



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN  
TURISMO Y HOTELERÍA**

**Motivación y Desempeño laboral en los trabajadores de una  
empresa de transporte, Lima, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

**AUTORES:**

Caldas Ubillus, Katuska Guisela (ORCID: 00001-0001-6674-3825)

Villanueva Avilés, María Luisa (ORCID: 0000-0003-46007454)

**ASESOR:**

Mg. Ruiz Palacios, Miguel Ángel (ORCID: 0000-0002-0850-0179)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Turística

LIMA - PERÚ

2020

## Dedicatoria

A Dios por guiarnos en el camino y nutrir nuestra mente, a nuestras madres que son nuestro sustento día a día y a nuestros hermanos e hijos por ayudarnos a no caer en el camino.

## Agradecimiento

A nuestro creador por darnos la fe y el camino para llegar a culminar con éxito. A nuestra universidad Cesar Vallejo por fortalecer nuestro conocimiento teórico y práctico durante los años que llevamos de vida universitaria. A nuestro asesor el magister Miguel Ruiz Palacios por brindarnos su tiempo y paciencia durante el desarrollo de nuestro informe. A nuestros familiares por su apoyo moral y reconfortador para nuestra superación personal y académica.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Acta de Aprobacion de tesis.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Declaratoria de Autenticidad .....	vii
Índice de contenidos.....	viii
Indice de tablas .....	ix
Indice de figuras .....	x
Resumen.....	ix
Abstratc.....	x
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	5
III.METODOLOGÍA.....	32
3.1.Tipo y diseño de investigacion .....	32
3.2.Variable y operacionalización.....	33
3.3 Población, muestra y muestreo.....	35
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
3.5 Procedimientos.....	38
3.6 Método de análisis de datos.....	39
3.7 Aspectos éticos.....	39
IV. RESULTADOS.....	40
V. DISCUSIONES.....	55
VI. CONCLUSIONES.....	59
VII. RECOMENDACIONES.....	61
REFERENCIAS.....	62
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1 Resumen de la Variable motivación .....	19
Tabla 2 Resumen de la variable desempeño .....	24
Tabla 3 Trabajadores de la empresa de transporte Cruz del Sur .....	36
Tabla 4 Nivel de motivación en la dimensión logro .....	40
Tabla 5 Nivel de motivación en la dimensión afiliación .....	41
Tabla 6 Nivel de motivación en la dimensión de poder .....	42
Tabla 7 Suma total de la variable Motivación .....	43
Tabla 8 Nivel del desempeño de la dimensión de destrezas de tareas .....	44
Tabla 9 Nivel de desempeño de la dimensión de conocimiento .....	45
Tabla 10 Nivel de desempeño de la dimensión de la adaptabilidad .....	46
Tabla 11 Nivel de desempeño de la dimensión de la disciplina .....	47
Tabla 12 Nivel de desempeño de la dimensión del trabajo en equipo .....	48
Tabla 13 Nivel de desempeño de la dimensión de gestión .....	49
Tabla 14 Suma total de la variable desempeño .....	50
Tabla 15 Relación entre la Motivación y Desempeño laboral .....	51
Tabla 16 Relación entre la dimensión Logro y el Desempeño laboral .....	52
Tabla 17 Relación entre la dimensión de Afiliación y Desempeño laboral .....	53
Tabla 18 Relación entre la dimensión de Poder y Desempeño laboral .....	54

## Índice de figuras

Figura 1: Modelo de las necesidades de David McClelland .....	14
Figura 2 Organigrama de la empresa de transportes Cruz del Sur .....	27
Figura 3 Nivel de motivación en la dimensión logro.....	40
Figura 4 Nivel de motivación en la dimensión afiliación.....	41
Figura 5 Nivel de motivación en la dimensión poder.....	42
Figura 6 Suma total de la variable motivación.....	43
Figura 7 Nivel de desempeño en relación a la dimensión de destrezas de tareas.	44
Figura 8 Nivel de desempeño en relación a la dimensión de conocimiento.....	45
Figura 9 Nivel de desempeño en relación a la dimensión de adaptabilidad.....	46
4Figura 10 Nivel de desempeño en relación a la dimensión de disciplina.....	47
Figura 11 Nivel de desempeño en relación a la dimensión del trabajo en equipo..	48
Figura 12 Nivel de desempeño en relación a la dimensión de gestión.....	49
Figura 13 Suma total de la variable desempeño.....	50

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo ddeterminar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transporte Cruz del Sur de Javier Prado cargo, Lima, 2020.

Esta investigación fue enfoque cuantitativo y correlacional con un diseño no experimental de corte transversal, de investigación descriptiva y de tipo aplicada. Para la población, se manejó en base a todos los trabajadores de la empresa de transporte Cruz del Sur de Javier Prado delimitando una muestra de 47 trabajadores que pertenecen solamente al área de cargo. La técnica utilizada en la recolección de datos fue la encuesta vía web y el instrumento fue el cuestionario compuesto por 26 ítems la cual fue validado por el juicio de tres expertos, Se identificó que existe una correlación entre la variable motivación y el desempeño laboral que presentan los 47 trabajadores de la empresa de transporte Cruz del Sur del área de cargo, 2020, con un 0.643%

Se concluye con respecto a la motivación y el desempeño manifestado en los trabajadores de la empresa de transporte cruz del sur del área de cargo en Javier Prado donde cuentan con un alto índice de motivación para el desarrollo de sus actividades en conjunto con su desempeño laboral, la cual genera buena productividad y mayor sustento económico para la sostenibilidad de la empresa.

**Palabras clave:** Motivación, desempeño laboral.

## ABSTRACT

The objective of this research was to decide the relationship that exists between the motivation and the work performance of the collaborators of the transport company Cruz del Sur de Javier Prado cargo, Lima, 2020.

This research was a quantitative and correlational approach with a non-experimental cross-sectional design, descriptive research and applied type. For the population, it was managed based on all the workers of Javier Prado's Cruz del Sur transport company, delimiting a sample of 47 workers who only belong to the area of charge. The technique used in data collection was the web-based survey and the instrument was the questionnaire made up of 26 items, which was validated by the judgment of three experts. It was identified that there is a bilateral correlation between the motivation variable and work performance that presented by the 47 workers of the transportation company Cruz del Sur in the cargo area, 2020, with 0.6%

It concludes with respect to the motivation and the performance manifested in the workers of the transport company Cruz del Sur of the cargo area in Javier Prado where they have a high motivation index for the development of their activities in conjunction with their job performance, which generates good productivity and greater economic support for the sustainability of the company.

**Keywords:** Motivation, work performance.