TURISMO DIRECTO ASEGURADO S.A. "TURDIAS" nace como una alternativa para cubrir el espacio dejado por la Empresa de Transportes A&S DIAZ S.A., debido a que le fue imposible seguir operando en el servicio Interprovincial de pasajeros, en el departamento de Cajamarca. TURISMO DIRECTO ASEGURADO S.A. fue fundado en Mayo de 1994, con el aporte de sus socios fundadores Adelmo Corcuera, Rogelio Guzmán y Víctor Castro; la ruta Cajamarca - Trujillo - Cajamarca con dos frecuencias diarias en ambos extremos y con buses Volvo B7, carrocería Morillas.

Actualmente cuenta con más de 40 unidades de las mejores marcas como son Scania, Mercedes Benz y MAN, con carrocerías nacionales e importadas como son Modasa, Marcopolo y Comil todas ellas al servicio del transporte interprovincial de pasajeros, unimos los principales destinos del norte y nor oriente del Perú con más de 20 oficinas a nivel nacional.

Expansión de la Empresa

A partir de su política de expansión, desarrolla sus servicios diferenciados que centran su atención en la plena satisfacción del cliente y el valor agregado, con el uso de la más moderna tecnología.

Turismo Días S.A. en la actualidad

Actualmente es reconocida como la empresa líder en el mercado peruano, sustentando su éxito en la constante innovación, planeamiento, creatividad y la especial preocupación por cumplir y superar los más altos estándares de servicio al cliente a nivel internacional.

Visión

Nuestra visión es ser una empresa líder en el sector del Transporte de pasajeros a Nivel Nacional, comprometida en brindar un excelente servicio a nuestros clientes.

Misión

Nuestra misión consiste en brindar una mejoría constante de nuestros servicios de transportes de pasajeros con buses de última generación ofreciendo una atención personalizada y profesional donde nuestros clientes se sientan seguros y cómodos.

Destinos

- Lima
- Chimbote
- Trujillo
- Pacasmayo
- Chepén
- Chiclayo
- Piura
- Castilla
- Tembladera
- Chilete
- Cajamarca
- Jaén
- Cajabamba
- Bagua Grande
- Nueva Cajamarca
- Rioja
- Moyobamba
- Tarapoto

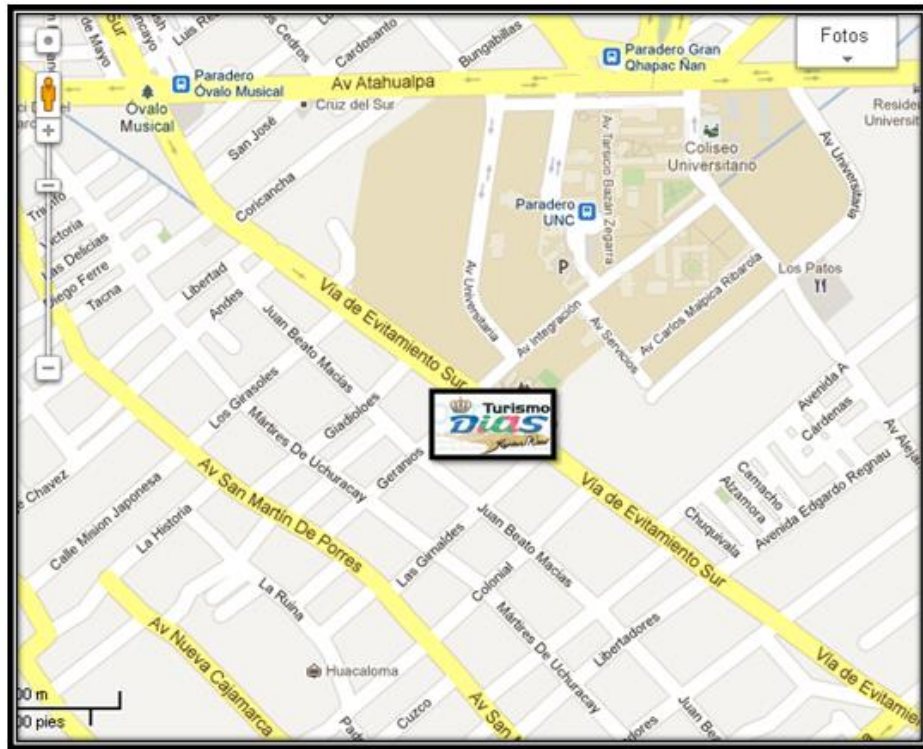
Ubicación Geográfica – Filial Cajamarca

TURISMO DIAS S.A. opera geográficamente en el distrito de Cajamarca, departamento de Cajamarca.

Oficina principal en Cajamarca: Dirección: Av. Vía de Evitamiento Sur # 1260

Figura 5

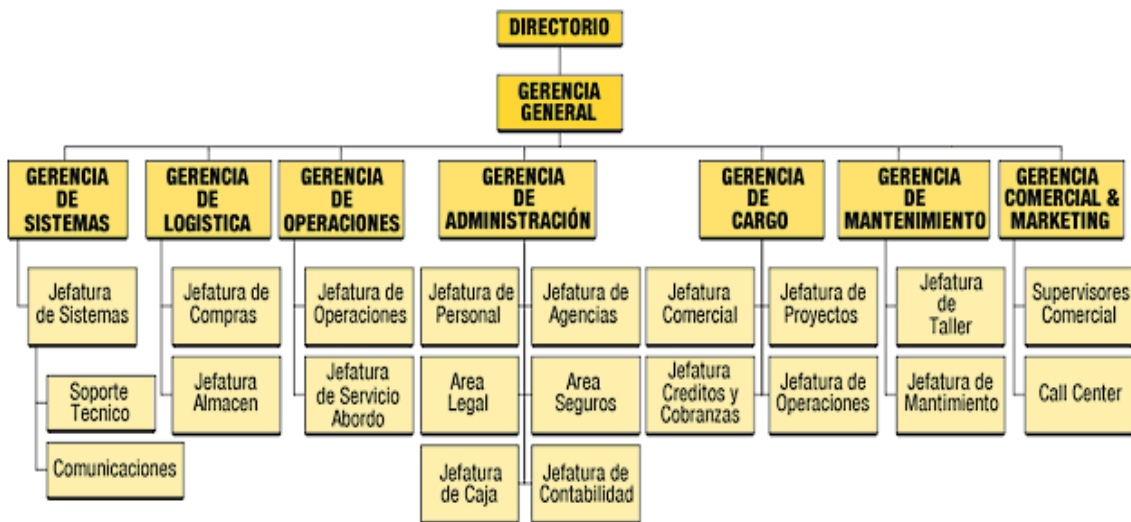
Plano de ubicación de la empresa de transportes Turismo Dias S.A – filial Cajamarca



Fuente: Google Maps

Figura 6

Organigrama de la empresa de transportes Turismo Dias S.A – filial Cajamarca



Fuente: Manual de Organización y Funciones – Turismo Días S.A

1) **Diagnóstico General**

(FUENTE: Turismo Dias S.A – filial Cajamarca)

Micro Ambiente

- a) Competidores potenciales
 - Bus Star
 - Transportes Rodrigo Carranza

- b) Competidores directos
 - Línea
 - Flores
 - Cruz del Sur
 - Civa
 - Royal Palace

- c) Competidores indirectos
 - Shalom
 - Wester Unión
 - Olva Courier

- d) Proveedores
 - Scania
 - Mercedes Benz

- e) Clientes
 - Pasajeros frecuentes y /o comunes.
 - Minera Goldfields
 - Mitsui Automotriz
 - Divecenter
 - Minera Yanacocha
 - Seguro Social de Salud

Macro Ambiente

a) Entorno Social

La empresa “Turismo Dias S.A.” ha venido contribuyendo al desarrollo social, otorgando puestos de trabajo, asimismo nuestras actividades están orientadas al cuidado en donde contamos con sucursales así como las empresas de las ciudades donde operamos, realizando alianzas estratégicas para un bien común. Además tenemos un compromiso con el medio ambiente trabajando con estándares de cuidados en Salud y Seguridad.

b) Entorno económico

Debido al potencial crecimiento económico del sector minero y la importancia del Transporte interprovincial ha abierto una mayor oportunidad de inversión a la empresa de “Turismo Dias S.A.”

2) Valores

- a) Comunicación
- b) Seguridad
- c) Puntualidad y Responsabilidad
- d) Compromiso con el Cliente
- e) Trabajo en Equipo

3) Análisis FODA

Fortalezas

- a) Conocimiento del mercado.
- b) Gran flota para el transporte de pasajeros y mercancías.
- c) Diversidad de clase en el servicio.
- d) Programa de capacitación constante a los trabajadores en general.

Oportunidades

- a) Minería en la localidad.
- b) Existencia de mayor número de licitaciones.

- c) Mayor movimiento económico en la localidad.
- d) Avances tecnológicos que contribuyen a la operatividad de la empresa

Debilidades

- a) Recursos humanos sin orientación hacia la seguridad.
- b) Alto índice de rotación del personal.
- c) Falta de esmero en la atención al cliente.
- d) Ausencia de incentivos y motivación a los empleados con premios y conmemoraciones.

Amenazas

- a) Presencia de competidores.
- b) Problemas sociales hacia inversiones.
- c) Corrupción en las convocatorias de licitaciones.
- d) Servicios alternativos convertidos en competidores indirectos.

2.5. Definición de términos básicos

- **Colaborador**

Persona que trabaja con otras personas en la realización de una tarea común.

- **Desempeño Laboral**

El desempeño laboral se define como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

- **Empresa**

Una empresa es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos (trabajo, tierra y capital).

- **Planeación Estrategias**

La planeación estratégica es el arte y ciencia de formular, implantar y evaluar decisiones interfuncionales que permitan a la organización llevar a cabo sus objetivos.

- **Motivación**

La motivación son aquellas cosas que impulsan a una persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas hasta el cumplimiento de sus objetivos. La motivación es la voluntad para hacer un esfuerzo y alcanzar ciertas metas.

- **Recurso Humano**

El recurso humano es un conjunto de colaboradores que forman parte de una empresa de servicios y que se caracterizan por desempeñar una variada lista de tareas específicas.

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

La motivación de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. - filial Cajamarca se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores, 2016.

3.2. Variables

- Variable 1: Motivación
- Variable 2: Desempeño Laboral

Desempeño Laboral \cong f (Motivación)

3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis

Tabla 1

Operacionalización de las Variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Índice	Instrumento/ Técnica
Variable 1: Motivación	Necesidades Fisiológicas	Alimentación	Canasta básica	- Encuesta - Observación
		Vestido	Sueldo básico	
		Descanso	Tiempo de descanso	
	Necesidades de Seguridad	Seguro de trabajo	Tipos de seguro	- Encuesta - Revisión documental
		Estabilidad laboral	Tipos de contrato	
		Apoyo emocional	Cumple sus expectativas	
	Necesidades Sociales	Compañerismo	- Relación gerente – colaborador	- Encuesta - Observación
		Relaciones interpersonales	- Relación colaborador – colaborador	
		Amistad	- Relación colaborador – cliente	

	Necesidades de Estima	Incentivos	- Monetario - Mediante documentos	- Encuesta - Observación
		Confianza		
Respeto				
	Necesidades de Autorrealización	Justicia	- Sueldo - Puesto - Trato	- Encuesta - Observación
		Ética		
		Creatividad		
		Resolución de problemas		
Variable 2: Desempeño Laboral	Satisfacción del Trabajo	Satisfacción	- Satisfacción al realizar las actividades encomendadas	- Encuesta - Observación
	Trabajo en equipo	Comunicación	- Relaciones interpersonales - Capacidad de interacción	- Encuesta - Observación
	Capacitación del Trabajador	Capacitación	- Información obtenida para el desarrollo de las actividades	- Encuesta - Revisión documental
	Remuneración	Sueldo	- Compensación monetaria por el trabajo realizado	- Encuesta - Revisión documental
	Supervisión	Supervisión	- Supervisión continua a los colaboradores	- Encuesta - Observación
	Oportunidades de Ascenso	Ascenso	- Política de ascender a los colaboradores - Cumplimiento de las metas - Mejoras en las condiciones laborales	- Encuesta

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica

La investigación se realizó en el Departamento, Provincia y Distrito de Cajamarca en la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. - filial Cajamarca.

4.2. Diseño de la investigación

La investigación es de diseño **No Experimental**, en consecuencia, no existe manipulación de ninguna de las dos variables (Motivación y Desempeño Laboral) se toma la realidad tal y como está y **Transversal** porque se estudió en el segundo semestre del año 2016, es decir, en un solo momento.

El enfoque de la investigación es **Cuantitativo**, los resultados fueron traducidos en apreciaciones conceptuales de la más alta fidelidad acorde con la realidad de la investigación, además cada indicador se ha medido por escalas. (Behar, 2008, p. 38)

El tipo de estudio es **Descriptiva** porque se detalla con mayor precisión y fidelidad la realidad empresarial de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. - filial Cajamarca, señalando la relación entre las variables motivación y desempeño laboral. (Vara, 2012, p. 210)

A su vez la investigación es **Correlacional**, se determinó el grado de relación que posee la motivación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. - filial Cajamarca, 2016.

4.3. Métodos de la investigación

A) Método deductivo – inductivo

El método deductivo va de lo general a lo particular, a través del conocimiento de las variables motivación y desempeño laboral, permitió proponer estrategias de mejora para la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. - filial Cajamarca.

B) Método analítico - sintético

Con el método analítico – sintético se logró conocer todas las teorías, factores, entre otros aspectos de la motivación y desempeño laboral y sus componentes de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. - filial Cajamarca, luego se agrupo las dos variables bajo la relación de asociación cuyos resultados están expresados en las conclusiones de la investigación.

4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

A) Población

La población está representada por 205 colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. - filial Cajamarca.

B) Muestra (x)

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

n: Tamaño de la muestra

Z: Nivel de confianza (90% = 1.65)

N: Población (205 trabajadores)

Q: 0.5

P: 0.5

e: Nivel de error (10%)

La muestra está representada por 51 colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. - filial Cajamarca.

C) Unidad de análisis

Está representada por los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. - filial Cajamarca, 2016.

4.5. Técnicas e instrumentos de la recopilación de información

Las técnicas utilizadas en el presente estudio fueron:

- **Observación:** se observó cómo los colaboradores trabajan en la empresa de transportes y que hacen los directivos para motivar su trabajo.
- **Revisión documental:** Se acudió a los archivos de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. - filial Cajamarca; a fin de identificar datos que complementen información sobre los colaboradores, tales como: antigüedad de los colaboradores, tipo de contrato, entre otros.
- **Cuestionario:** es un instrumento que logró obtener datos precisos de los objetos de estudio, el cual consta de 19 preguntas para medir la motivación y 20 preguntas para la medir el desempeño laboral, las cuales están dirigida a los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. - filial Cajamarca, 2016. Se utilizo la escala de Liker.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Una vez obtenida la información, se seleccionó y codifico electrónicamente a través de IBM-SPSS Versión 24, el cual brindará resultados precisos y confiables, para poder brindar recomendaciones aplicables.

Los datos se graficaron mediante tablas y figuras; luego se interpretaron con la finalidad de comprobar si los objetivos se están cumpliendo. Así mismo se comprobó si existe grado de relación de la motivación y desempeño laboral.

La técnica utilizada es inferencial, donde se comprobó las hipótesis de la investigación

Se utilizó el **Coefficiente de Correlación de Spearman**, el cual mide el grado de correlación entre dos variables X e Y, es perfecta positiva cuando exactamente en la medida que aumenta una de ellas aumenta la otra.

4.7. Matriz de consistencia metodológica

TITULO: RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO DIAS S.A. – FILIAL CAJAMARCA, 2016

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Índice	Instrumento de Recolección de datos	Metodológica	Unidad de Análisis	Población y Muestra				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Variable X Motivación	Necesidades Fisiológicas	Alimentación	Canasta básica	Encuesta Observación	Métodos Método deductivo – inductivo. Método analítico – sintético.	Está representada por los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Días S.A. - filial Cajamarca, 2016.	Población La población está representada por 205 colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Días S.A. - filial Cajamarca.				
¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Días S.A. - filial Cajamarca, 2016?	Conocer la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Días S.A. - filial Cajamarca, 2016.	La motivación de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Días S.A. - filial Cajamarca se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores, 2016.			Necesidades de Seguridad	Seguro de trabajo					Tipos de seguro	Encuesta Revisión documental		
						Estabilidad laboral					Tipos de contrato			
				Apoyo emocional		Cumple sus expectativas								
				Necesidades Sociales	Compañerismo	Relación gerente – colaborador	Encuesta Observación							
					Relaciones interpersonales	Relación colaborador – colaborador								
					Amistad	Relación colaborador – cliente								
				Necesidades de Estima	Incentivos	Monetario Mediante documentos	Encuesta Observación							
					Confianza									
					Respeto									
				Necesidades de Autorrealización	Justicia	Sueldo Puesto Trato	Encuesta Observación							
					Ética									
					Creatividad									
					Resolución de problemas									
												Diseño No Experimental Transversal Cuantitativo Correlacional Descriptiva		

Problemas Específicos	Objetivos Específicos
¿Cuál es el nivel de motivación de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Días S.A. - filial Cajamarca, 2016?	Describir el nivel de motivación de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Días S.A. - filial Cajamarca, 2016.
¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Días S.A. - filial Cajamarca, 2016?	Describir el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Días S.A. - filial Cajamarca, 2016.
¿Qué correlación existe entre motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Días S.A. - filial Cajamarca, 2016?	Establecer la correlación existente entre motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Días S.A. - filial Cajamarca, 2016.

Variable Y: Desempeño Laboral	Satisfacción del Trabajo	Satisfacción	Satisfacción al realizar las actividades encomendadas	Encuesta Observación	Técnicas para el procesamiento Observación Revisión documental Cuestionario	Muestra La muestra está representada por 51 colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Días S.A. - filial Cajamarca.
	Trabajo en equipo	Comunicación	Relaciones interpersonales	Encuesta Observación		
			Capacidad de interacción			
	Capacitación del Trabajador	Capacitación	Información obtenida para el desarrollo de las actividades	Encuesta Revisión documental		
	Remuneración	Sueldo	Compensación monetaria por el trabajo realizado	Encuesta Revisión documental		
	Supervisión	Supervisión	Supervisión continua a los colaboradores	Encuesta Observación		
Oportunidades de Ascenso	Ascenso	- Política de ascender a los colaboradores - Mejoras en las condiciones laborales	Encuesta			

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Prueba de validez de los instrumentos para la recolección de datos en campo.

5.1. Baremos de las variables Motivación y Desempeño Laboral

Para conocer la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca, 2016, fue necesario calcular el baremos de cada dimensión. Los resultados se detallan a continuación:

Tabla 2

Baremos de la dimensión necesidades fisiológicas de la variable motivación

NECESIDADES FISIOLÓGICAS				
n=	3	3	5	Nunca
Min=	3	5	7	La mayoría de las veces no
Max=	15	7	9	Algunas veces sí, algunas veces no
Rango=	12	9	11	La mayoría de las veces sí
Intervalos	5	11	15	Siempre
Amplitud	2.4	2		

Tabla 3

Baremos de la dimensión necesidades de seguridad de la variable motivación

NECESIDADES DE SEGURIDAD				
n=	3	3	5	Nunca
Min=	3	5	7	La mayoría de las veces no
Max=	15	7	9	Algunas veces sí, algunas veces no
Rango=	12	9	11	La mayoría de las veces sí
Intervalos	5	11	15	Siempre
Amplitud	2.4	2		

Tabla 4

Baremos de la dimensión necesidades sociales de la variable motivación

NECESIDADES SOCIALES				
n=	3	3	5	Nunca
Min=	3	5	7	La mayoría de las veces no
Max=	15	7	9	Algunas veces sí, algunas veces no
Rango=	12	9	11	La mayoría de las veces sí
Intervalos	5	11	15	Siempre
Amplitud	2.4	2		

Tabla 5

Baremos de la dimensión necesidades de estima de la variable motivación

NECESIDADES DE ESTIMA				
n=	5	5	9	Nunca
Min=	5	9	13	La mayoría de las veces no
Max=	25	13	17	Algunas veces sí, algunas veces no
Rango=	20	17	21	La mayoría de las veces sí
Intervalos	5	21	25	Siempre
Amplitud	4	4		

Tabla 6

Baremos de la dimensión necesidades de autorrealización de la variable motivación

NECESIDADES DE AUTOREALIZACIÓN				
n=	5	5	9	Nunca
Min=	5	9	13	La mayoría de las veces no
Max=	25	13	17	Algunas veces sí, algunas veces no
Rango=	20	17	21	La mayoría de las veces sí
Intervalos	5	21	25	Siempre
Amplitud	4	4		

Tabla 7

Baremos de la variable motivación

MOTIVACIÓN				
n=	19	19	34	Nunca
Min=	19	34	49	La mayoría de las veces no
Max=	95	49	64	Algunas veces sí, algunas veces no
Rango=	76	64	79	La mayoría de las veces sí
Intervalos	5	79	95	Siempre
Amplitud	15.2	15		

Tabla 8

Baremos de la dimensión satisfacción del trabajo de la variable desempeño laboral

SATISFACCIÓN DEL TRABAJO				
n=	3	3	5	Nunca
Min=	3	5	7	La mayoría de las veces no
Max=	15	7	9	Algunas veces sí, algunas veces no
Rango=	12	9	11	La mayoría de las veces sí
Intervalos	5	11	15	Siempre
Amplitud	2.4	2		

Tabla 9

Baremos de la dimensión trabajo en equipo de la variable desempeño laboral

TRABAJO EN EQUIPO				
n=	3	3	5	Nunca
Min=	3	5	7	La mayoría de las veces no
Max=	15	7	9	Algunas veces sí, algunas veces no
Rango=	12	9	11	La mayoría de las veces sí
Intervalos	5	11	15	Siempre
Amplitud	2.4	2		

Tabla 10

Baremos de la dimensión capacitación del trabajador de la variable desempeño laboral

CAPACITACIÓN DEL TRABAJADOR				
n=	3	3	5	Nunca
Min=	3	5	7	La mayoría de las veces no
Max=	15	7	9	Algunas veces sí, algunas veces no
Rango=	12	9	11	La mayoría de las veces sí
Intervalos	5	11	15	Siempre
Amplitud	2.4	2		

Tabla 11

Baremos de la dimensión remuneración de la variable desempeño laboral

REMUNERACION				
n=	3	3	5	Nunca
Min=	3	5	7	La mayoría de las veces no
Max=	15	7	9	Algunas veces sí, algunas veces no
Rango=	12	9	11	La mayoría de las veces sí
Intervalos	5	11	15	Siempre
Amplitud	2.4	2		

Tabla 12

Baremos de la dimensión supervisión de la variable desempeño laboral

SUPERVISIÓN				
n=	4	4	7	Nunca
Min=	4	7	10	La mayoría de las veces no
Max=	20	10	13	Algunas veces sí, algunas veces no
Rango=	16	13	16	La mayoría de las veces sí
Intervalos	5	16	20	Siempre
Amplitud	3.2	3		

Tabla 13

Baremos de la dimensión oportunidades de ascenso de la variable desempeño laboral

OPORTUNIDADES DE ASCENSO				
n=	4	4	7	Nunca
Min=	4	7	10	La mayoría de las veces no
Max=	20	10	13	Algunas veces sí, algunas veces no
Rango=	16	13	16	La mayoría de las veces sí
Intervalos	5	16	20	Siempre
Amplitud	3.2	3		

Tabla 14

Baremos de la variable Desempeño Laboral

DESEMPEÑO LABORAL				
n=	20	20	36	Nunca
Min=	20	36	52	La mayoría de las veces no
Max=	100	52	68	Algunas veces sí, algunas veces no
Rango=	80	68	84	La mayoría de las veces sí
Intervalos	5	84	100	Siempre
Amplitud	16	16		

5.2. Confiabilidad de instrumento

Confiabilidad del instrumento aplicada a la prueba piloto

Calculo del coeficiente del Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_{iS}^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

- K : Es el número de ítems.
- $\sum S_i^2$: Sumatoria de varianzas de los ítems.
- S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems.
- α : Coeficiente de Alfa de cronbach.

Tabla de valoración y formula de aplicación

Tabla 15

Valoración del Coeficiente del Alfa de Cronbach (α) (Landis y Koch, 1977)

Valor del CCI	Fuerza de la concordancia
>0,90	Muy buena
0,71-0,90	Buena
0,51-0,70	Moderada
0,31-0,50	Mediocre
<0,30	Mala o nula

Aplicación de resultados

A partir de la aplicación del instrumento de medición, se analizaron y procesaron los resultados mediante el programa estadístico IBM SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versión 24, para los 19 ítems de la Variable Motivación y 20 ítems para la variable Desempeño Laboral, obteniéndose una Alfa de Cronbach (α) que indica una confiabilidad significativa del 0.82 que supera el valor de 0.71, lo que denota un nivel Bueno de precisión del instrumento.

Fiabilidad de la encuesta Para conocer la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca, 2016.

Tabla 16

Resumen de procesamiento de casos

Casos	N	%
Válido	19	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	19	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 17

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,832	39

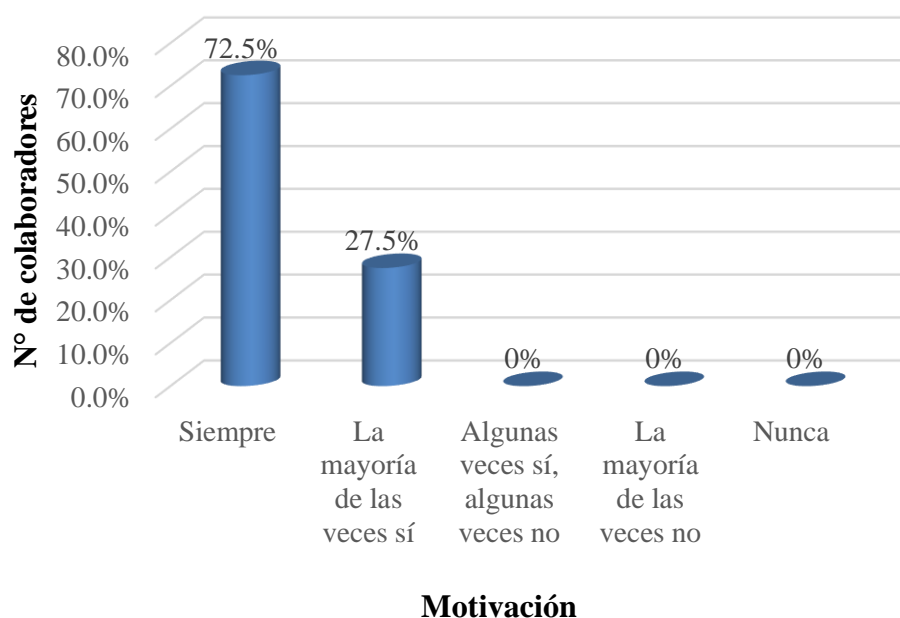
5.3. Presentación de resultados

A continuación se presentan los resultados de las variables y de cada una de sus dimensiones; indicando que las a través de la sumatoria de 4 preguntas se ha obtenido el resultado por dimensión.

A) Variable Motivación

Figura 7

Motivación de los colaboradores de la empresa de transportes Turismo Dias S.A. - filial Cajamarca



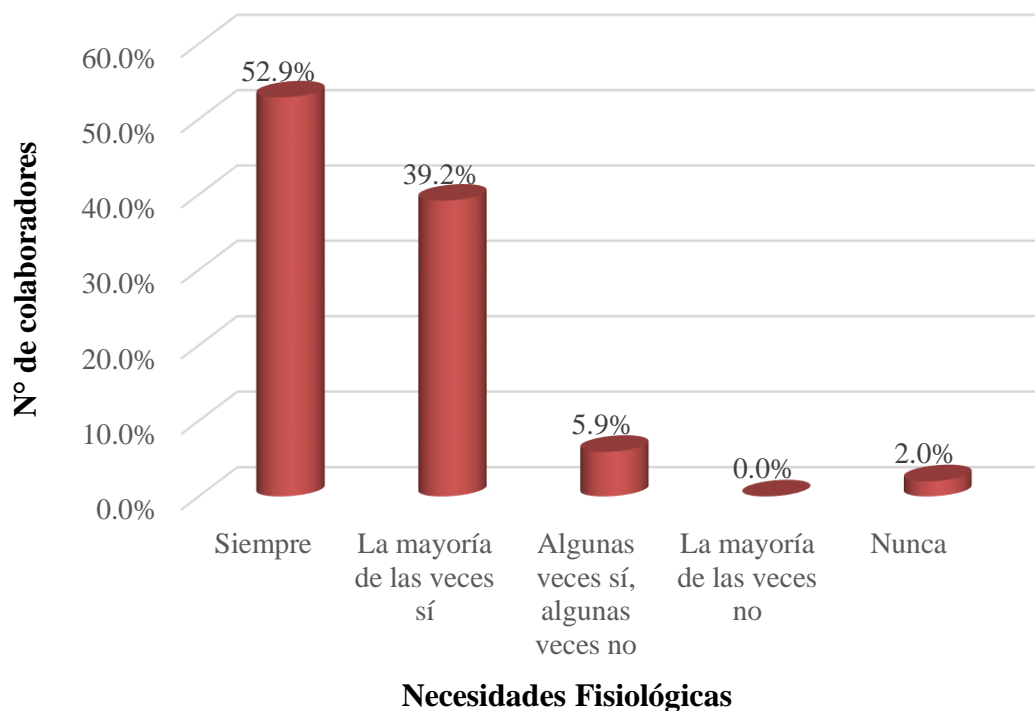
Del total de colaboradores, el 72.5% indicaron que siempre se sienten motivados en la empresa de transportes Turismo Días S.A. - filial Cajamarca; y el 27.5% de los

colaboradores la mayoría de las veces sí se sienten motivados. Según Quintanar (2005) la motivación es un estado subjetivo que mueve a la conducta a una dirección, puede existir desde el interior de la persona como la existencia a un deseo o una necesidad y desde el exterior como la existencia de un fin, meta u objetivo.

A.1) Dimensión Necesidades Fisiológicas

Figura 8

Necesidades fisiológicas en los colaboradores de la empresa de transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca

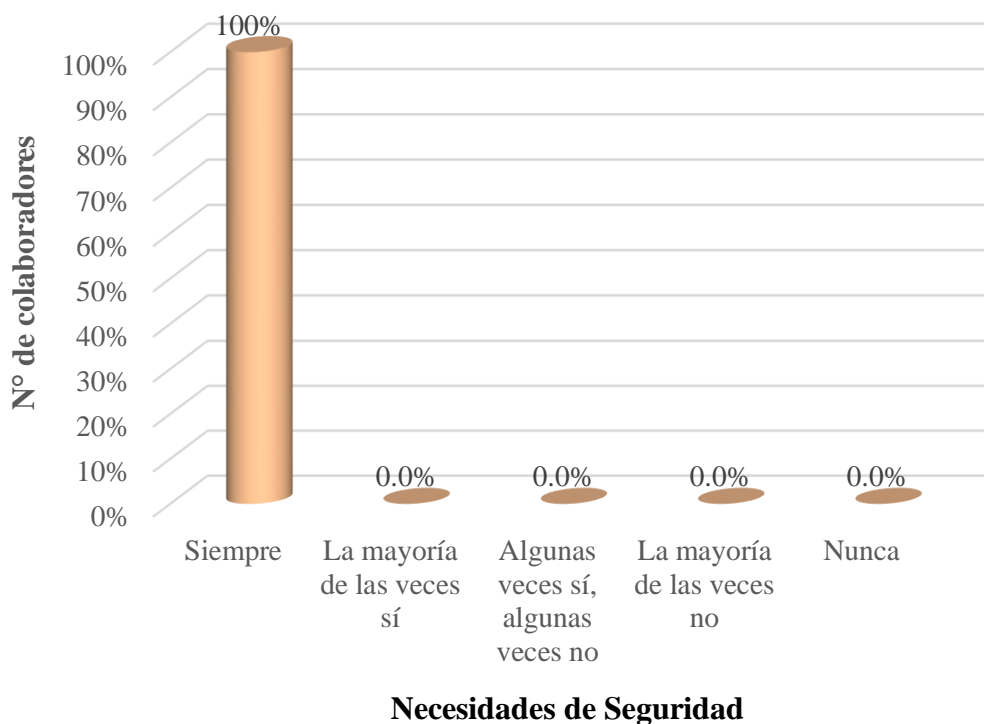


Del total de colaboradores, el 52.9% indicaron que han cubierto sus necesidades fisiológicas, según Maslow (1991) las necesidades fisiológicas son de origen biológico y están orientadas hacia la supervivencia del hombre; y el 2.0% de los colaboradores no han cubierto sus necesidades fisiológicas, ellos ya han satisfecho esta necesidad ahora desean satisfacer necesidades superiores.

A.2) Dimensión Necesidades de Seguridad

Figura 9

Necesidades de seguridad en los colaboradores de la empresa de transportes Turismo Días S.A. – filial Cajamarca

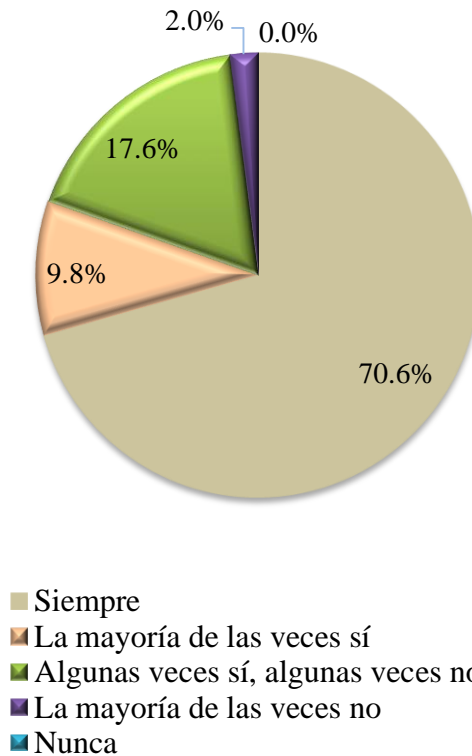


Del total de colaboradores, el 100% calificaron que han cubierto sus necesidades de seguridad al interior de la empresa de transportes Turismo Días S.A. - filial Cajamarca, según Bedodo y Giglio (2006) son las necesidades relativas a la defensa y protección de daños físicos y emocionales.

A.3) Dimensión Necesidades de Sociales

Figura 10

Necesidades sociales en los colaboradores de la empresa de transportes Turismo Días S.A. – filial Cajamarca

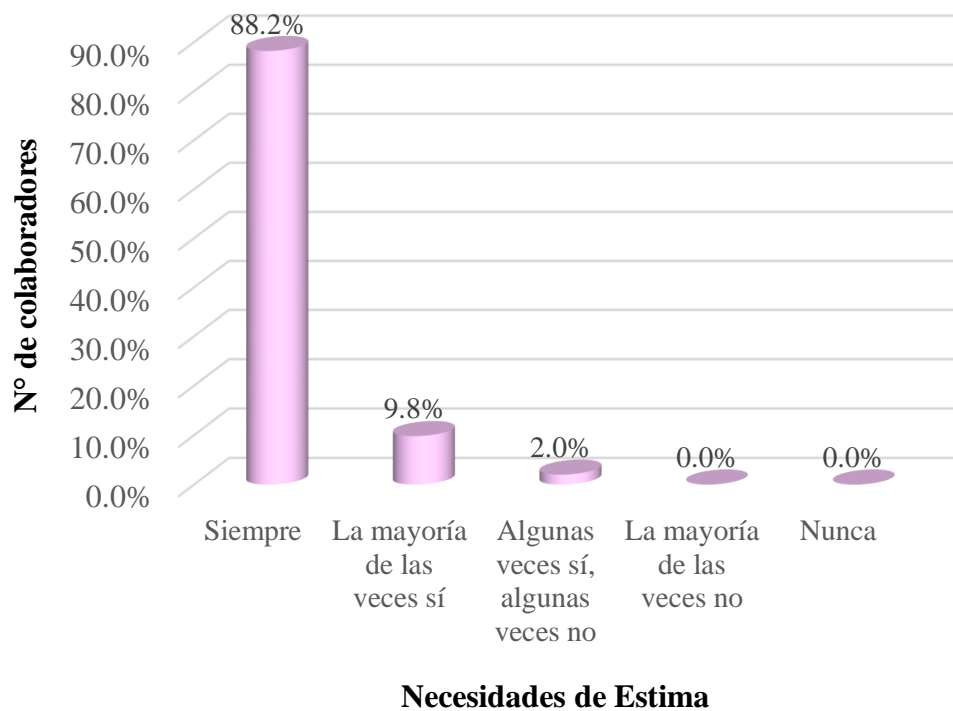


Del total de colaboradores, el 70.6% informaron que han cubierto sus necesidades sociales en la empresa de transportes Turismo Días S.A. - filial Cajamarca, según Quintanar (2005) el hombre por naturaleza tiene la necesidad de relacionarse y estas necesidades están orientadas de manera social, la necesidad de ser aceptado en un grupo, la necesidad de un ambiente familiar y la necesidad de participar en una acción de grupo de trabajo para el bien común con otros; y el 2.0% de los colaboradores la mayoría de las veces no han cubierto sus necesidades sociales no les interesa pertenecer y ser aceptados en un grupo.

A.4) Dimensión Necesidades de Estima

Figura 11

Necesidades de estima en los colaboradores de la empresa de transportes Turismo Días S.A. – filial Cajamarca

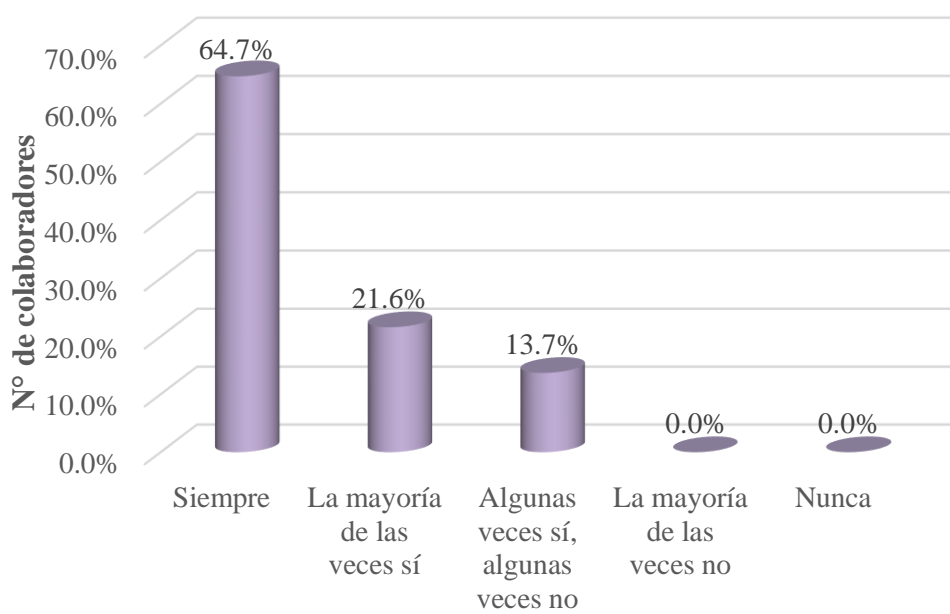


Del total de colaboradores, el 88.2% mencionaron que siempre tienen cubierta las necesidades de estima en la empresa de Transportes Turismo Días S.A. - filial Cajamarca, según Gutiérrez (2013) es la necesidad de toda persona de sentirse apreciado, tener prestigio y destacar dentro de su grupo social, de igual manera incluyen la autovaloración y el respeto a sí mismo; y el 2.0% de los colaboradores algunas veces sí, algunas veces no cubrieron sus necesidades de estima.

A.5) Dimensión Necesidades de Autorrealización

Figura 12

Necesidad de autorrealización en los colaboradores de la empresa de transportes Turismo Días S.A. – filial Cajamarca



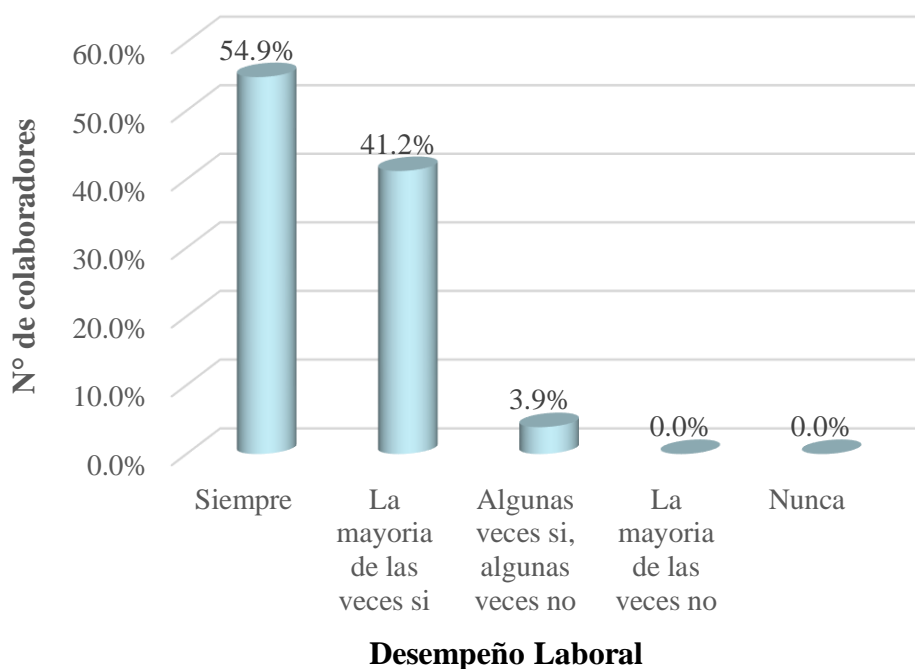
Necesidades de Autorrealización

Del total de colaboradores, el 64.7% aseveraron que han cubierto sus necesidades de autorrealización en la empresa de transportes Turismo Días S.A. - filial Cajamarca, según Gutiérrez (2013) en este nivel el ser humano requiere trascender, dejar huella, realizar su propia obra y desarrollar su talento al máximo; y el 13.7% de los colaboradores algunas veces sí, algunas veces no cubrieron sus necesidades de autorrealización.

B) Variable Desempeño Laboral

Figura 13

Calificación global del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca

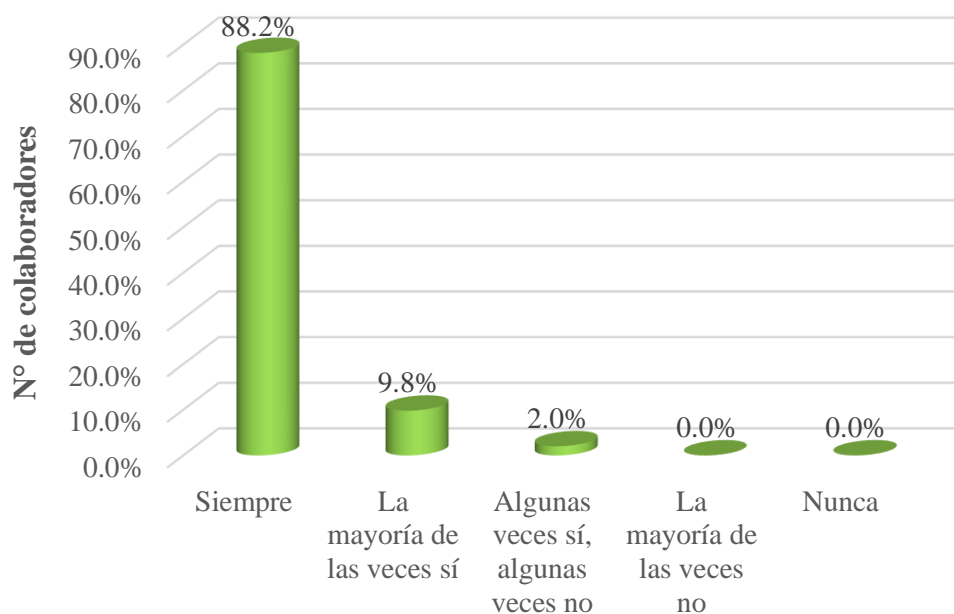


Del total de colaboradores, el 54.9% señalaron que siempre tienen buen desempeño laboral en la empresa de transportes Turismo Días S.A. - filial Cajamarca; y el 3.9% de los colaboradores algunas veces sí, algunas veces no presentaron buen desempeño laboral. Según Quispe (2015) el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan en función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas, normas, visión y misión de la organización.

B.1) Dimensión Satisfacción del Trabajo

Figura 14

Desempeño laboral según la dimensión satisfacción del trabajo en los colaboradores de la empresa de transportes Turismo Dias S.A. –filial Cajamarca



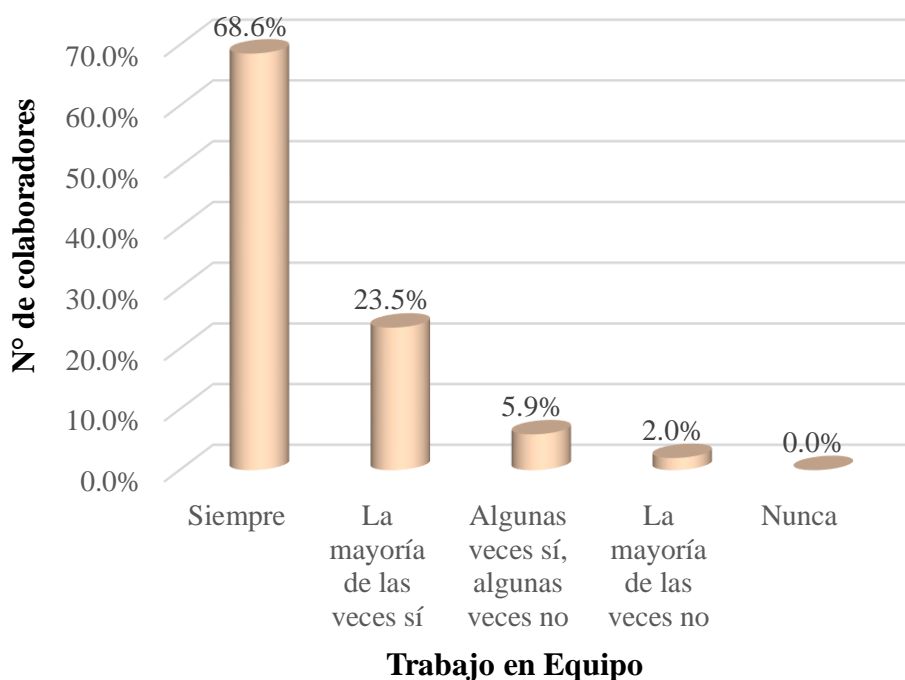
Satisfacción del Trabajo

Del total de colaboradores, el 88.2% aseguraron que siempre tienen satisfacción trabajando en la empresa de transportes Turismo Días S.A. - filial Cajamarca, según Quispe (2015) la satisfacción del trabajo es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla; y el 2.0% de los colaboradores algunas veces sí, algunas veces no presentaron satisfacción del trabajo piensan que el trabajo que realizan dentro de la empresa no cumple con sus expectativas personales y profesionales.

B.2) Dimensión Trabajo en Equipo

Figura 15

Desempeño laboral según la dimensión trabajo en equipo de en los colaboradores de la empresa de transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca

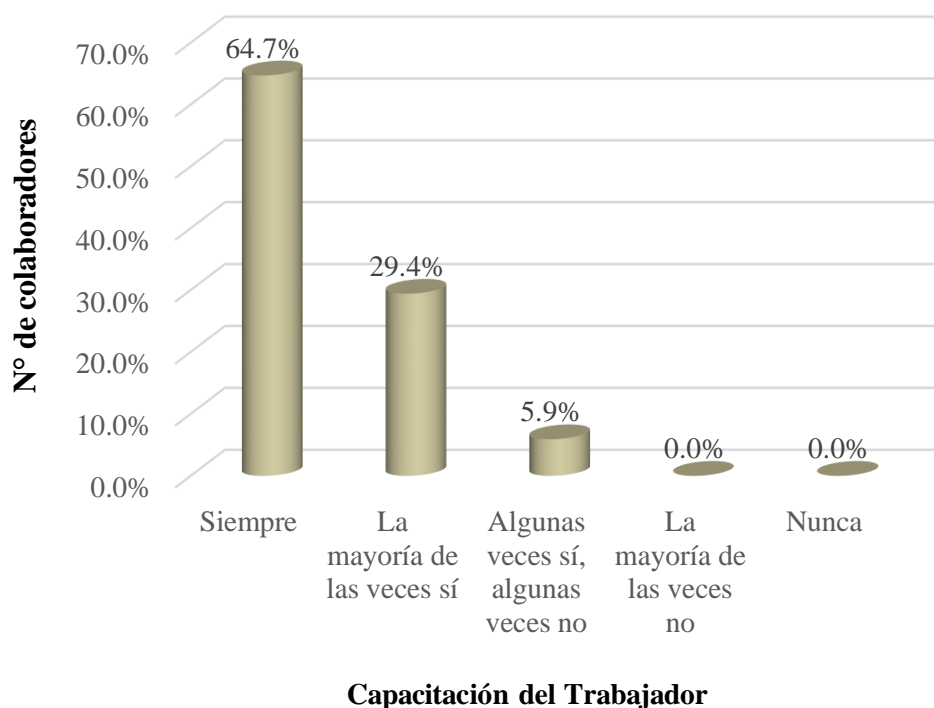


Del total de colaboradores, el 68,6% calificaron que siempre realizan trabajo en equipo en la empresa de transportes Turismo Días S.A. - filial Cajamarca, según IPE Buenos Aires (2000) el trabajo en equipo es una modalidad de articular las actividades laborales de un grupo humano en torno a un conjunto de fines, metas y de resultados a alcanzar, se caracteriza por la comunicación fluida entre las personas, basada en relaciones de confianza y de apoyo mutuo; y el 2.0% de los colaboradores la mayoría de las veces no realizan trabajo en equipo, ellos no se integran con sus compañeros para realizar trabajos en común en beneficio de la empresa.

B.3) Dimensión Capacitación del Trabajador

Figura 16

Desempeño laboral según la dimensión capacitación del trabajador en los colaboradores de la empresa de transportes Turismo Días S.A. –filial Cajamarca

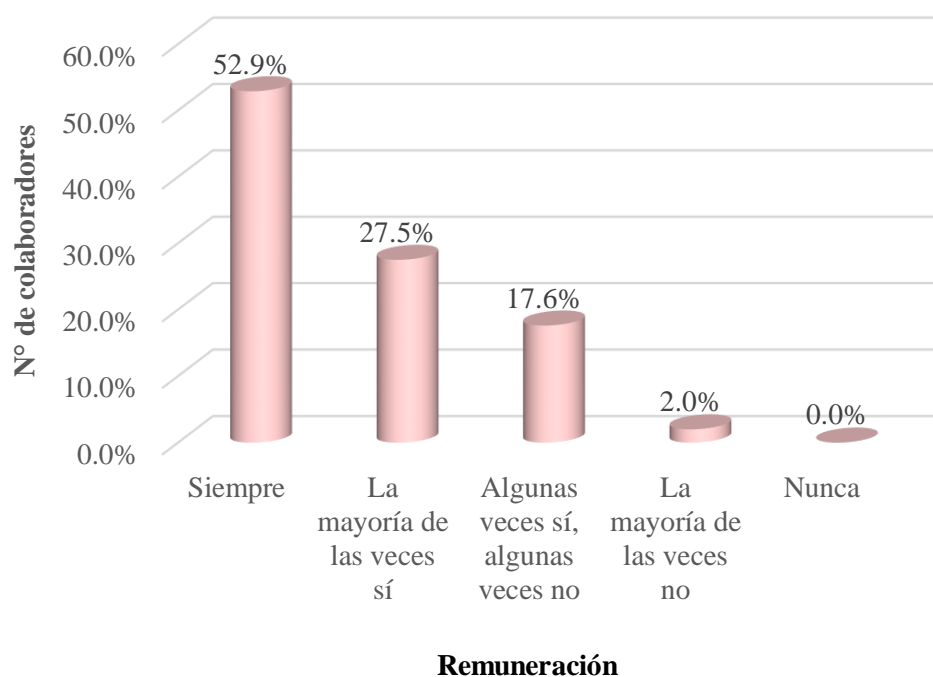


Del total de colaboradores,, el 64.7% calificaron que siempre tienen capacitación en la empresa de transportes Turismo Días S.A. - filial Cajamarca; y el 5.9% de los colaboradores algunas veces sí, algunas veces no tiene capacitación. Según Benítez (2012) la capacitación se debe aplicar de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos.

B.4) Dimensión Remuneración

Figura 17

Desempeño laboral según la dimensión remuneración en los colaboradores de la empresa de transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca

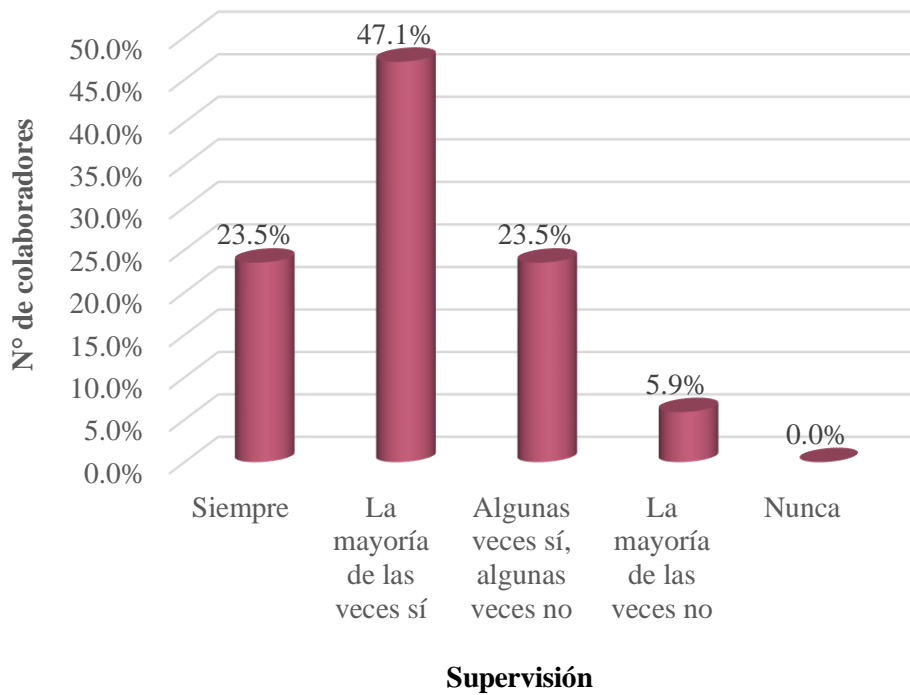


Del total de colaboradores,, el 52.9% calificaron que siempre reciben una buena remuneración económica en la empresa de transportes Turismo Días S.A. - filial Cajamarca; y el 2.0% de los colaboradores la mayoría de las veces no reciben buena remuneración económica. Según Larico (2015) el pago de la remuneración es la principal obligación que asume el empleador además de proporcionar el trabajo para el cual el trabajador ha sido contratado.

B.5) Dimensión Supervisión

Figura 18

Desempeño laboral según la dimensión supervisión en los colaboradores de la empresa de transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca

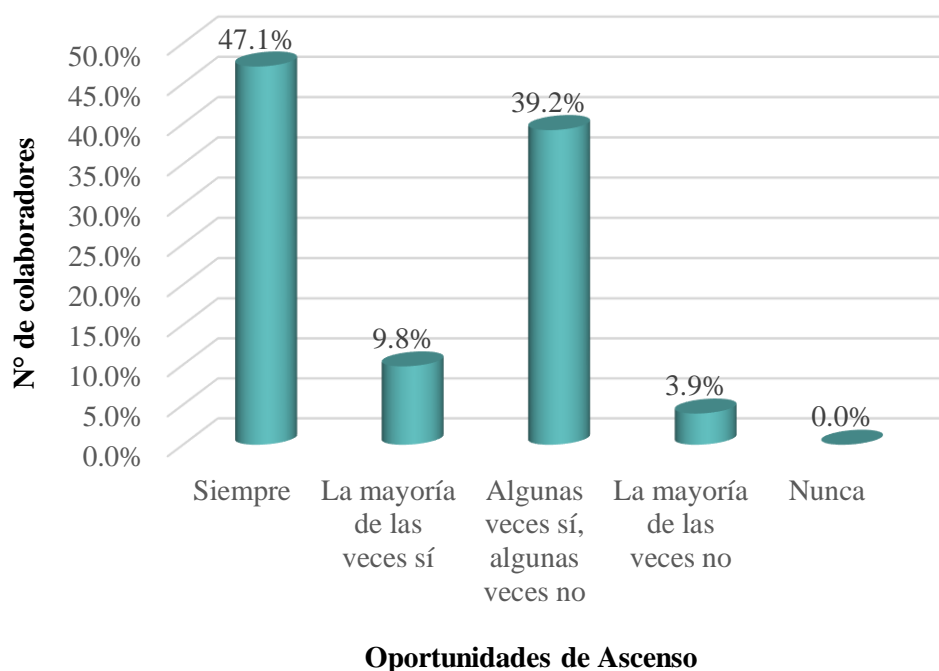


Del total de colaboradores, el 47.1% calificaron que la mayoría de las veces si tienen supervisión en la empresa de transportes Turismo Días S.A. - filial Cajamarca, según Valdivia (2014) la supervisión es un conjunto de actividades técnicas y morales interrelacionadas, que nacen de la observación directa del trabajo desarrollado por uno o un conjunto de individuos y que tienen la finalidad de promover una mejora continua mediante una correcta directriz, para lograr los objetivos propios, de los individuos en el entorno y de la misma organización; y el 5.9% de los colaboradores la mayoría de las veces no son supervisados.

B.6) Dimensión Oportunidades de Ascenso

Figura 19

Desempeño laboral según la dimensión oportunidad de ascenso en los colaboradores de la empresa de transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca



Del total de colaboradores,, el 47.1% calificaron que siempre tienen oportunidades de ascenso en la empresa de transportes Turismo Días S.A. - filial Cajamarca; y el 3.9% de los colaboradores la mayoría de las veces no tiene oportunidades de ascenso. Según Rocco (2009) el ascenso se puede utilizar para recompensar la lealtad y el desempeño, se puede apoyar a los empleados permitiéndoles seguir estudios, lo cual, los hará más valioso para la compañía y les permitirá sentirse realizados profesionalmente.

5.4. Análisis, interpretación y discusión de resultados

En esta parte se presentarán los resultados obtenidos durante la investigación de campo, el cual se obtuvo durante la aplicación de encuestas a cada colaborador de la empresa de transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca.

La interpretación general de los resultados están plasmadas a través de figuras para facilitar la comprensión.

Después de obtención de resultados, se ha podido determinar que existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca. Con lo que queda demostrada la hipótesis planteada en la presente tesis.

Según los resultados obtenidos, los colaboradores de la empresa de transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca; se sienten motivados dentro de la empresa porque satisfacen sus necesidades fisiológicas las cuales están orientadas a la supervivencia del hombre; inmediatamente los colaboradores tienen la necesidad de seguridad defendiéndose de daños físicos y emocionales dentro de la empresa.

En la empresa la mayoría de los colaboradores satisfacen sus necesidades sociales, son partícipes de un grupo y se sienten en un ambiente familiar, pero también se encuentran colaboradores que no les interesa pertenecer a un grupo, ellos cumplen su horario de trabajo y se marchan.

Sí han satisfecho las necesidades sociales, los colaboradores fácilmente satisfacen sus necesidades de estima, ellos desean sentirse apreciados, respetan a su compañeros y se hacen respetar; posteriormente los colaboradores desean dejar huella en la empresa desarrollando su talento el cual indica que han satisfecho sus necesidades de autorrealización; así mismo hay colaboradores que todavía no se sienten en capacidad de autorrealizarse personal y profesional.

En la teoría de la Jerarquía de las Necesidades, Maslow manifiesta que el hombre es una criatura cuyas necesidades crecen durante su vida, a medida que se satisfacen

la necesidades básicas otras ocupan predominio.

Según Sum (2015) manifiesta que la motivación que brinda la empresa favorece en el desempeño laboral, los colaboradores están de acuerdo en recibir algún reconocimiento o premio por el buen trabajo y si el desempeño laboral es bueno se puede optar por un ascenso dentro de la empresa; por tanto la motivación si se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores.

Según Sun (2015) considera que las necesidades sociales, estima y autodesarrollo predominan en sus resultados, mientras que Correa (2012) considera que las necesidades de seguridad son predominates al interior de la empresa y en la presente tesis es relevante para todos los colaboradores las necesidades de seguridad.

En la segunda variable desempeño laboral, se ha podido determinar después de los resultados obtenidos, más de la mitad de los colaboradores presentan buen desempeño laboral en la empresa yendo de la mano con las actitudes y aptitudes que tienen y desean alcanzar dentro de la empresa.

En la empresa de transportes Turismo Dias S.A.- filial Cajamarca, los colaboradores se sienten satisfechos realizando su trabajo cumpliendo con sus expectativas personales y profesionales, así mismo encontramos en menor porcentaje colaboradores insatisfechos que no tienen actitudes positivas frente a su propio trabajo. Así mismo ellos trabajan en equipos para lograr un fin en común en beneficio de la empresa, existiendo buena comunicación y respeto entre ellos.

En la empresa, se capacita frecuentemente al mayor porcentaje de colaboradores para que puedan cumplir sus funciones eficientemente dentro de la empresa, los cuales adquieren conocimientos y habilidades que las pueden plasmar en la realización de sus actividades.

La remuneración que perciben la mayoría de los colaboradores les alcanza para cubrir sus necesidades pero a algunos colaboradores solo les alcanza para cubrir sus necesidades fisiológicas.

En la empresa, los colaboradores tiene supervisión constantemente, ellos se sienten incómodos cuando les supervisan pero algunos colaboradores están contentos cuando les supervisan porque les hace ver las faltas que ellos están teniendo, para futuro poder mejorarlas; todos los colaboradores tiene conocimiento que en la empresa hay oportunidades de ascenso pero hasta el momento no han ascendido no se han realizado profesionalmente. Y en otros puestos ya no hay más a donde ascender.

La teoría de Satisfacción Laboral, indica que existe interacción entre el individuo y el ambiente de trabajo a medida que se evalúa sus facetas laborales.

Según D'Vicente (citado por Enriquez, 2014) el desempeño laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador, el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. (p. 53)

Según Sun (2015) manifiesta que la capacitación es fundamental para el desarrollo de habilidades, conocimientos y actitudes de los colaboradores, mientras que Correa (2012) considera que el trabajo en equipo es de gran importancia existiendo familiarismo dentro de la empresa y en la presente tesis se considera relevante satisfacción del trabajo actitud del colaborador frente a su trabajo.

Algunos autores, manifiestan que entre mayor sea el grado de motivación, mayor será el desempeño laboral de los empleados, estableciendo que la motivación influye en el desempeño laboral y existe relación entre las dos variables.

Por tanto la tesis tiene coincidencias con trabajos antes realizados el desempeño laboral va reflejado en la motivación que ellos tienen en la empresa, cumpliendo con el objetivo general que si existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. - filial Cajamarca, 2016.

5.5. Contrastación de hipótesis

Tabla 18

Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Turismo Dias S.A. - filial Cajamarca

Desempeño Laboral	Motivación											
	Siempre		La mayoría de las veces si		Algunas veces sí, algunas veces no		La mayoría de las veces no		Nunca		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Siempre	24	47.1%	4	7.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	28	54.9%
La mayoría de las veces si	13	25.5%	8	15.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	21	41.2%
Algunas veces sí, algunas veces no	0	0.0%	2	3.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.9%
La mayoría de las veces no	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	37	72.5%	14	27.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	51	100.0%

Del total de colaboradores, el 54.9% informaron que siempre tienen desempeño laboral óptimo en la Empresa de Transportes Turismo Días S.A. - filial Cajamarca, 2016; de ellos el 47.1% de los colaboradores siempre se sintieron motivados y solo un 7.8% de los colaboradores manifestaron que la mayoría de las veces sí se sintieron motivación.

Y solo el 3.9% de los colaboradores opinaron que algunas veces sí, algunas veces no presentaron un desempeño laboral óptimo, y la mayoría de las veces sí se sintieron motivados.

Para verificar la hipótesis se realizó la prueba estadística Correlación de Spearman donde se encontró que existió una relación positiva baja ($r = 0.365$), sí hay relación entre variables. También se observó la Significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.008) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$); Por lo tanto, existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa investigada, esto significa que al mejorar la motivación, mejorará también el desempeño de los colaboradores.

CONCLUSIONES

- Según los resultados obtenidos, se determina que existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca, 2016.
- Se comprobó la hipótesis planteada, a través de la prueba de correlación de Spearman existe una relación positiva ($r = 0.365$), entre la variable motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca, 2016.
- Las necesidades predominantes de los colaboradores de la empresa de transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca son: las de seguridad y sociales, igualmente, se encontró que los trabajadores cada día se esfuerzan por cumplir sus necesidades de estima y autorrealización.
- Las dimensiones representadas por gran porcentaje de colaboradores son las necesidades de seguridad, estima, satisfacción del trabajo y trabajo en equipo; así mismo hay dimensiones que están representadas por el menor porcentaje de colaboradores siendo oportunidades de ascenso.
- Se describió los niveles de desempeño laboral, los colaboradores cumplen los objetivos establecidos en la empresa y su desarrollo profesional va incrementando según su formación y aportación de nuevas ideas y objetivos.

SUGERENCIAS

- El gerente de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca debe realizar talleres motivacionales mensuales (personalidad, trabajo en equipo proactivo y coordinado y coaching empresarial) dirigido a todos los colaboradores de la empresa, con ello se logrará tener colaboradores con buen desempeño laboral obteniendo el éxito y beneficio empresarial.
- El gerente de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca debe premiar al mejor colaborador del mes (incentivo monetario o documento), permitiendo que el colaborador se desempeñe eficientemente incrementando la productividad de la empresa.
- El gerente de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca, debe programar actividades recreativas (deporte, jornadas al aire libre y paseos) cada seis meses para los colaboradores y sus familias, evitando tensiones emocionales que suelen ir en contra del buen desempeño laboral por tanto se mejoraría el clima laboral.
- Los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca deben participar activamente en todas las actividades recreativas que organiza la empresa.
- Los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca deben fomentar el trabajo en equipo, promoviendo comunicación fluida entre ellos, siendo uno de los pilares para que la empresa funcione.
- Los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca deben ser flexible a los cambios para el logro eficiente y eficaz de los objetivos planificados por la alta gerencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012) *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. (Tesis de Maestría). Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Aliaga, M. y Julcamoro, R. (2016). *Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral, de los Colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca en el Área de Hospitalización, 2016*. . (Tesis de Licenciatura). Perú: Universidad Privada del Norte.
- Alvarado, M. y Aguilar, A. (2013). *Estudio de la Motivación Laboral en los Trabajadores del Grupo Kozue en la Ciudad de Iquitos – 2013*. (Tesis de Maestría). Perú: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.
- Ascencio, R. (2011). *Comportamiento Organizacional*. México DF: Instituto Tecnológico de Reynosa.
- Barrantes, D. (2013). *El Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Servidores Administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca*. (Tesis de Maestría). Perú: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Barrios, D., Bermúdez, S. y Contreras, O. (2010). *Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo: Ruido, Iluminación y Ventilación*. Venezuela: Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de sucre”.
- Bedodo, V. y Giglio, C. (2006). *Motivación laboral y compensación: una investigación de orientación teórica*. (Tesis de Grado). Chile: Universidad de Chile.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Cuba: Shalom.
- Benites, I. (2012). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio la Arena S.A.C*. (Tesis de Grado). Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Cárdenas, M. y Ulloa, C. (2016). *Relación del Proceso de Integrar Personas con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de Empresas Hoteleras de la Ciudad de Cajamarca 2016*. . (Tesis de Licenciatura). Perú: Universidad Privada del Norte.
- Carrillo, B. (2008). *Desempeño Laboral: Factores Socioeconómicos que influyen en la Calidad de Atención, Departamento de Emergencia – Hospital Regional de Cajamarca*. (Tesis de Maestría). Perú: Universidad Nacional de Cajamarca.

- Cavalcante, J. (2004) *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuela secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía - Brasil)*. . (Tesis Doctoral). España: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Chiavenato, I. (2° Ed.). (1994). *Administración de Recursos Humanos*. México DF: McGraw Hill Interamericana SA.
- Chiavenato, I. (5° Ed.). (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México DF: McGraw Hill Interamericana SA.
- Chilón, D. & Alcalde, G. (2014). *La Cultura Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Sede de la Dirección Regional de Salud Cajamarca*. . (Tesis de Licenciatura). Perú: Universidad Privada del Norte.
- Coello, V. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento de Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*. . (Tesis de Grado). Ecuador: Universidad de Guayaquil
- Davis, K. y Newstrom, J. (11° Ed.). (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México DF: McGraw Hill Interamericana SA.
- Davis, K. y Newstrom, J. (5° Ed.). (1991). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México DF: McGraw Hill Interamericana SA.
- Davis, K. y Newstrom, J. (8° Ed.). (1992). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México DF: McGraw Hill Interamericana SA.
- De Censo, D. y Robbins, S. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México DF: Limusa Wiley.
- Díaz, M. (2006). *La relación entre la satisfacción laboral y el ausentismo del docente del colegio Capouilliez*. (Tesis de Grado). Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Enciclopedia de Psicología (p. 134).
- Enríquez, P. (2014). *Motivación y Desempeño laboral de los Empleados del Instituto de la Visión en México*. (Tesis de Maestría). México DF: Universidad de Morelos.
- Espinoza, S. (2010). *Relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Arzobispo Loayza, 2009*. (Tesis de Grado). Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- García, J. (2005). *El Comportamiento Humano en la Organizaciones*. Perú: Printed in Peru
- García, V. (2012). *La Motivación Laboral. Estudio descriptivo de algunas variables*. (Tesis de Grado). España: Universidad de Valladolid.
- Guevara, D. y Marín, F. (2017). *Influencia del Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del Área de Recursos Humanos en una Empresa de Cajamarca, 2015*. (Tesis de Licenciatura). Perú: Universidad Privada del Norte.
- Guilera, L. (2011). *Anatomía de la Creatividad*. Barcelona: Escola Superior de Disseny ESDi
- Gutiérrez, W. (2013). *Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: bases para futuras investigaciones*. (Tesis de Grado). Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Correa, F. (2012). *Los Factores Higiénicos de Frederick Herzberg no son suficientes para Motivar - El caso del personal del sector salud privada en Tandil*. (Tesis de Licenciatura). Argentina: Universidad de FASTA.
- IIPE Buenos Aires (2000). *Trabajo en equipo*. Argentina.
- Keith, D. y Newstrom, J. (11° Ed.). (1999). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México DF: McGraw Hill Interamericana SA.
- Koontz H., Weihrich, H., y Cannice, M. (14° Ed.). (2010). *Una Perspectiva Global Y Empresarial*. México DF: McGraw Hill Interamericana SA.
- Larico, R. (2015). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2014*. (Tesis de Maestría). Perú: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.
- Ledesma, S. (2009). *Actitudes y prácticas éticas de la secretaria ejecutiva dentro de su ejercicio profesional*. (Tesis de Licenciatura). Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Maslow, A. (1991). *Motivación and Personalidad*. España: Díaz de Santos SA.
- Mejía, Y. (2012). *Evaluación del Desempeño como Enfoque en las Competencias Laborales, Estudio Realizado con Agentes de Servicio Telefónico en la Ciudad de Quetzaltenago*. (Tesis de Licenciatura). Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Perea, J. (2014). *Estudio de las Competencias de los Recursos Humanos en las Buenas Prácticas del Sistema de Administración Financiera en las Municipalidades*

- Distritales de Soplín y Capelo de la Provincia de Requena.* (Tesis de Maestría). Perú: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.
- Pérez, M. y Vásquez, M. (2016). *Relación entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño de los Colaboradores del Área de Operaciones – Agencia Central Cajamarca del banco de Crédito del Perú, 2016.* . (Tesis de Licenciatura). Perú: Universidad Privada del Norte.
 - Quintamar, G. (2005). *Factores Motivacionales que influyen en los trabajadores a nivel de piso en un centro comercial ubicado en Pachuca, Hidalgo.* . (Tesis de Grado). México DF: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
 - Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015.* (Tesis de Grado). Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.
 - Quispe, N. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015.* (Tesis de Grado). Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.
 - Revista NEGOTIUM / Ciencias Gerenciales/ Año 3 / N° 9 / Abril 2008.
 - Reyes, J., Pliego, E. y Cuenca, N. (2° Ed.). (2012). *Hablemos de el apoyo emocional a personas adultas con enfermedades oncohematológicas.* Barcelona: ACV.
 - Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10° Ed.). México DF: Pearson Prentice Hall.
 - Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional.* México DF: Pearson Educación.
 - Robbins, S. y Judgle, T. (2009). *Comportamiento Organizacional.* México DF: Pearson Educación.
 - Rocco, M. (2009). *Satisfacción laboral y salario emocional: una aproximación teórica.* . (Tesis de Grado). Chile: Universidad de Chile.
 - Rodríguez, M. y Bonilla, R. (2009). *La Motivación en el Mundo del Trabajo.*
 - Santos, G. (2016). *Influencia de la Relaciones Interpersonales en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajabamba – Agosto 2016.* (Tesis de Licenciatura). Perú: Universidad Privada del Norte.
 - Sum, M. (2015). *Motivación y Desempeño estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango.* (Tesis de Grado). Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

- Valdivia, E. (2014). *La supervisión como actividad primordial en el desarrollo profesional de IQI*. (Tesis de Grado). Mexico DF: Instituto Politécnico Nacional.
- Vara, A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa*. Perú: Universidad de San Martín de Porres.

LINK

- <http://www.adrformacion.com/cursos/prlpsico/leccion1/tutorial3.html>
- <http://www.definicionabc.com/general/gestion-del-conocimiento.php>

ANEXOS

**FOTOS DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES DIAS S.A. – FILIAL
CAJAMARCA**

Recepción y entrega de equipajes:



Venta de pasajes y embarque de pasajeros:



Carga y descarga de encomiendas realizada por los estibadores:



Recepción y entrega de encomiendas:



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POSTGRADO
PROGRAMA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL

ENCUESTA

PARA CONOCER LA RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES
TURISMO DIAS S.A. – FILIAL CAJAMARCA, 2016.

La presente encuesta será aplicada a los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Días S.A. – Filial Cajamarca, tiene la finalidad de conocer la relación entre la motivación y el desempeño laboral.

Se les recomienda responder a esta encuesta en privado, con total sinceridad y leer atentamente todas las preguntas, deben marcar las preguntas con una (X) dentro de los recuadros y llenar si es el caso sobre las líneas punteadas.

I.- Datos Generales

1.1. Sexo

Masculino

Femenino

1.2. Edad

18 - 25 años

26 - 33 años

34 - 41 años

42 - 49 años

50 - 57 años

58 años a más

.....

1.3. Estado civil

Soltero (a)

Casado (a)

Divorciado (a)

Viudo (a)

Conviviente

1.4. Número de hijos

0

1

2

3

más de 4

1.5. Profesión u oficio

Administrador

Contador

Secretaria

Chofer

Mecánico

Terramozas

Otros

1.6. Cargo que desempeña dentro de la empresa

.....

1.7. Cuantas personas tiene a su cargo dentro de la empresa

.....

1.8. Años de experiencia

Menos de 1 año

1 año a 2 años

3 años a 4 años

5 años a más

1.9. Condición Laboral

Nombrado

Contratado

1.10. Tipo de contrato

.....

II.- Contenido: Motivación y Desempeño laboral

Tomando en cuenta las siguientes escalas, marque con una X dentro de los recuadros, las preguntas que están a continuación.

N°	MOTIVACIÓN	ESCALAS				
		Siempre	La mayoría de las veces sí	Algunas veces sí, algunas veces no	La mayoría de las veces no	Nunca
	Necesidades Fisiológicas					
1	Mi sueldo alcanza para cubrir satisfactoriamente mis necesidades de alimentación.					
2	Mi sueldo alcanza para cubrir mis gastos de vestido					
3	La empresa me brinda el descanso que necesito para reponerme					
	Necesidades de Seguridad					
4	Mi condición laboral en la empresa, me hace sentir seguro					
5	Cuento con un contrato laboral con la empresa					
6	Estoy satisfecho (a) con el cargo que desempeño.					
	Necesidades Sociales					
7	En mi trabajo existe compañerismo					
8	Existen buena relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo					
9	Mis compañeros de trabajo son también mis amigos					
	Necesidades de Estima					
10	En la empresa me siento apreciado por mis jefes					
11	En la empresa me siento apreciado por mis compañeros de trabajo					

12	Existe confianza con mis compañeros de trabajo					
13	Me siento respetado en mi centro de trabajo					
14	Existe respeto mutuo con mis compañeros de trabajo.					
	Necesidades de Autorrealización					
15	La empresa actúa con Justicia					
16	El actuar correctamente (con ética) es un pilar esencial de la empresa					
17	Actúo con libertad en mi trabajo					
18	Mis ideas y sugerencias son tomadas en cuenta					
19	La empresa me permite actuar con autonomía					

N°	DESEMPEÑO LABORAL	ESCALAS				
		Siempre	La mayoría de las veces sí	Algunas veces sí, algunas veces no	La mayoría de las veces no	Nunca
	Satisfacción del Trabajo					
1	Me siento satisfecho con las actividades que realizo dentro de la empresa					
2	La empresa me brinda equipos y materiales para realizar eficientemente mi trabajo					
3	Me identifico con la empresa					
	Trabajo en Equipo					
4	La comunicación entre mi jefe y yo es buena					
5	Realizo actividades con mis compañeros de trabajo para el beneficio de la empresa.					
6	Mis compañeros de trabajo colaboran conmigo					
	Capacitación del Trabajador					

7	Conozco mis funciones dentro de la empresa					
8	La empresa me capacita para desempeñar mejor mi trabajo					
9	Me siento con la capacidad suficiente para asumir algún cargo de mayor jerarquía					
	Remuneración					
10	Considero que el sueldo que recibo es justo					
11	Me gustaría que la empresa me pague más por el trabajo que realizo					
12	Recibo incentivos en mi trabajo (bonificaciones, días libres, regalos u otros)					
	Supervisión					
13	Me supervisan cuando realizo mi trabajo					
14	Mi supervisor me felicita cuando realizo correctamente mi trabajo					
15	Me siento cómodo cuando me supervisan					
16	En la supervisión me siento juzgado y sin apoyo					
	Oportunidades de Ascenso					
17	Si cumpla mis metas de trabajo tengo la posibilidad de ascender					
18	Hasta hoy he ascendido en más de una oportunidad					
19	El ascenso ha implicado una mejora en mi condición laboral					
20	La empresa tiene política ascender a sus colaboradores					