



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:
MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS CONDUCTORES
DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS
HORIZONTE PENINSULAR, CANTÓN LA LIBERTAD 2022.**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE**

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR:

Andrea Isabel González Macías


LA LIBERTAD – ECUADOR

AGOSTO – 2023

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, **“Motivación y desempeño laboral de los conductores de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular, cantón La Libertad 2022”**, elaborado por la Srta. Andrea Isabel González Macías, egresado(a) de la Carrera de administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Ing. Alvaro Mejía, MSc.

Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado **“Motivación y desempeño laboral de los conductores de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular, cantón La Libertad 2022”**, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Andrea Isabel González Macías** con cédula de identidad número **2450009895** declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



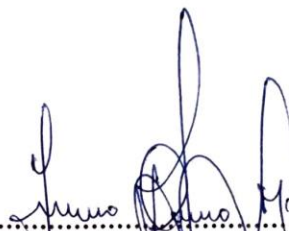
González Macías Andrea Isabel

C.C. No.: 2450009895

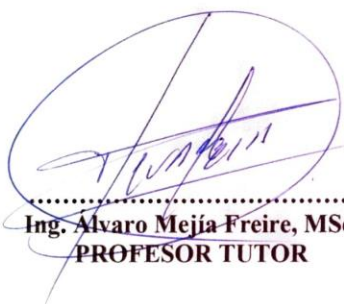
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



.....
Lic. José Xavier Tomalá, MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA



.....
Ab. Isauro Domo Mendoza, MSc.
PROFESOR ESPECIALISTA



.....
Ing. Alvaro Mejía-Freire, MSc.
PROFESOR TUTOR



.....
Ing. Sabina Villón Perero Mgtr.
PROFESOR GUÍA DE LA UIC

Sandra Saltos B

.....
Lic. Sandra Saltos Burgos.
SECRETARIA DE CARRERA

Índice de Contenidos

Resumen	10
Abstract	11
Introducción.....	12
Capítulo I.....	21
Marco Referencial.....	21
Revisión de la literatura.....	21
Desarrollo de teorías y conceptos.....	25
Motivación.....	25
Desempeño laboral	31
Fundamentos legales	36
Capítulo II.....	41
Metodología.....	41
Diseño de investigación.....	41
Métodos de investigación	42
Población y Muestra	43
Recolección y Procesamiento de datos.....	44
Técnicas.....	44
Instrumentos	44
Validez y confiabilidad de los instrumentos.....	45
Capítulo III	47
Resultados y Discusión	47
Análisis de los datos	47
Las entrevistas	47
Las encuestas	49

Discusión	65
Propuesta.....	67
Conclusiones	71
Recomendaciones.....	72
Referencias	73
Apéndices	80

Índice de tablas

<i>Tabla 1</i> Muestra	43
<i>Tabla 2</i> Alfa de Cronbach	46
<i>Tabla 3</i> Departamento de salud ocupacional	49
<i>Tabla 4</i> Bonificaciones monetarias y no monetarias	50
<i>Tabla 5</i> Seguro social	51
<i>Tabla 6</i> Medio en el que desempeña.....	52
<i>Tabla 7</i> Estado de la unidad	53
<i>Tabla 8</i> Reconocimiento.....	54
<i>Tabla 9</i> Capacitaciones	55
<i>Tabla 10</i> Tránsito vehicular.....	56
<i>Tabla 11</i> Importancia de la labor que realiza	57
<i>Tabla 12</i> Cultura de servicio.....	58
<i>Tabla 13</i> Cultura de los usuarios	59
<i>Tabla 14</i> Relación laboral con compañeros de trabajo	60
<i>Tabla 15</i> Relación con su empleador	61
<i>Tabla 16</i> Actividades de integración social.....	62
<i>Tabla 17</i> Comunicación.....	63
<i>Tabla 18</i> Nivel de aceptación y satisfacción.....	64

Índice de figuras

<i>Figura 1</i> Pirámide de Maslow	26
<i>Figura 2</i> Departamento de salud ocupacional	49
<i>Figura 3</i> Bonificaciones monetarias y no monetarias.....	50
<i>Figura 4</i> Seguro social	51
<i>Figura 5</i> Medio en el que usted desempeña.....	52
<i>Figura 6</i> Estado de la unidad.....	53
<i>Figura 7</i> Reconocimiento.....	54
<i>Figura 8</i> Capacitaciones	55
<i>Figura 9</i> Tránsito vehicular.....	56
<i>Figura 10</i> Importancia de la labor que realiza	57
<i>Figura 11</i> Cultura de servicio.....	58
<i>Figura 12</i> Cultura de los usuarios	59
<i>Figura 13</i> Relación laboral con compañeros de trabajo	60
<i>Figura 14</i> Relación con su empleador	61
<i>Figura 15</i> Actividades de integración social	62
<i>Figura 16</i> Comunicación.....	63
<i>Figura 17</i> Nivel de aceptación y satisfacción.....	64
<i>Figura 18</i> Matriz FODA.....	68

Índice de apéndices

<i>Apéndice 1</i> Matriz de consistencia.....	81
<i>Apéndice 2</i> Guía de entrevista dirigida a socios de la cooperativa.....	83
<i>Apéndice 3</i> Cuestionario de encuesta dirigida a los conductores	84
<i>Apéndice 4</i> Carta Aval otorgado por la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular	89
<i>Apéndice 5</i> Certificado antiplagio	90
<i>Apéndice 6</i> Cronograma UIC 2023-1	91
<i>Apéndice 7</i> Certificado de validación de instrumentos.....	92
<i>Apéndice 8</i> Evidencias.....	93



Motivación y desempeño laboral de los conductores de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular, cantón La Libertad 2022.

AUTOR:

González Macías Andrea Isabel

TUTOR:

Ing. Álvaro Mejía Freire, MBA.

Resumen

La base de toda empresa es el talento humano, el secreto de su éxito y crecimiento no es únicamente por sus clientes, depende mayormente del esfuerzo y compromiso de sus trabajadores. La labor de los conductores requiere de inmensurables esfuerzos, sin embargo, éste se ve afectado por diferentes factores del entorno que limitan el desempeño, encaminado hacia el buen servicio y cuidado de la comunidad. La finalidad de esta investigación es determinar los estímulos motivacionales y factores del entorno que influyen en el desempeño laboral de los conductores de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular. Se basa en un estudio exploratorio y descriptivo, con un enfoque mixto, incluye el método analítico y sintético. Mediante la aplicación de las encuestas realizadas a los conductores y entrevistas a los socios se identificó que el factor dominante es la capacitación del personal, no obstante, se evidencia un peso mayor en las deficiencias descubiertas. En conclusión, el manejo de mecanismos estimulantes aumenta la satisfacción, el compromiso y el sentido de pertenencia, dado que, el desempeño de los conductores se ve debilitado por la carencia de los reconocimientos, beneficios, condiciones laborales, el tránsito e inclusive la cultura de los usuarios, y las estrategias diseñadas están direccionadas a fortalecer aquellas debilidades.

Palabras claves: Motivación, desempeño laboral, talento humano.



Motivation and work performance of the drivers of the Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular, canton La Libertad 2022.

AUTHOR:

González Macías Andrea Isabel

TUTOR:

Ing. Álvaro Mejía Freire, MBA.

Abstract

The basis of any company is the human talent, the secret of its success and growth is not only for its clients, it depends mostly on the effort and commitment of its workers. The work of drivers requires immense efforts; however, this is affected by different environmental factors the limit the performance, aimed at good service and care of the community. The purpose of this research is to determine the motivational stimuli and environmental factors the influence the work performance of the drivers of the Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular. It is based on an exploratory and descriptive study, with a mixed approach, including the analytical and systematic method. Through the application of the surveys conducted with the drivers and interviews with the partners, it was identified that the dominant factor is the training of the personnel; however, a greater weight is evidenced in the deficiencies discovered. In conclusion, the management of stimulating mechanisms increases satisfaction, commitment, and sense of belonging, given that the drivers performance is weakened by the lack of recognition, traffic and even the culture of the users, and the strategies designed are aimed at improving the quality of the driver's performance.

Key words: Motivation, work performance, human talent.

Introducción

Cada vez más las diferentes industrias de todo el mundo reconocen la importancia de incentivar al personal, debido a que, mientras más motivados estén, mayores beneficios obtendrá la empresa. La motivación a nivel mundial tiene indudablemente un efecto favorable en el ámbito empresarial, no obstante, en el caso de aplicar únicamente estímulos remunerativos, la empresa escasamente será capaz de lograr encaminarla a niveles tan altos, por lo que, es necesario desarrollar otro tipo de incentivos. Las empresas deben fijarse en dos puntos importantes: satisfacer las necesidades económicas y generar un interés genuino en el bienestar y comodidad de su personal. Los trabajadores a fin de mostrar gratitud a sus superiores, de manera voluntaria buscarán tener un mejor desempeño en la realización de sus tareas. Sin lugar a duda, el talento humano es un factor clave para los negocios, puesto que, de ellos depende el logro de los objetivos establecidos, el desarrollo y crecimiento de la empresa.

Las empresas a **nivel mundial** siempre procuran implementar diferentes estrategias que aseguren su permanencia en el mercado, logrando superar a la competencia, sin embargo, aún existen empresas que ignoran que el talento humano debe ser parte de aquellas estrategias, para mejorar el desempeño laboral, así como también aumentar el compromiso de sus actividades en la organización. El error más frecuente de los empresarios es tener la seguridad de guiar a sus empleados hacia el éxito organizacional, ignorando la necesidad de recompensar el esfuerzo y dedicación en sus labores, pensando en que siempre propiciarán lo mejor de sí mismos y, el único resultado que obtendrá es un deficiente desempeño organizacional, encaminada únicamente al fracaso. Es por esto, que la motivación se convierte en un método infalible, orientada a fortalecer las relaciones entre jefe-empleado, promoviendo la satisfacción total, y a consecuencia de esto, se obtienen mejores resultados productivos.

Con el fin de identificar cual es el nivel de motivación, se llevó a cabo un estudio por la empresa Gallup dirigido a 143 países Latinoamericanos, comprobando que únicamente el 13% de los trabajadores se sentían motivados, mientras que los desmotivados representan una cantidad mayor, que corresponde al 63% referente al cumplimiento de sus actividades, por último, el 24% se debe a deficientes condiciones que se presentan en su área de trabajo. Esto puntualiza la escasa preocupación por parte de las empresas a sus trabajadores, por tanto, América Latina posee un deficiente desarrollo empresarial, y esto tiene influencia desfavorable

en la consecución de los objetivos planteados por los altos mandos. Este estudio no solo toma en cuenta un solo sector, por lo que el problema persiste en todo el ámbito laboral (Fischman, 2014 citado por Palacios Lara, 2021).

El comportamiento de las empresas **a nivel nacional** frente al talento humano no es el adecuado, en algunas empresas existen casos en que ignoran los derechos de los trabajadores, obligándolos a trabajar más horas de las establecidas por la ley, sin que estos sean debidamente recompensados. Este tipo de injusticia sucede mayormente en el sector privado, ocasionando que tengan mayores problemas relacionados con el desempeño laboral, por tal razón, los trabajadores no estarán dispuestos a cumplir con sus actividades asignadas correctamente, damnificando el desarrollo empresarial. Si se continúa haciendo caso omiso a este hecho, indudablemente el único destino de la empresa solo sea su ruina (Menoscal Panchana, 2023).

En Ecuador, hay que hacer más énfasis en la siguiente aseveración: pasar a segundo plano la riqueza y el poder; que no significa paralizar las actividades cuyo propósito es conseguir ingresos económicos, dado que, es el motivo por el cual una empresa perdura en el mercado. Se enfoca principalmente en la potencialización de aquellos puntos claves que generan valor, y uno de ellos es el talento humano. Una organización por sí sola, no es capaz de crecer, el secreto está en la guía de un verdadero líder con las competencias idóneas, capaz de fomentar una relación fructífera con todos los subalternos, desde el nivel más alto al más bajo, con la capacidad de percibir al trabajador como un ser humano y no una máquina generadora de dinero, garantizando los derechos, fomentando el respeto y proporcionando las condiciones laborales necesarias.

La importancia de este estudio radica en que los resultados de esta investigación servirán de mucha ayuda para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular, por la razón de que, se determinará aquellas circunstancias que perjudican el desempeño laboral, se identificará los estímulos motivacionales que tienen un mayor dominio en los conductores mediante las observaciones de ellos mismos, consiguiendo datos más concretos para el establecimiento de soluciones estratégicas. Del mismo modo, los estudios recolectados son una evidencia irrefutable, para que los directivos eliminen pensamientos o formas erradas de liderar, aplicando y desarrollando estrategias de motivación íntegramente, que brinde un progreso real a las empresas.

Conforme al **planteamiento del problema**, en América Latina también existe la necesidad del estudio de la motivación, como elemento fundamental para alcanzar la excelencia laboral, brindando un servicio de calidad, satisfaciendo las necesidades y expectativas del cliente. La manera en que las empresas pueden lograr la excelencia es solamente si las personas contratadas poseen un trabajo digno, son tratados como seres humanos, respetados y valorados debidamente por parte de sus superiores y compañeros.

Las personas priorizan las recompensas salariales, puesto que, en países de América Latina se presenta más dificultades para acceder a un trabajo, sin embargo, también resaltan otras formas de motivación tales como: el reconocimiento, agradecimiento, la preocupación genuina de los jefes, el tener la seguridad de formar parte de un grupo, en el que siempre encontrará apoyo, y el sentir que son una parte importante en la empresa, al igual que su labor en ella, influyen positivamente en el bienestar de los trabajadores (Genoud et al., 2022)

Otro punto importante que destaca dentro de la motivación recae en la participación del personal en la toma de decisiones, el poder expresar sus ideas permite generar un mayor sentido de pertenencia, creando una conexión invaluable con la empresa e igualmente con su equipo de trabajo, por lo que, todos forman parte de las actividades trascendentales para una correcta gestión empresarial. Juntando esfuerzos se obtienen los mejores resultados, asegurando el bienestar de todos y manteniendo en alto el nombre de la empresa.

Las investigaciones internacionales y nacionales prueban que tener un bajo índice de incentivos impide que se lleve a cabo las metas propuestas, provocando retrasos a las diferentes actividades planificadas, que buscan alcanzar un objetivo principal. No tiene relevancia el espacio geográfico a estudiar, en cualquier lugar la motivación es un estímulo efectivo para un comportamiento favorable, si se aplica apropiadamente. En la motivación se desagrega una serie de factores motivacionales como los intrínsecos y extrínsecos, ambos muy importantes a estudiar para identificar los factores que tienen un mayor impacto en la conducta de las personas, y en función de los resultados, determinar las acciones efectivas que ayuden a conseguir un alto desempeño laboral (Torres Oré y Quijaite Fernández, 2019).

Las empresas ecuatorianas tienen escasos planes y programas de motivación completos, que conlleven al análisis y mejoramiento de las relaciones interpersonales, con la finalidad de obtener mayores resultados en el trabajo en equipo. Parte de estos programas es necesario incluir

el reconocimiento, la satisfacción y proporcionar seguridad en el trabajo. En conclusión, lo que necesitan las empresas es satisfacer las necesidades del trabajador no solo a nivel económico, también debe incorporar las condiciones laborales necesarias y tomar en cuenta las acciones que impactan de manera significativa en el desarrollo de las tareas, con el fin de obtener un mejor desempeño del personal (Manjarrez et al., 2020 citado por Bravo Calderon, 2022).

A pesar de que, ha aumentado el interés en llevar una correcta gestión sobre las condiciones laborales, aun no se logra comprender totalmente que, además del dinero, es imprescindible que los superiores hallen otras formas de satisfacer las necesidades del trabajador, brindando las atenciones necesarias para que se sienta complacido en su lugar de trabajo, ofreciendo oportunidades de superación y desarrollo personal, por medio de capacitaciones, promoviendo el reconocimiento, creando un vínculo satisfactorio con todos los que integren la empresa y que tengan una mejor calidad de vida (Manjarrez Fuentes et al., 2020).

En cuanto al transporte, se enfatiza que juega un papel muy importante en el desarrollo de la economía y en las personas de todo el mundo, si no existiera ningún medio de transporte la gente no tendría modo de trasladarse a sus casas, al trabajo y a la escuela. Las empresas no estarían en la posibilidad de recibir o enviar materiales o bienes terminados de un lugar a otro (FMAM, 2021 citado por Reyes Rocafuerte, 2019).

No cabe duda de que el transporte es muy importante en la vida de las personas, debido a que, lo usan diariamente, no obstante, la importancia debe recaer inclusive en quienes manejan día a día desde muy temprano, realizando el mismo o diferentes recorridos por varias horas, para brindar un servicio indispensable en beneficio de la comunidad. Conforme a lo mencionado, ocasiona que el trabajo se vuelva extremadamente rutinario y causando que el desempeño baje poco a poco, al igual que la motivación por sí mismo, por ello, se necesita de la influencia de los mandos superiores para mantener motivado al personal, mediante estrategias que logren un efectivo desempeño. Por otro lado, resalta la necesidad de mantener una eminente imagen empresarial, puesto que, la presencia y actitud del personal representan en gran medida el accionar de una empresa, que muchas veces dependen del trato que reciben por sus superiores. El ofrecer una buena experiencia al trabajador garantizará de igual manera la satisfacción de los usuarios con el servicio brindado, eliminando cualquier tipo de queja que pueda tener del servicio.

En la provincia de Santa Elena se encuentra establecida la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular, la oficina central se localiza en el Cantón La Libertad, tiene a su disposición 46 unidades de transporte al servicio de la provincia, realizando un recorrido completo desde Salinas hasta Ballenita y viceversa. A pesar de que, a lo largo del tiempo ha conseguido popularidad, también surgieron nuevas cooperativas, que se convirtieron en su competencia directa, entre ellas se encuentra la Transcisa S.A y la Trunsa S.A, al poseer casi la misma ruta y ser las más utilizadas. Horizonte Peninsular busca brindar un óptimo servicio a todos los usuarios, incluyendo a las personas que visiten la maravillosa provincia, por ello, resulta indispensable buscar mejoras que beneficien a los conductores que forman parte de la cooperativa.

La resiliencia es una de las características principales de las organizaciones, su capacidad de asumir los diferentes desafíos que se presentan en el transcurso del ciclo de vida empresarial, y saber responder ante las amenazas del entorno, son claves para asegurar su continuidad en el mercado. A pesar de ello, son pocas las empresas que centran su atención en el talento humano, se hace visible una mínima predisposición de las máximas autoridades en la ejecución de mecanismos que compensen y fortalezcan las habilidades diferenciadoras del equipo de trabajo. Los líderes empresariales trabajan en la perfección de sus productos y servicios con la finalidad de satisfacer las expectativas del cliente e igualmente aumentar los beneficios económicos, lo cual, es posible gracias al eficiente trabajo del talento humano. La dificultad que persiste en la mayoría de las empresas es debido a su poca determinación en ofrecer las mejores condiciones laborales, a pesar de que, algunas de ellas son conscientes de la responsabilidad que tienen de velar por el bienestar del trabajador, el talento humano no es su principal preocupación, por lo que, supone costos. Es cierto que el dinero ayuda a satisfacer las necesidades básicas de las personas, sin embargo, no es el único estímulo, por ello, existe la necesidad de suprimir aquel concepto erróneo de las empresas al pensar que lo único que entusiasma al trabajador es el dinero (Bohórquez et al., 2020).

Los conductores de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular se encuentran perjudicados por la carencia de formulación de estrategias motivacionales, cuya importancia recae en que, sirven como base para alentar a los trabajadores a contribuir con las diferentes responsabilidades que se les confieren, más allá de la obligación laboral. Cabe

recalcar, que la desmotivación también proviene de factores del entorno que tienen una gran afectación en su bienestar y satisfacción.

En el momento que los conductores no se sientan motivados, es probable que limiten su esfuerzo, en otras palabras, la ausencia de incentivos deteriora notablemente el cumplimiento de las tareas atribuidas, al no ser realizadas correctamente o/y con una mala actitud. Entonces, ante esta experiencia negativa, los conductores pueden decidir abandonar la cooperativa, recurrir a la competencia u otros trabajos que le ofrezca mejores condiciones laborales. Por tal razón, es fundamental ejecutar este análisis, con el fin de identificar ciertas peculiaridades que causan que el desempeño vaya decayendo poco a poco, adquiriendo actitudes poco favorables, que repercuten en el entorno tanto familiar como social del conductor y, por ende, está más susceptible a generar un maltrato hacia los usuarios que requieren del servicio.

Se considera la **formulación del problema** de la siguiente manera: ¿Cuáles son los estímulos motivacionales y factores del entorno que influyen en el desempeño laboral de los conductores de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular?

En función de esta interrogante se desagrega la **sistematización del problema** de la siguiente manera:

- ¿Cuál es la situación actual respecto a la motivación del personal operativo de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular?
- ¿Cuáles son los diferentes factores del entorno que afectan el desenvolvimiento de los choferes de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular?
- ¿Qué estrategias motivacionales mejorarían el desempeño laboral de los conductores de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular?

Por consiguiente, se ha definido el **objetivo general** de la investigación: Determinar los estímulos motivacionales y los factores del entorno que influyen en el desempeño laboral de los conductores de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular.

Para dar cumplimiento a este objetivo se ha establecido los siguientes **objetivos específicos**:

- Identificar la situación actual respecto a la motivación del personal operativo de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular.
- Determinar los diferentes factores del entorno que influyen en el desenvolvimiento de los choferes de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular.
- Diseñar estrategias motivacionales que mejoren el desempeño laboral de los conductores de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular.

A continuación, se presenta las razones por la cuales se realiza la presente investigación. Conforme a la **justificación teórica**, en la actualidad el talento humano juega un papel trascendental en los negocios, en vista de que, mediante un desenvolvimiento efectivo, está más cerca de conseguir la gloria. Aquel desenvolvimiento positivo no siempre se genera por sí solo, y a fin de conseguir estos resultados, todas las organizaciones sin importar la actividad económica que realicen se debe aplicar estrategias motivacionales para estimular a su personal. El talento humano es el órgano más importante, se considera como el corazón de la organización, por ellos la empresa perdura. Es fundamental que se encuentren un ambiente sano donde tengan la oportunidad de crecer, desarrollar capacidades, ampliar habilidades, prosperar y ser mejores, dado que, mediante una excelente aplicación de la motivación se reconoce el esfuerzo que invierten en las tareas y se evidencia cuán importante son (Hernández Govea y Xicoténcatl Valencia, 2021).

Por tal razón, se analizará cómo funciona la motivación en el personal en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular, mediante la revisión teórica de la motivación y el desempeño laboral permitirá obtener conocimientos más profundos, con el objeto de lograr entender la relación existente y sobre todo la razón por la cual las empresas deben evaluar e incorporar la motivación, por ser un recurso indispensable para que los trabajadores realicen sus tareas de la mejor manera posible.

En cuanto a la **justificación práctica**, en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular no se han realizado estudios previos referente a la motivación y el desempeño laboral, por lo que, la información que contiene este trabajo es de gran valor, a razón de que, no se limita simplemente a indagar los problemas encontrados, sino que también se sustenta en la superación de estos obstáculos a través del diseño de estrategias motivacionales,

que beneficien a los clientes internos, alcanzando la fidelización laboral y fortalecimiento del desempeño en la organización, generando una mayor competitividad. Las conclusiones que se obtengan corroborarán la importancia de mantener al personal motivado con la finalidad de obtener un nivel alto de desarrollo empresarial, identificando puntos estratégicos a corregir, tomar las acciones correspondientes frente a las necesidades que tienen los trabajadores, con el fin de obtener un mejor desempeño de sus actividades diarias y, a su vez, mejorar la calidad del servicio para los usuarios de la provincia. La motivación ayudará a fortalecer la relación entre el empleador y trabajador, causando que el trabajador por su propia cuenta desee dar su máximo esfuerzo. Adicionalmente esta investigación se convierte en una guía hacia otros estudiantes que en un futuro deseen abordar este tema.

Por último, este trabajo se encuentra dividido por tres capítulos importantes, que muestran la manera en que fue desarrollada la investigación. A continuación, se presentan los diferentes elementos que componen cada capítulo:

El **capítulo I** hace mención del marco referencial, compuesto por la revisión de la literatura, que contiene trabajos similares de otros autores que sustentan la investigación presente, y el desarrollo de teorías y conceptos de las variables, dimensiones e indicadores establecidos. De igual manera, los fundamentos legales que van de acuerdo con el tema en cuestión como la Constitución de la República del Ecuador, Código de Trabajo, Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sistema Financiero, Reglamento a Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Respecto **al capítulo II**, se contempla la metodología aplicada, en primer lugar, se halla la elección del diseño, seguidamente, el método de investigación utilizado, la identificación de la población y definición de la muestra que será estudiada, la selección de técnicas e instrumentos cruciales en la compilación de datos. De igual modo, la forma en que será procesada esta información para generar resultados, es decir, las aplicaciones o herramientas necesarias para efectuar la tabulación de datos, que resulta un paso fundamental para disponer de las medidas adecuadas que den solución a las complicaciones encontradas, mediante un análisis pormenorizado.

Con relación al **capítulo III**, comprende el análisis de todos los datos obtenidos a través de los instrumentos de investigación (entrevistas-encuestas), consecutivamente, se presenta la discusión confrontando los resultados propios con los derivados de las investigaciones adoptadas en la revisión de la literatura. Por último, las conclusiones y recomendaciones encaminadas a generar valor para los futuros trabajos de investigación y beneficiar al personal operativo de la cooperativa estudiada.

Al final se exhibe las referencias, que corresponden a los recursos consultados en Internet que facilitaron información pertinente en relación con las variables de la investigación, y la sección de apéndices que contiene las respectivas evidencias del cumplimiento efectivo del proceso investigativo.

Capítulo I

Marco Referencial

Revisión de la literatura

Sánchez Bazán (2019), en su tesis de maestría titulada “La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Etral Sac en la ciudad de Trujillo, 2020”, realizada en la Universidad Privada del Norte en Cajamarca/Perú. El objetivo de la investigación fue determinar si la motivación se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ETRAL SAC, en la ciudad de Trujillo 2020.

La metodología utilizada fue el enfoque cualitativo, de diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. Referente a la población y muestra fueron seleccionados todos los 21 colaboradores de la empresa, se recurrió a las encuestas como técnica para recabar información relevante, la misma que, obtuvo un instrumento de cuestionario para cada variable basándose en la escala de Likert, el cual contiene 5 niveles de respuesta. Respecto a la variable motivación se formuló 21 interrogantes. que mediante el análisis de la confiabilidad (Alpha de Cronbach) se obtuvo 82.4% y, para la variable desempeño se elaboró 24 interrogantes con un 85.8% de confiabilidad respectivamente, ambos resultan ser buenos. Se requirió el software SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales) para medir la prueba de hipótesis Rho de Spearman y Microsoft Excel para la tabulación de los datos.

En los resultados se determinó que en la empresa Etral Sac, en la ciudad de Trujillo 2020, la motivación se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral, dado que, mediante la aplicación de la prueba de hipótesis Rho Spearman se obtuvo un nivel de significancia de 0%, se comprueba que se relacionan. Se concluye que, la motivación intrínseca posee un alto nivel de relevancia en los colaboradores de la Empresa Etral Sac, con un 85.7%, donde prevalece el interés propio en sus actividades laborales, porque les gusta y sienten que son divertidas, perciben un desarrollo personal, reconocimiento, responsabilidad y logro de la actividad. El desempeño de la tarea posee un mayor grado de relevancia con un 66.7%, significa que los colaboradores cumplen responsablemente con sus obligaciones y responsabilidades con el fin de contribuir a la producción del bien o servicio.

Verdesoto Plaza (2019), en su tesis de maestría titulada “Motivación y desempeño laboral del personal administrativo del Consejo de la Judicatura del cantón Esmeraldas, periodo junio a diciembre 2019”, realizada en la Universidad Pontificia Universidad Católica del Ecuador tuvo como objetivo principal analizar la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo del Consejo de la Judicatura del cantón Esmeraldas, periodo junio a diciembre 2019.

La metodología planteada fue una investigación cuantitativa, descriptiva, correlacional y no experimental. Las autoridades de talento humano y el personal administrativo del Consejo de la Judicatura del cantón Esmeraldas fue la población respectiva. Las técnicas de investigación seleccionadas fueron las encuestas, se elaboraron 25 preguntas cuyas respuestas están de acuerdo con la escala de Likert, las cuales 11 pertenecen a la motivación intrínseca y 14 para la motivación extrínseca, adicionalmente se establecieron 27 preguntas referentes al desempeño laboral, que fueron dirigidas a 36 funcionarios y, las entrevistas fueron realizadas a las dos autoridades de la institución para conocer si se cuenta con procesos de motivación.

Los resultados demostraron que existe una efectiva motivación intrínseca, sin embargo, en cuanto a la motivación extrínsecas se encuentran deficiencias. Se presentan escasas felicitaciones por el trabajo, posibilidades de ascensos, reconocimiento público y referente al desempeño laboral, pocas capacitaciones y deficiencias en la comunicación. La institución no presenta un plan motivacional para una efectiva motivación de los funcionarios y lograr que estén comprometidos para obtener una mayor productividad, de manera que, se alcancen los objetivos tanto personales como institucionales.

Se plantea un plan de estrategias motivacionales para el aumento de la productividad del Consejo de la Judicatura del cantón Esmeraldas, las cuales se presentan a continuación:

- Aplicar incentivos y reconocimientos.
- Planificar programas de capacitación para el desarrollo de habilidades.
- Propiciar un mejor ambiente de trabajo con una adecuada iluminación, distribución y ventilación.
- Incentivar el trabajo en equipo.
- Actividades de relajación con el propósito de aliviar la carga laboral.

Rocafuerte Laínez (2019) en su tesis titulada “Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en el Hotel Greenfield, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2018”, efectuada en la Universidad Estatal Península de Santa Elena tuvo como objetivo evaluar estrategias de motivación en función de las actividades administrativas que permiten el mejoramiento del desempeño laboral en el Hotel Greenfield, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2018.

La metodología implementada es de investigación exploratoria, con un enfoque cualitativo y cuantitativo, mediante los análisis deductivos e inductivos. La población corresponde a todo el personal que trabaja en el Hotel y los clientes que visitan el lugar, tanto nacionales como internacionales. Con respecto a la muestra, se seleccionó a todos los empleados, que corresponde a 15 personas para una entrevista colectiva, una entrevista personal enfocada al administrador para conocer su posición sobre el tema y para los clientes externos se utiliza el Muestreo Aleatorio Simple, se realizó una encuesta a 356 personas.

Los resultados de la investigación demuestran que la motivación tiene una influencia positiva en el desempeño laboral de los empleados del hotel, sin embargo, éste es escaso y ha dado lugar a una insatisfacción. Algunas de las deficiencias encontradas corresponden a las relaciones laborales y trabajo en equipo.

Por esta razón se plantea un plan de estrategias de motivación con el fin de disminuir las falencias encontradas y mejorar el desempeño laboral de los empleados del Hotel Greenfield, el cual consiste en:

- Plan de incentivos económicos (bonos, tarjeta de compras, regalos) con un presupuesto de \$318.20 con un tiempo de duración de un año a cargo del administrador y gerente como incentivo para mejorar el desempeño.
- Programa de capacitaciones (motivación, trabajo en equipo, servicio al cliente) que adquiere un total de \$237.90, cada uno se tiene que realizar por semana con una duración de 4 horas.
- Plan de reconocimientos (tarjetas de felicitaciones, reuniones para celebrar el triunfo, celebrar cumpleaños) posee un total de \$189 con un tiempo de un año.

Quispe Holguín (2022) en su tesis realizada cuyo título es “Motivación y desempeño de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones Lambayeque, 2022”. El objetivo fue determinar la relación entre motivación y desempeño de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones Lambayeque, 2022.

Se fundamenta en una metodología de tipo básica, con diseño no experimental y de alcance correlacional. La población y muestra fue 55 trabajadores, se utilizó la encuesta con la elaboración de un cuestionario que consta de 30 preguntas con escala de Likert. Se empleó el muestreo no probabilístico que no requiere ningún procedimiento estadístico, teniendo la oportunidad que el investigador seleccione en función de las características de su interés. Se recurrió a los programas Microsoft Excel 2013, posteriormente transportar los datos al SPSS versión 25, este último ayudó a determinar el nivel de la relación de las variables mediante la implementación de hipótesis.

La mayoría de los trabajadores de la Gerencia perciben una desmotivación o escasa energía para cumplir con las funciones asignadas, también poseen un nivel bajo de desempeño, que impide que se cumplan con los objetivos establecidos. Los trabajadores no se esfuerzan mientras no reciban un incentivo externo, y no poseen automotivación para cumplir con sus propias obligaciones. Se destaca que existe una influencia positiva alta y significativa con un coeficiente ($Rho=,893$; $p<.05$) respecto a la motivación intrínseca, dado que, su esfuerzo es mayor cuando se sienten reconocidos por la organización y toman en cuenta sus sugerencias. Mientras que, la motivación extrínseca ($Rho=,898$; $p<.05$), se genera un mejor desempeño de los colaboradores cuando gozan de un ambiente agradable y un salario adecuado. Por lo tanto, mientras más exista motivación en los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque, produce un mejor desempeño de sus funciones, al obtener como resultado un coeficiente ($Rho=,894$; $p<.05$). Aplicar talleres, capacitaciones semestrales, propiciar un ambiente agradable, definir programas de incentivo no económicos, recurrir a la motivación intrínseca fomentando la comunicación, libertad en el cumplimiento de las actividades, mayor participación y reconocimiento de esfuerzos, forman parte de las recomendaciones realizadas a la organización, a fin de que, se derive un desempeño eficiente de cada uno de los trabajadores.

Desarrollo de teorías y conceptos

Motivación

La teoría de los factores de Herzberg consiste en dos componentes. Los factores higiénicos son el método más común en las empresas, corresponden a elementos externos que tienen relación con las condiciones de trabajo tanto físicas como ambientales. La motivación a través de la utilización de estos factores es limitada, puesto que, al ser escasos, conducirán a los trabajadores a la insatisfacción, estos también pueden ser el salario y los beneficios sociales. La motivación tiene mayor efectividad al tratarse de factores de satisfacción o también conocidos como factores motivacionales, por lo que, son intrínsecos, es decir, están relacionados con la parte interna de las personas, generando sentimientos positivos de satisfacción y desarrollo personal, aumentando la productividad de la empresa. Algunos de los ejemplos que se puede resaltar es el reconocimiento, crecimiento personal y libertad para elegir el método de trabajo que mejor le convenga.

La teoría del refuerzo se sustenta en el comportamiento y en las consecuencias, en otras palabras, se define el comportamiento de una persona a partir de las consecuencias generadas por una determinada acción. De hecho, esta teoría se basa en la ley del efecto perteneciente a Thorndike, consistente en que, si la consecuencia es positiva, la acción realizada se repite, caso contrario, no se repetirá. Un ejemplo de refuerzo positivo es recompensar mediante premios económicos, en el refuerzo negativo el empleador exige al trabajador realizar o no determinadas acciones para conseguir el comportamiento deseable. En este ámbito también surge las sanciones que van dirigidas exclusivamente a los trabajadores y, la extensión se dirige a los superiores que estén relacionados con el comportamiento desagradable que adquieren los trabajadores (Chiavenato I. , 2009).

La jerarquía de necesidades de Maslow tiene sus inicios a mitad del siglo XX y se fundamenta en el siguiente concepto: las personas realizan su trabajo de manera eficaz cuando todas sus necesidades están realmente satisfechas. Esta teoría propone una lista de opciones para que los empleadores motiven a su personal sin la necesidad de incurrir a más dinero. Maslow asegura que las necesidades del hombre cambian en el transcurso de su vida, al momento que satisfaga una necesidad, surge una nueva de mayor relevancia que determina su conducta. La jerarquía se divide entre las necesidades primarias y secundarias. Las primarias: son

fisiológicas, buscan satisfacer las necesidades más básicas y esenciales para el ser humano (comida, descanso y por supuesto recibir un salario); las de seguridad, equivalen a proteger la salud del trabajador y evitar accidentes, mediante una buena condición del lugar y también evitar algún tipo de privación. Las secundarias están compuestas por las sociales, que se refieren a las relaciones con las demás personas, la interacción con los compañeros de trabajo que permiten crear vínculos de amistad y sentido de pertenencia; de estima, por ejemplo, respeto, valor por sí mismo; y las necesidades de autorrealización, corresponden a desarrollar el potencial y los talentos de cada trabajador (Franklin Fincowsky y Krieger, 2011).

Figura 1

Pirámide de Maslow



La motivación no es una tarea simple, requiere de un diagnóstico previo y precisar qué tipo de necesidades requieren las personas que trabajan en su empresa, pueden ser económicas, emocionales o psicológicas. Cuando se habla de motivación, se habla de impulsos que permite la conservación constante de una determinada acción, logrando los objetivos y satisfaciendo las necesidades a la misma vez (Manzano Torres et al., 2017).

En la actividad empresarial, la motivación se considera un proceso encargado de instruir, avivar y preservar la actuación de las personas hacia la concreción de los propósitos previstos. La tarea de las empresas es descubrir las causales que alienten las acciones del ser humano, bajo esta activación y otras consideraciones, los dirigentes logran que su organización opere oportunamente y al mismo tiempo que sus trabajadores estén más satisfechos (Manjarrez Fuentes et al., 2020).

La motivación funciona como un determinante de la conducta, por ello, cuando un empleador aplica acciones motivadoras, busca influir en aquella conducta, sin embargo, es necesario aclarar que se debe estudiar el comportamiento de los trabajadores frente a diferentes incentivos, con el fin de observar cual se ajusta más a las necesidades. La motivación laboral es un estimulante que conlleva a la realización de una acción, superando las necesidades personales y cumplir con los objetivos. Resalta la motivación extrínseca e intrínseca y la importancia que otorgue al talento humano para el desarrollo del trabajo (Taborda, 2022).

La motivación conlleva a impulsar a un individuo a vincularse con las metas propuestas por la empresa en que trabaja, es así como las organizaciones crecen y tienen éxito. Los estímulos motivacionales no se aplican de un día a otro, ni bajo el pensamiento de los directivos, en considerar los que crea conveniente, se debe realizar un análisis situacional, un diagnóstico que permita aclarar cuáles son los diferentes incentivos que requieren ser tomadas en cuenta para una efectiva motivación.

Motivación extrínseca. Se basa en la realización de una tarea solo por la obtención de una recompensa, se forma a partir del exterior, surgen pensamientos como “si no hago esto, me reducirán el sueldo”, o, “si hago esto bien, me darán un ascenso. El trabajador determina a realizar una determinada acción con el fin de recibir algo a cambio por parte de su superior. Algunos ejemplos de este tipo motivación es el dinero, calificaciones y, amenazas, a modo de castigo (Fischer y Aguilar, 2021).

Los factores extrínsecos son aquellos que provienen del exterior, que a la hora de laborar produce bienestar y confort. Algunos ejemplos por destacar son las condiciones laborales y los beneficios sociales. La característica de este tipo de motivación es que surge la regulación externa, que consiste en recompensa o amenaza en el individuo para que cumplan con sus actividades (Charaja & Mamani, 2014 citado por Obando Nazate & Taimal Castro , 2022).

A través de la motivación extrínseca, las personas únicamente cumplen con sus labores por las recompensas que se establecen en las empresas, como incentivo o por el miedo de perjudicar su bienestar y seguridad, poniendo en riesgo su puesto de trabajo o salario. Al depender netamente del exterior, se relaciona con el entorno, desde el área de trabajo en perfectas condiciones hasta el recibir recompensas monetarias.

Beneficios sociales. Son los que deben recibir cualquier empleado en relación de dependencia, es decir, que trabaje bajo la responsabilidad de un jefe inmediato y tiene la obligación de inscribir a la seguridad social, pago de horas extraordinarias que surgen cuando el trabajador esta en período de descanso o feriados, en cambio, las suplementarias corresponde a laborar más de de 8 horas. El décimo tercer sueldo que corresponde al pago navideño y décimo cuarto que es escolar, el fondo de reserva y jubilación. (Torres Rivera, 2019)

Los beneficios sociales se refiere recursos económicos que son entregados al trabajador en su totalidad o una cierta parte, y constituyen la renumeración absoluta del trabajador. Dentro de este grupo se encuentra los estipulados en la legislación laboral y los voluntarios, este último es por la decisión propia de las organizaciones como un dinero adicional, tickets a restaurantes, servicios de transporte u hospitalarios y tener la posibilidad de acceder a préstamos (Chiavenato, 2002 citado por Torres Flórez et al., 2020).

Son retribuciones adicionales que no engloban el salario que comúnmente se concede por el servicio brindado. Los beneficios sociales se refiere a los pagos exigidos por la ley como parte del derecho del trabajador o como incentivo de las empresas para compensar a sus trabajadores. De acuerdo con el primero, no se puede eludir, mientras que en el segundo no es obligatorio, debido a que, depende de la decisión de las empresas si aplicar o no beneficios para el trabajador.

Condiciones de trabajo. Dentro de las condiciones de trabajo se encuentran los aspectos físicos del lugar, por ejemplo, la comodidad, el espacio, la temperatura, la oficina en buen estado, la iluminación, y que las instalaciones se hayan realizado correctamente, etc. De igual manera se trata de velar por la salud del trabajador y evitar los peligros a los que puede estar expuesto (Álvarez, 2018 citado por Chara Plúa, 2021).

Las condiciones laborales tienen relación con el entorno donde se desenvuelve el trabajador, y los factores que se encuentran alrededor de su puesto, es decir, si el lugar está limpio, en perfectas condiciones, y que no haya riesgos de perjudicar la salud del personal. Las condiciones laborales tienen un fuerte vínculo con el mejoramiento del desempeño, puesto que, el empleador prioriza la calidad de vida de su empleado. Las personas no están dispuestas a trabajar en un lugar que constantemente se encuentran en riesgo y que los jefes tienen la posibilidad de prevenir, tarde o temprano puede ocasionar demandas e incurrir a gastos al realizar nuevamente un reclutamiento de personal (Guachamin Santistevan, 2022).

Los trabajadores deben tener una oficina o un espacio específico que facilite la ejecución de sus obligaciones, los dueños de las empresas tienen la obligación de garantizar que dichos lugares brinden la seguridad y comodidades necesarias, con el fin de eliminar cualquier tipo de riesgos que atenten contra la salud del trabajador. Se requiere un análisis del espacio físico, una iluminación que sea adecuada, ni tan baja, ni tan alta que dificulte la vista, una temperatura promedio y que las instalaciones sean realizadas por profesionales para evitar que se presenten accidentes.

Motivación intrínseca. A diferencia de la motivación extrínseca, que recurre a factores externos, premios y castigos, en la motivación intrínseca se genera el impulso de la actividad misma, es decir, el individuo por voluntad propia desea cumplir con determinadas acciones, debido a que, genera en su ser una sensación gratificante. Es un incentivo interno que conlleva a que la persona o trabajador continúe con su actividad (Larrea Ubidia, 2021).

Es el impulso de una persona por hacer una actividad que le gusta con ánimo, pasión y esmero, no es solo por la necesidad de terminar la actividad impuesta. Este tipo de motivación nace del interior y se considera la más efectiva. La persona misma disfruta de su trabajo, se dispone a cumplir con sus obligaciones porque al terminarlas solo le genera felicidad y

satisfacción, es por esto, que los mandos superiores de las organizaciones deben poner su foco de atención en establecer acciones que se ajusten a la motivación intrínseca.

La motivación intrínseca se caracteriza por el propio deseo de la persona por cumplir con un determinado objetivo, es preferente que las empresas promuevan este tipo de motivación, por lo que, se requiere personas que amen su trabajo, sean comprometidas con sus responsabilidades, sin esperar algún tipo de retribución adicional por la autoridad competente, dado que, con el logro de su objetivo es suficiente para sentirse satisfechos con ellos mismos.

Reconocimiento. Es la forma de reconocer un trabajo bien hecho, valorar los excelentes resultados obtenidos, gracias a su esfuerzo y dedicación en el cumplimiento de sus tareas laborales. Este tipo de motivación se puede dar mediante elogios y discursos, destacando los logros del empleado y demostrando que sus esfuerzos no fueron en vano, esto a su vez, genera mayor satisfacción si es realizado en frente de todos los miembros de la organización (Castro Flores, 2019).

El reconocimiento funciona mejor con la comunicación, es decir, que el jefe felicite su esfuerzo y el cumplimiento de sus tareas con éxito, pero, también que este sea comunicado a los demás superiores o jefes departamentales y al resto de los integrantes. Es un tipo de estrategia que genera un interés en los demás e incita a que desarrollen mejor sus tareas para recibir de igual manera este tipo de elogios (Larico, 2014 citado por Huichi Quequejana, 2019).

El recibir palabras de aliento y que feliciten aquella tarea en que ha pasado tiempo esforzándose, es una forma de los jefes de demostrar que están pendientes de sus trabajadores, y no ignora el sacrificio realizado por aportar un trabajo digno de admirar. Es un proceso que deben determinar los directivos y los gerentes, no requiere muchos costos, puede ser felicitado de manera personal o públicamente. Aunque el reconocimiento público es aún más práctico, debido a que, todos los trabajadores de la empresa presencian esta acción e incentiva a los demás a seguir su ejemplo.

Capacitación. A través de la capacitación se fortifica las competencias, de modo que, los trabajadores tengan la capacidad y confianza de asumir retos, desarrollen efectivamente sus tareas laborales, y puedan generar soluciones de forma ágil a los diferentes problemas que surjan. La gerencia es responsable de establecer programas de capacitación que fortalezcan las

habilidades que ya posee y, aportar nuevos aprendizajes que ayuden a incrementar su desempeño en la empresa (Hidalgo Cedeño et al., 2019).

La capacitación tiene como fin preparar al trabajador para ejercer sus funciones correctamente, es un proceso sistemático que debe ser previamente planificado y permanente. Con ayuda de las capacitaciones se obtienen nuevos conocimientos, habilidades y actitudes que no necesariamente tiene que estar relacionado con el cargo desempeñado. Los trabajadores deben estar actualizados, dado que, el mundo va cambiando y las empresas deben adaptarse a medida que avanza (Obando Changuán, 2020).

Las capacitaciones se caracterizan por un constante aprendizaje, con la ayuda de un profesional competente encargado de transmitir nuevas ideas y conceptos de un tema totalmente nuevo o una retroalimentación de las tareas de su puesto de trabajo. La obtención de nuevos conocimientos y el estar actualizado, permiten que los trabajadores estén preparados, y tener una rápida adaptación de las exigencias que requiere su cargo, o, por situaciones ajenas asumir otra función importante, por esta razón, es de utilidad que la gerencia establezca sistemas de capacitación.

Desempeño laboral

El desempeño de una persona es la forma de ejecutar todas aquellas obligaciones y actividades que se le han encomendado. El desempeño general de la organización depende de cada persona, si es positivo existe mayor posibilidad de llegar al éxito, si el desempeño individual es mediocre, no aporta ningún valor y solo hundirá a la empresa (Chiavenato I. , 2009).

El esfuerzo que ejerce el trabajador, el gasto de energía física y mental que recurre para ejecutar sus labores dentro de la empresa se refiere a desempeño laboral. También hace referencia al cumplimiento de sus responsabilidades y actividades correspondiente al cargo profesional que ocupa. El desempeño depende de ciertos factores del entorno, por ello, la empresa debe compensar su labor, así el trabajador se esforzará más, es decir, tendrá un mejor desempeño laboral, lo cual, es muy beneficioso para la empresa misma (Riera Recalde et al., 2020).

El desempeño laboral es el desenvolvimiento de los trabajadores en las funciones y tareas asignadas, acorde a la ocupación que tienen en la empresa, de acuerdo con sus capacidades, habilidades, conocimientos y destrezas, que les permita alcanzar los objetivos planteados. Esto puede servir para verificar que tan eficiente y eficaz son, para el logro de las metas establecidas, analizar si se están efectuando las actividades laborales correctamente, y conocer el nivel de cumplimiento de éstas (González Garcia y Vilchez Pirela, 2021).

El desempeño laboral, no es más que el trabajo que se realiza, tiene la finalidad de analizar si las tareas encomendadas se han cumplido y, la forma en que se ha logrado terminar una actividad. Las organizaciones se preocupan por alcanzar un alto nivel de desempeño laboral, dado que, entre mayor sea, más posibilidad posee de escalar hacia el éxito organizacional. De igual manera, se debe investigar formas de compensar a los trabajadores por el cumplimiento de los objetivos.

Compromiso. Conlleva a una satisfacción total por parte de todos los colaboradores en la empresa, porque todos se esfuerzan por hacer algo mejor. Una forma de obtener un mayor compromiso es que las metas de los trabajadores y los de la organización se acoplen, y así, las personas sienten que trabajan en su propia empresa logrando ser parte de su éxito (Tomalá Gabino, 2019).

El compromiso es la obligación que tiene una persona en cumplir una tarea o un trabajo, pero, va más allá de solo terminar dicha actividad. El compromiso nace del interior de la persona, es querer hacer un buen trabajo, aportando valor y, esto conduce a la excelencia, puesto que, las personas hacen algo más de lo esperado y un trabajador comprometido busca lograr un propósito (Sánchez De Jesús, 2021).

Cuando los trabajadores se comprometen a cumplir con su deber, se involucra positivamente en la contribución de las metas organizacionales, actuando con responsabilidad y entusiasmo hacia su trabajo. No es suficiente efectuar sus funciones, no limitan sus esfuerzos, es capaz de crear una conexión con la empresa, que impulsa a buscar el camino de la excelencia empresarial, y se ve reflejado en el nivel de desempeño laboral. Las empresas deben hallar la manera en que los trabajadores cumplan con los objetivos empresariales y así mismo satisfagan los propios.

Responsabilidad. El trabajador al cumplir con lo prometido y llevar a cabo las actividades que implica estar en el puesto de trabajo, está actuando con responsabilidad. Cabe mencionar, que es indispensable contar con un personal responsable, con el fin de alcanzar la coordinación de los diferentes departamentos. Si una persona deja de ser responsable surgirán retrasos y afectará a todas las actividades de la empresa (Paz et al., 2019).

Un empleado responsable es aquel que cumple con lo que ha propuesto, es el compromiso de realizar sus tareas de inmediato, obedecer órdenes, seguir los debidos procedimientos establecidos en la organización y, de igual modo, respetar las normas y políticas. De esta manera, todas las actividades de la empresa que se realicen estarán organizadas y coordinadas, para ello, se necesita que cada persona ejerza su cargo con responsabilidad para la perfecta sinergia de los departamentos (Rocafuerte Laínez , 2019).

La responsabilidad implica concretar tareas que fueron dictaminadas, este es una característica indispensable para cumplir con los objetivos y metas planteadas, tanto personales como empresariales. Una persona irresponsable no es capaz de lograr algo, por ello, las empresas de ninguna manera contratarán a este tipo de personas, dado que, requieren un personal que acaten órdenes, cumpla con las tareas que exige su puesto de trabajo y no perjudique la labor de las otras áreas.

Cultura organizacional. Se asocia con la filosofía de la organización más allá de la actividad económica que define, se basa en el conjunto de creencias, valores y comportamientos compartidos por todas las personas que forman parte de la empresa. La cultura organizacional establece un sistema de valores que enmarcan el accionar de los trabajadores, por ello, es fundamental interiorizar los valores corporativos. (López Mera, 2020)

La cultura organizacional es una identificación, formada principalmente por valores, procesos y políticas que guíen las actitudes de los trabajadores fomentada por los directivos, sin embargo, el papel del talento humano también es importante, debe ser responsable de cumplir con los lineamientos determinados, debido a que, influye en la manera de relacionarse con la sociedad y sobre todo con los clientes (Alvarado Montaleza, 2021).

La cultura organizacional representa en gran medida la identidad de la empresa, solo basta con visualizar las actitudes de los trabajadores para conocer cuáles son los valores que

promueve la empresa, cabe reconocer que, en función a ello, los clientes pueden tener percepciones positivas o negativas. Las normas y políticas que fomenten la cultura organizacional deben ser aplicados desde los niveles más altos hasta el más bajo

Sentido de pertenencia. El sentido de pertenencia nace en el momento que una persona siente que es parte de un grupo, adoptando su forma de trabajar y pensar, además de estar dispuesto a ser un apoyo para su grupo cuando sea necesario. La familia es un claro ejemplo del sentido de pertenencia, dado que, es el primer grupo al que el hombre pertenece (Chavis & McMillan, 1986 citado en Freire Cherez & Maldonado Jimenez, 2019).

Si los trabajadores experimentan ese sentido de pertenencia, ellos mismos se adhieren a al cumplimiento de los objetivos y metas empresariales, mejorando su desempeño laboral, sin embargo, no sucede por el simple hecho de trabajar en una empresa, también se debe a que los clientes internos se sientan identificados y, perciban la importancia que tiene dentro de ella (Portilla Albán , 2023).

El sentido de pertenencia no se manifiesta por solo formar parte de una misma empresa, conlleva un proceso en el que los trabajadores se interrelacionan, comparten sus ideas y poco a poco se sienten más conectados a la empresa y con las personas que los rodea. Es la sensación que emana de sentirse incluido e importante en las actividades direccionadas a cumplir con metas y objetivos comunes. Adicional a esto, siempre se procurará accionar de acuerdo con el bienestar de la empresa.

Satisfacción laboral. Se da cuando una persona cumple su trabajo y siente un gran aprecio por él, por ejemplo, cuando la persona siente que ha encontrado el trabajo de sus sueños, no se queja y no se estresa. Hace hincapié en que la satisfacción de los trabajadores debe ser de interés para las empresas, porque a la vez que disminuye la satisfacción, de igual manera, sucederá con el desempeño (González, 2015).

Es la actitud que adquiere un trabajador por su labor, es positiva si cubre sus necesidades, ésta es influenciada por la apreciación de su empleo. Cuando una persona no está satisfecha en su trabajo, puede tener pensamientos negativos, al querer regresar al trabajo anterior o conseguir uno nuevo en el que le ofrezca mejores condiciones, por lo contrario, se sentirán motivados y felices de pertenecer a la organización (Rodríguez Velázquez, 2020).

Un trabajador satisfecho mantiene sentimientos positivos hacia la organización donde trabaja, desde el deseo, la comodidad y el agrado de llegar a realizar sus labores diarios. Es un factor sustancial para la retención del personal, en vista de que, si la empresa no le brinda las facilidades indispensables para sentirse orgulloso de su trabajo, podrá abandonar la empresa en cualquier momento y, además, puede perjudicar la imagen de la empresa.

Clima laboral. Se considera que el clima laboral es el entorno del trabajo, donde los trabajadores realizan sus tareas habituales, tiene una fuerte vinculación con la satisfacción del personal. El comportamiento de los trabajadores depende del clima laboral, si éste es positivo se orienta a la consecución de los objetivos (Tovar, 2012 citado por Suárez Medina, 2019).

Se refiere al ambiente que se percibe en cada uno de los trabajadores y, que estos forman un todo. Si existe un ambiente desfavorable, uno de los grupos debe corregirse inmediatamente para que no afecte a los demás y, conseguir una coexistencia favorable en toda la empresa. El empresario o los mandos superiores deben buscar establecer relaciones positivas entre todos los integrantes de la empresa (Martínez Bermúdez, 2022).

El clima laboral al que aspiran las empresa es cuando los trabajadores se interrelacionan de forma fructífera, demandan actitudes y comportamientos positivos, a fin de, garantizar una adecuada conexión y coordinación de las personas. Por tal razón, las organizaciones deben fomentar actividades que busquen fortalecer las relaciones interpersonales, que den como resultado un clima laboral sano y apoye al logro de los objetivos institucionales.

Fundamentos legales

Historia de la empresa

El 10 de diciembre de 1980 un grupo de aproximadamente 11 personas se congregaron para dar inicios a la “Cooperativa de Transporte Furgoneta Velotaxis”. Con el pasar del tiempo y el avance tecnológico, más personas decidieron sumarse al servicio de la comunidad y en 1983 contaba con alrededor de 34 socios, por medio de una resolución gestionada por la Asamblea General se cambió el nombre a “Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular” e intercambiaron las furgonetas a buses con mayor capacidad de pasajeros. Es perteneciente a la línea 11, una de la más usadas por las personas de la comunidad, no obstante, antes de presenciar este exitoso posicionamiento, en sus inicios realizó un convenio con la Cooperativa del Transporte del Pacífico, pionera en el servicio de transporte, para trabajar conjuntamente, prestando sus servicios para las líneas 3 y 10. Actualmente ambas cooperativas se van desligando poco a poco, debido a que a lo largo del tiempo cada una de ellas ha ganado más autonomía.

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sistema Financiero

De las organizaciones del Sector Cooperativo

Art. 125.- Sector Cooperativo. – Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Art. 125.- Cooperativas de servicios. – Son las que se organizan a fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud.

Art. 125.- Estructura interna. – Las cooperativas contarán con una Asamblea General de socios o de representantes, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una gerencia, cuyas atribuciones y deberes, además de las señaladas en esta Ley, constarán en su Reglamento y en el estatuto social en conflictos de intereses.

Art. 33.- Asamblea General de Socios. – Es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y estará integrada por todos los socios, quienes tendrán derecho a un solo voto, sin

considerar el monto de sus aportaciones y que podrá ser ejercido en forma directa o mediante delegación a otro socio. Sus decisiones y resoluciones obligan a todos los socios y a los órganos de la cooperativa.

Art. 38.- Consejo de Administración. – Es el órgano directivo y de fijación de políticas de la cooperativa, estará integrado por un mínimo de tres y máximo de nueve vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en la Asamblea General en votación secreta.

Art. 39.- Presidente. – El presidente del Consejo de Administración lo será también de la cooperativa y de la Asamblea General, será designado por el Consejo de Administración de entre sus miembros, ejercerá sus funciones dentro del periodo señalado en el estatuto social y podrá ser reelegido por una sola vez mientras mantenga la calidad de vocal de dicho consejo, quien tendrá voto dirimente cuando el Consejo de Administración tenga número par.

Art. 40.- Consejo de Vigilancia. – Es el órgano de control interno de las actividades económicas que, sin injerencia e independiente de la administración, responde a la Asamblea General; estará integrado por un mínimo de tres y máximo cinco vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en votación secreta.

Art. 45.- Gerente. – El gerente es el representante legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa, será designado por el Consejo de Administración, siendo de libre designación y remoción y será responsable de la gestión y administración integral de la misma.

Reglamento a Ley de Transporte Terrestre, Tránsito Y Seguridad Vial

De las licencias de conducir

Art. 125.- Ninguna persona podrá conducir vehículos a motor dentro del territorio nacional sin poseer los correspondientes títulos habilitantes otorgados por las autoridades competentes de tránsito, o un permiso de conducción, en el caso de menores adultos que hayan cumplido los 16 años de edad quienes deberán estar acompañados por un mayor de edad que posea licencia de conducir vigente, o algún documento expedido en el extranjero con validez en el Ecuador, en virtud de la ley, de tratados o acuerdos internacionales suscritos y ratificados por el Ecuador.

Art. 126.- Los certificados y los títulos de conductor no profesional y profesional, respectivamente, otorgados por las Escuelas de Conducción, Institutos Técnicos de Educación Superior, Universidades y Escuelas Politécnicas, autorizados por el Directorio de la Agencia

Nacional de Tránsito, incluido el SECAP y FEDESOMECA, constituyen requisito único e indispensable para otorgar las respectivas licencias de conducir a través de las Unidades Administrativas correspondientes.

Art. 128.- No se otorgará licencia para conducir vehículos a motor a quien no presente el correspondiente título o certificado de conductor profesional o no profesional, respectivamente, debidamente conferido por las escuelas, institutos técnicos, escuelas politécnicas y universidades autorizados.

Las licencias de conductor profesional y no profesional se concederán a los ciudadanos que cumplan con los siguientes requisitos:

1. Ser mayor de edad;
2. Título o certificado de conductor profesional o no profesional respectivamente; en el caso de los aspirantes a conductores profesionales, el curso se deberá aprobar, además, con una asistencia a clases de al menos el 95%.
3. Aprobar los exámenes médicos, psicosenométricos, y teórico-prácticos correspondientes. El examen médico previsto será un examen visual, el mismo que también podrá ser realizado a través de equipos psicosenométricos;
4. Haber aprobado la educación básica para licencias no profesionales (A, B y F); y, haber aprobado el primero de bachillerato para licencias profesionales (A1, C, C1, D, D1, E, E1 y G).
5. Cédula de ciudadanía; y; 6. Certificado de votación vigente.

De las categorías y tipos de licencias

Art. 132.- Las licencias para conducir serán de las siguientes categorías: No profesionales, Profesionales y Especiales:

B. Profesionales:

1. **Tipo D:** Para servicio de pasajeros (intracantonales, interprovinciales, intraprovinciales, intrarregionales y por cuenta propia).

Revisión técnica vehicular

Art. 306.- Los propietarios de vehículos automotores están obligados a someter los mismos, a revisiones técnico-mecánicas en los centros de revisión y control vehicular, autorizados conforme a la reglamentación que expida la Agencia Nacional de Tránsito.

Art. 307.- La revisión técnica vehicular es el procedimiento con el cual, la Agencia Nacional de Tránsito o los GADs, según el ámbito de sus competencias, verifican las condiciones técnico mecánico, de seguridad, ambiental, de confort de los vehículos, por sí mismos a través de los centros autorizados para el efecto.

Art. 308.- Los vehículos que prestan el servicio de transporte público y comercial están obligados a someterse a una revisión técnica vehicular semestral, y los vehículos por cuenta propia y particulares, una vez al año.

Art. 309.- El certificado de revisión técnica vehicular es uno de los requisitos determinados para el otorgamiento de la matrícula respectiva, y para operar dentro del servicio de transporte público y comercial.

Constitucion de la Republica del Ecuador

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social y un derecho economico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.

4. A trabajo igual corresponderá igual remuneración.

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garanticen su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

Art. 328.- La remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos.

Código de trabajo

Art. 42.- Obligaciones del empleador son obligaciones del empleador

- 1.** Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código.
- 8.** Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado.
- 13.** Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabras o de obra.

Capítulo II. Metodología

Diseño de investigación

El enfoque se considera una ruta para llegar a la consecución de los resultados, producción de conocimientos, interpretación de los hechos, identificación de las causas que afectan a los conductores de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular, y dar respuesta a las interrogantes establecidas en la investigación. Existen tres rutas de investigación científica (cuantitativo, cualitativo y mixto). Poseen el mismo nivel de importancia, sin embargo, cada una tiene sus propias características. La elección del enfoque de investigación depende de la esencia del problema, y de la preferencia del investigador (Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2020).

Por lo tanto, el seleccionar únicamente un enfoque, no cuenta con disponibilidad de indagar a profundidad el tema expuesto, al limitar los resultados, perdiendo la oportunidad de destacar hechos relevantes provenientes de las diferentes herramientas requeridas por los enfoques anteriormente mencionados. Siendo así, con el fin de obtener información completa del tema que se estudia, y tener una comprensión más sólida del funcionamiento de las variables, se adopta el **enfoque mixto**, que trabaja simultáneamente con datos cuantitativos y cualitativos.

Es pertinente considerar un enfoque cualitativo, cuya información es procedente de percepciones y reflexiones de las entrevistas desarrolladas, favoreciendo el discernimiento de las variables que se utiliza en este estudio, por medio de la explicación e interpretación de los resultados. En conformidad al enfoque cuantitativo, incluye procesos rigurosos apoyados en herramientas tecnológicas, matemáticas y estadísticas. La intervención de las encuestas como implemento de recopilación de información, permite explicar a detalle la realidad tal cual es, corroborando la situación actual a través de las personas involucradas directamente con el problema.

Del mismo modo, esta investigación adquiere el alcance **exploratorio**, por la razón de que, como su propio nombre indica, trata de explorar e indagar el lugar de los hechos, siendo esta la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular, que mediante el análisis de todo lo enlazado al problema y objeto de estudio, permite un acercamiento de la realidad

sobre la motivación y desempeño laboral, facilitando el establecimiento de soluciones viables a la investigación.

El alcance de la investigación corresponde a descriptiva, debido a que, tiene como propósito narrar aspectos asociados a las variables, compilando suficiente información con el fin de detallar los sucesos y eventos relacionados a la problemática establecida, y pretende enfatizar las características o atributos más significativos de la unidad de análisis, siendo los conductores de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular.

Métodos de investigación

En este apartado, se selecciona el método de la investigación que consiste en la construcción de leyes, teorías, modelos, así como también la búsqueda de ideas acerca de la motivación y desempeño laboral, que estén sustentadas científicamente y que puedan aportar con nuevos conocimientos a la sociedad. Posteriormente, se opta por las técnicas que mejor convenga en la extracción de datos sobre la condición actual de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular. De igual forma, la implementación de instrumentos que apoyen a las técnicas definidas, con la intención de ahorrar tiempo, esfuerzos materiales y humanos (Monroy Mejía y Nava Sanchezllanes, 2018).

Investigación Bibliográfica

Se recurre a la recolección de información publicada de otros autores que hayan analizado la misma problemática de motivación y desempeño a nivel nacional y mundial, mediante el sustento de libros, revistas, tesis de grado y tesis de maestría encontradas en internet. Mediante la investigación bibliográfica se desarrolla el marco referencial correspondiente a los conceptos de las variables, las dimensiones e indicadores e investigaciones que sirven de guía para un adecuado direccionamiento investigativo.

Analítico -Sintético

El método analítico tiene como fin examinar a profundidad la situación problemática, mediante la conceptualización y el razonamiento individual de la desagregación o descomposición de los componentes que intervienen en la investigación, es decir, consiste en el análisis de las formas de motivación existentes que actúan positivamente en el desempeño laboral, a fin de una mejor comprensión del funcionamiento de las variables. Posteriormente se

requiere la utilización del método sintético, que se basa en un análisis concreto de toda la información investigada, mediante la suma total de sus componentes. Por tanto, se considera el análisis de un diagnóstico de la motivación aplicada en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular, mediante una evaluación directa sobre las variables anteriormente mencionadas, con ayuda de la información recolectada a través de encuestas-entrevistas, favoreciendo el establecimiento de conclusiones y estrategias que permitan hallar mejoras en función de un efectivo desempeño laboral.

Población y Muestra

Población

La población está conformada por el total de individuos vinculados directamente con el tema de investigación y, que comparten características similares. La Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular posee 46 socios y una misma cantidad de conductores, ante la situación que, la mayor parte de los dueños de las unidades de transporte contratan a choferes profesionales externos.

Muestra

Se considera el tipo de muestra censal, es decir, el tamaño de la muestra equivale al tamaño de la población, al tomar en cuenta a todos los conductores de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular en la realización de encuestas. También se consideran 10 socios para las respectivas entrevistas.

Tabla 1

Muestra

Descripción	Instrumentos	Cantidad
Socios	Entrevista	10
Conductores	Encuesta	46
Total		56

Nota: Número de socios a entrevistar y conductores a encuestar.

Recolección y Procesamiento de datos

Las técnicas representan una parte significativa en el proceso de la investigación, son procedimientos o/y herramientas que se utilizan para la recopilación de datos, en otras palabras, se refiere a la forma en que se recoge información de las personas que se pretende investigar. Por otro lado, se presenta los instrumentos que tiene como fin una preparación anticipada del investigador respecto a las técnicas aplicadas. Las técnicas en ningún caso pueden funcionar sin los instrumentos, dado que, estos permiten que se formulen las preguntas adecuadas, acorde a la problemática de estudio. El no considerar el tiempo suficiente para la elaboración de los instrumentos antes de la recolección de datos, podrían desviar la investigación, arrojando resultados innecesarios que están lejos de responder las interrogantes planteadas, generando pérdidas irre recuperables de tiempo y recurso. (Niño Rojas, 2019)

Técnicas

Se desarrolla una **encuesta** dirigida a los conductores de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular, con el fin de conocer sus opiniones y averiguar la situación actual respecto a la motivación que reciben, de igual manera, percatarse de otras formas de motivación que se podrían emplear, con la finalidad de contribuir a la mejora del desempeño laboral de los colaboradores y encontrar las soluciones necesarias.

Se efectúa **entrevistas** hacia los dueños de los buses de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular, mediante un diálogo, una conversación formal, cuyo objetivo es que, a través de sus respuestas se logre constatar si se aplica adecuadamente la motivación, y la forma de implementarla, adicionalmente observar su posición sobre la importancia que representa en el desempeño laboral de los choferes.

Instrumentos

Para la aplicación de encuesta requiere la elaboración de un cuestionario, que contiene una serie de preguntas relacionadas a las variables, cuyas respuestas se basan en la escala de Likert con 5 alternativas. Es necesario destacar que se utiliza un lenguaje sencillo, a fin de que, los encuestados tengan una mejor comprensión de las interrogantes presentadas.

Es indispensable armar una guía de entrevista, establecer las preguntas más relevantes que den respuesta a la investigación sobre la motivación y desempeño laboral, estas preguntas serán abiertas, por lo que, el entrevistado estará en la libertad de expresar sus comentarios sin

limitaciones. Es necesario enfatizar que se recurre a grabación de audio al instante que se realiza la entrevista.

Los resultados que arrojan las técnicas adoptadas no representan un valor significativo. No tienen relevancia la cantidad de respuestas que se adquiera, no es una investigación si los datos no son procesados, la esencia se encuentra en la organización y análisis del investigador. La encuesta se efectuará en Microsoft Forms, al completarlas se traslada a la herramienta Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), que tiene la capacidad de transformar los datos a tablas y gráficos, por último, se observa exhaustivamente los resultados de las preguntas dadas, correspondiente a cantidad y porcentaje, plasmando el significado de los datos en la investigación, que permitan la generalización de conclusiones. Por el contrario, con ayuda de la grabación de audio, las respuestas de las entrevistas son analizadas y plasmadas en Microsoft Word, con el fin de exponer una interpretación concreta, a partir de las intervenciones de los directivos, otorgando una mayor comprensión de la motivación y desempeño de los conductores (Niño Rojas, 2019).

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Los instrumentos utilizados deben cumplir con dos características esenciales: confiabilidad y validez. La confiabilidad se refiere a que, aplicado el mismo instrumento en diferentes circunstancias a la misma persona investigada, muestra los mismos resultados. La validez, en cambio, prueba si las preguntas planteadas del instrumento demuestran precisión, es decir, si realmente se hallan respuestas de las variables que se considera medir. Ambas deben trabajar conjuntamente, puede ocurrir el caso de que el instrumento sea confiable, sin embargo, no válido y, viceversa. La validación de instrumentos es sometida a un examen riguroso a cargo de personas competentes y experimentadas en el ámbito científico, y se utiliza el Alfa de Cronbach que mide la confiabilidad del instrumento realizado mediante un coeficiente que varía entre 0 y 1. (Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2020)

Tabla 2*Alfa de Cronbach*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,806	,819	13

Nota: Fiabilidad del instrumento de 0,806

Se llevó a cabo una prueba piloto para la aplicación de los instrumentos, dirigido a 14 conductores de la muestra total, respondiendo únicamente 13 ítems, suprimiendo preguntas dicotómicas. El coeficiente obtenido del Alfa de Cronbach es de 0,806 calculado por medio del SPSS, aprobando la fiabilidad del instrumento, dado que, supera el 0%.

Capítulo III

Resultados y Discusión

Análisis de los datos

Las entrevistas

1. ¿De qué manera la motivación contribuye al cumplimiento eficaz del desempeño laboral?

El estar motivado produce una mayor responsabilidad en el trabajo, se animan a realizar las tareas, disfrutan de lo que hacen y se obtienen más sensaciones positivas por los logros alcanzados. La cooperativa se beneficia, por el motivo que, el personal que la integra, son responsables y esto ayuda a la imagen que se presenta ante la provincia.

2. ¿Cuáles considera que son las ventajas que se pondrían a obtener al implementar diferentes estrategias motivacionales?

Una de las mayores ventajas de contar con conductores que estén motivados es en el cumplimiento de sus responsabilidades de una mejor manera, elevando el desempeño laboral. Mediante la implementación de estrategias motivacionales se aumenta la inspiración del chofer en el trabajo, otorgando una mayor retención y fidelización del personal. Otra ventaja es que se reforzará el vínculo laboral, debido a un mayor involucramiento, al aplicar medidas enfocadas a la búsqueda del bienestar del empleado.

3. ¿Qué actividades han gestionado para incentivar a obtener un mejor desempeño?

Respecto al desarrollo profesional, la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular ejecuta cursos de capacitaciones sobre las leyes de tránsito y relaciones humanas dirigidos a todos los conductores. En la oficina central, se encuentra una cancha deportiva donde se organizan reencuentros para llevar a cabo integraciones (campeonatos de fútbol). También se realizan reuniones en los días festivos como Navidad y Fin de año, en el que se comparte buenos momentos. Los socios actualmente están gestionando los trámites necesarios para inscribir a cada uno de los conductores al seguro social.

4. ¿Cuáles son los factores que desmotivan y afectan el desempeño de los conductores?

El factor primordial que agota la motivación de los conductores es el tráfico vehicular que se produce en los cantones de Salinas, Santa Elena y La Libertad, debido a que, no existe manera de que puedan controlar este acontecimiento que afecta directamente en las frecuencias establecidas por el personal competente y el incumplimiento conlleva a penalizaciones, dado que, la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular dispone de un control de tiempos.

5. ¿Cuál es la razón por la cual considera que no se realiza un reajuste en las frecuencias?

La razón principal de no realizar un reajuste de frecuencias es por la pérdida de competitividad frente a las otras cooperativas existentes, puesto que, las demás también se rige por la misma modalidad de establecimiento y control de minutos, un reajuste daría como resultado que la competencia aproveche esa situación y se beneficie.

Las encuestas

1. ¿Está de acuerdo usted que la cooperativa debería implementar un departamento de salud ocupacional donde pueda tener acceso a: masajes, fisioterapia, sala de descanso o/y sala de entretenimiento?

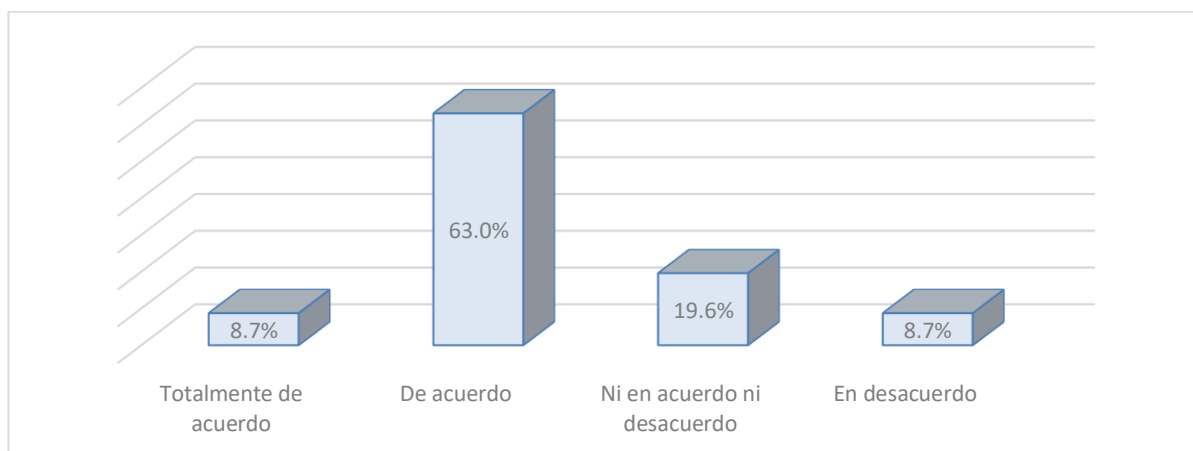
Tabla 3

Departamento de salud ocupacional

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	8,7
De acuerdo	29	63,0
Ni en acuerdo ni desacuerdo	9	19,6
En desacuerdo	4	8,7
Total	46	100,0

Figura 2

Departamento de salud ocupacional



Los resultados obtenidos muestran que aproximadamente el 63,0% y el 8,7 % de los conductores aprueban que la cooperativa ponga en funcionamiento un departamento de salud ocupacional, destinado a planificar y ejecutar medidas a consistentes en masajes, fisioterapia, salas de descanso y entretenimiento, las cuales están encaminadas a generar un beneficio para todos los miembros de la cooperativa.

2. ¿Recibe bonificaciones monetarias y no monetarias adicionales como incentivo en el desempeño de sus labores?

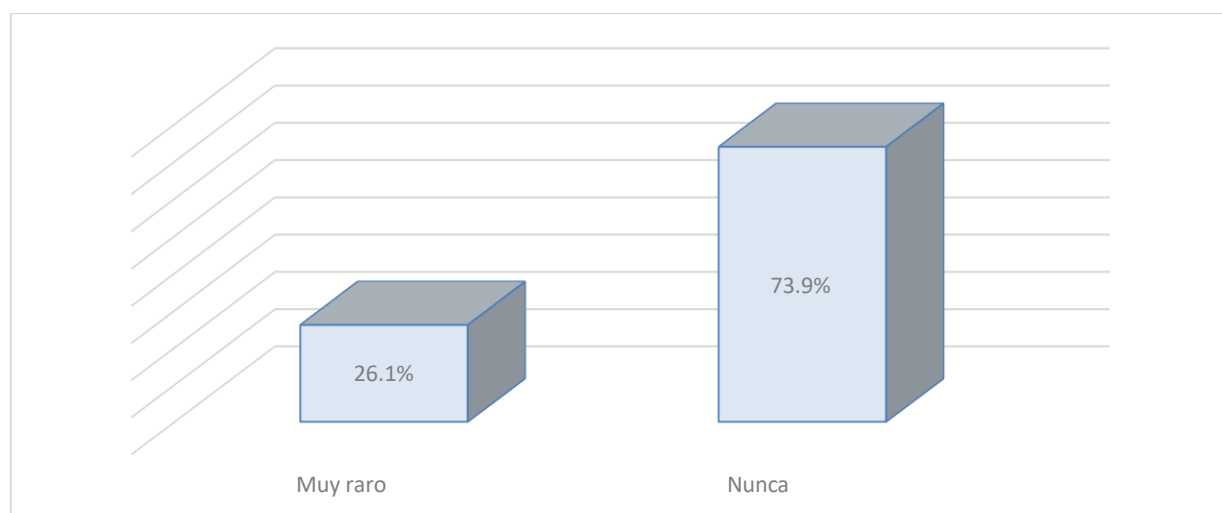
Tabla 4

Bonificaciones monetarias y no monetarias

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy raro	12	26,1
Nunca	34	73,9
Total	46	100,0

Figura 3

Bonificaciones monetarias y no monetarias



Mediante la información recolectada, se evidencia que existe una cantidad mayoritaria, en relación con los conductores que únicamente reciben un salario como compensación de sus labores, aproximadamente el 73,9% del total, nunca ha recibido algún tipo de bonificación adicional como una forma de incentivo de los empleadores por su desempeño. Por otra parte, se observa un pequeño grupo que pertenece al 26,1% que es poco común recibir este tipo de incentivo.

3. ¿Se encuentra afiliado al Seguro Social?

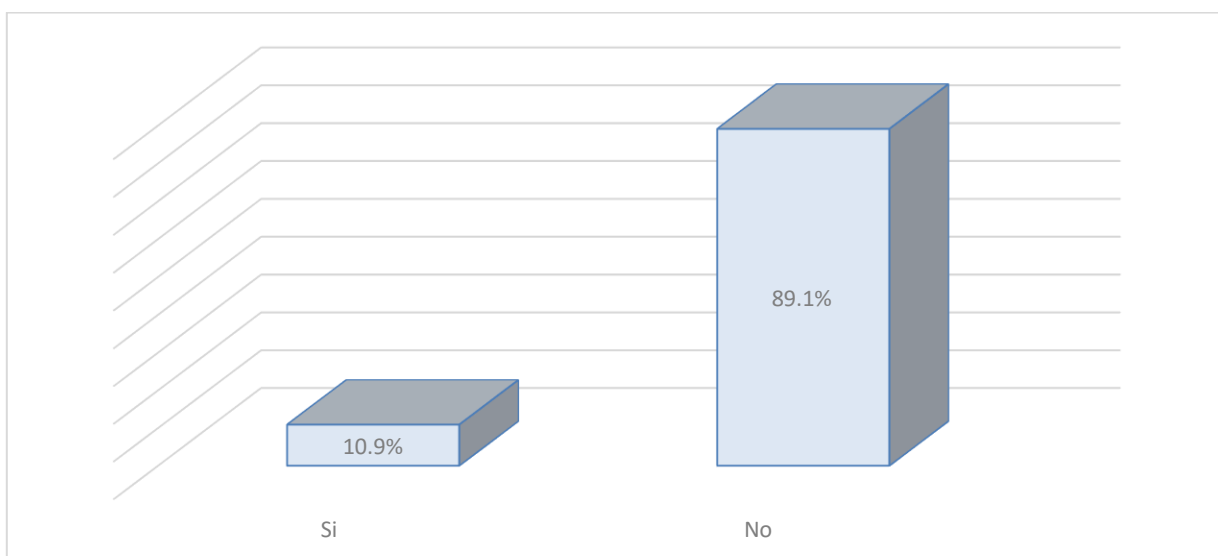
Tabla 5

Seguro social

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	10,9
No	41	89,1
Total	46	100,0

Figura 4

Seguro social



Conforme a los datos obtenidos, se puede definir que, del total de los conductores encuestados, la gran mayoría no está afiliado al Seguro Social, por lo tanto, no goza de los diferentes beneficios que aporta el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, sin embargo, los socios están realizando los trámites respectivos para cumplir con la afiliación. Por último, alrededor del 10,9% si se encuentran asegurados.

4. ¿El medio en el que usted desempeña su trabajo le ofrece bienestar, comodidad y confort?

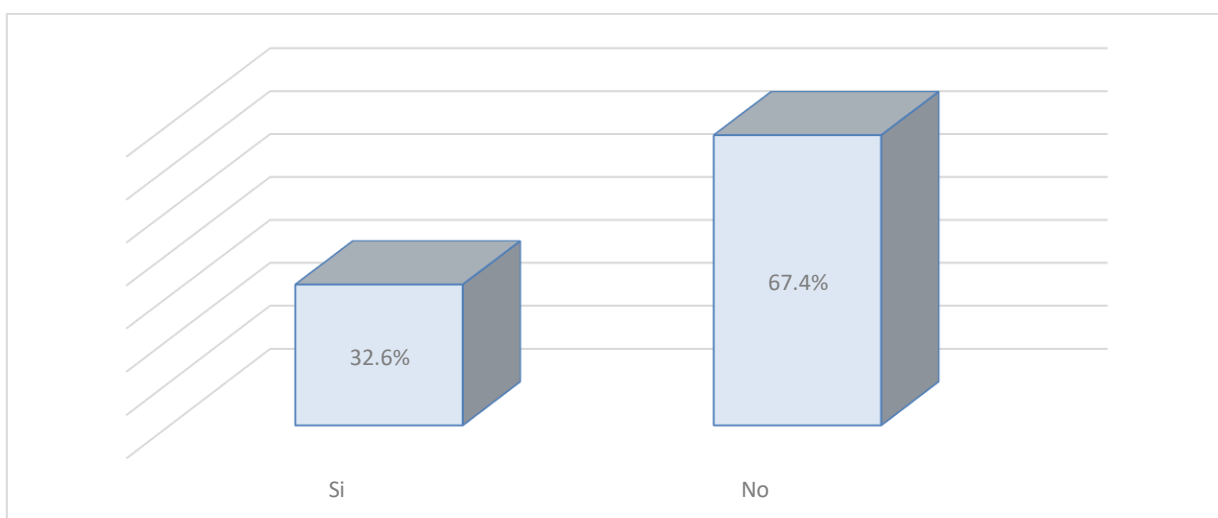
Tabla 6

Medio en el que desempeña

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	32,6
No	31	67,4
Total	46	100,0

Figura 5

Medio en el que usted desempeña



La mayoría de los conductores están inconformes respecto al medio donde trabaja, es decir, las cabinas de los buses no están diseñadas para generar una correcta comodidad al conducir, representado por el 67,4 %, lo cual afecta directamente en el bienestar del conductor. Mientras que el 32,6% está conforme con su medio de trabajo, debido a que, le genera bienestar, comodidad y confort, permitiendo que logre desempeñarse apropiadamente.

5. ¿Cuál es el estado de la unidad de transporte en el que desempeña sus labores para el correcto funcionamiento del recorrido diario?

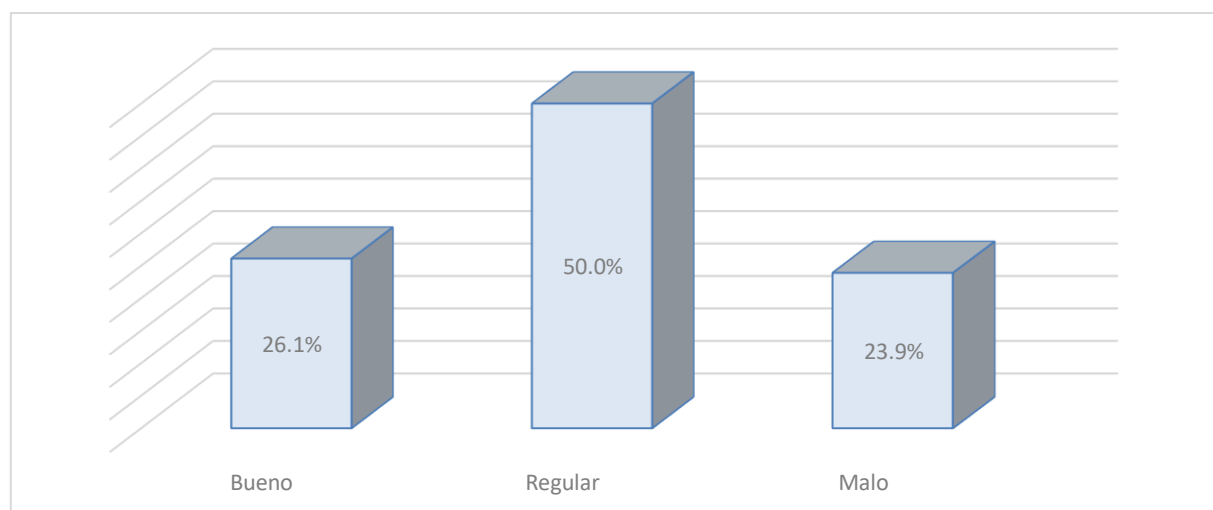
Tabla 7

Estado de la unidad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	12	26,1
Regular	23	50,0
Malo	11	23,9
Total	46	100,0

Figura 6

Estado de la unidad



Con respecto al 50,0% de los conductores opinan que tienen unidades de transporte regulares, es decir, no tienen problemas con su estado, sin embargo, no reúne las condiciones necesarias que logren que sean calificadas como excelentes. El 23,9%, revelan su inconformidad con el estado de los buses, que es realmente precario. Finalmente, el 26,01% está satisfecho con el estado de su unidad, por un constante mantenimiento y cuidado adecuado.

6. ¿Ha recibido algún tipo de reconocimiento (elogios, premios, certificados) por su buen desempeño?

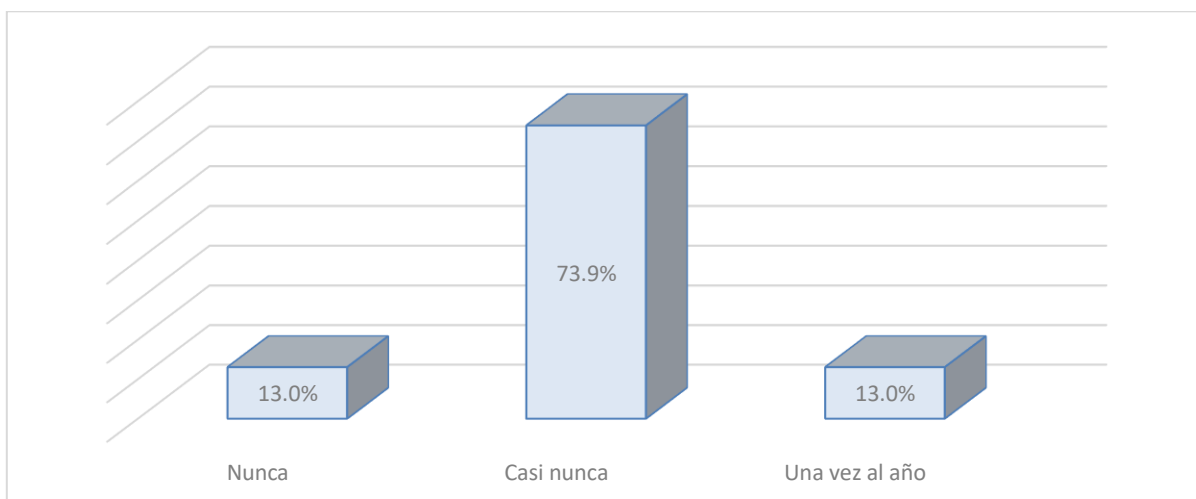
Tabla 8

Reconocimiento

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	13,0
Casi nunca	34	73,9
Una vez al año	6	13,0
Total	46	100,0

Figura 7

Reconocimiento



Los datos presentados señalan que, del total de los conductores encuestados, el 73,9% casi nunca han recibido elogios, premios o certificado por su desempeño. Esta iniciativa no fue establecida de forma permanente por la cooperativa, puesto que, el 13,0% ha indicado que han sido reconocidos por el esfuerzo y obediencia impuesta en el desarrollo de sus tareas al menos una vez en algún año, dado que, en las entrevistas no se mencionó este tipo de estrategia.

7. ¿En el último año, cuantas capacitaciones ha recibido por la cooperativa para su desarrollo?

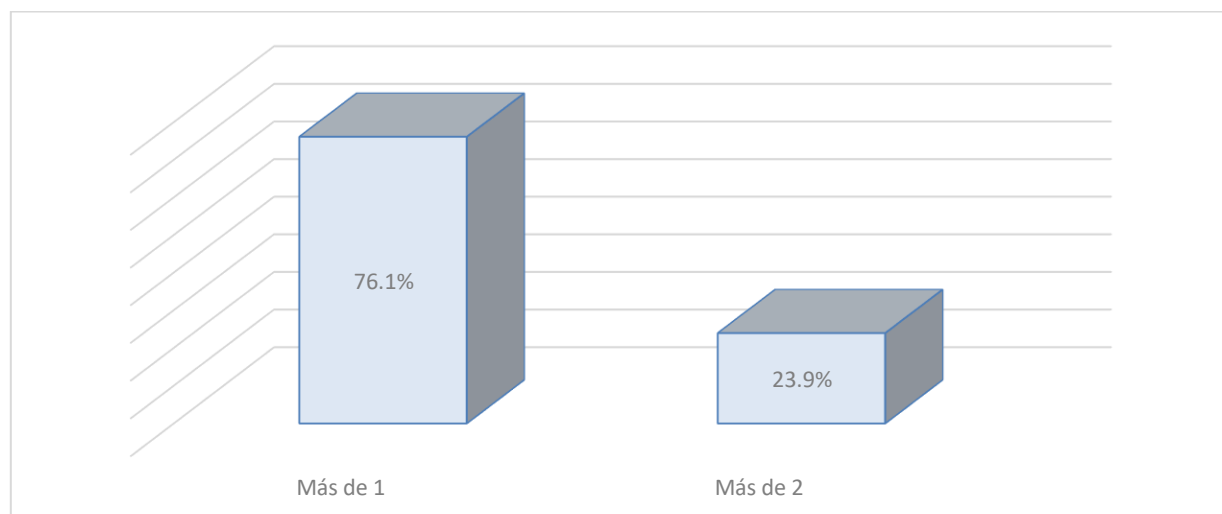
Tabla 9

Capacitaciones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Más de 1	35	76,1
Más de 2	11	23,9
Total	46	100,0

Figura 8

Capacitaciones



Ante los resultados expuestos, el 76,1% de los conductores en el último año han recibido dos capacitaciones, mientras que, el 23,9% han recibido a tres. Efectivamente se realizan capacitaciones encaminadas a las actividades de aprendizaje como las leyes de tránsito y respecto a relaciones humanas, con el fin de otorgar una efectiva retroalimentación, puesto que, están constantemente en contacto con los usuarios por la labor que realizan.

8. ¿El tránsito vehicular dificulta el cumplimiento de las frecuencias en el recorrido diario?

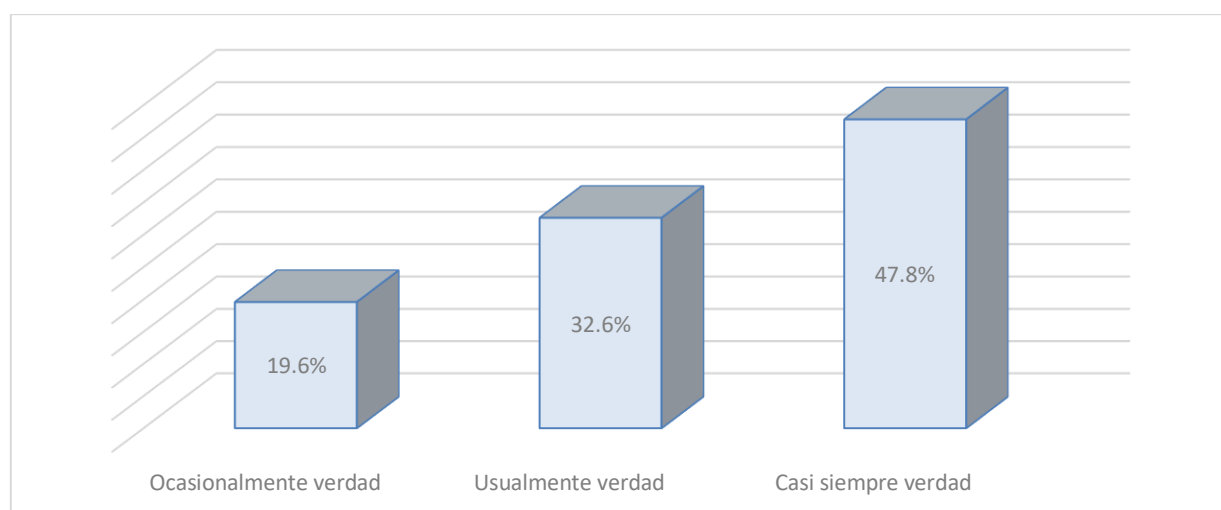
Tabla 10

Tránsito vehicular

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Ocasionalmente verdad	9	19,6
Usualmente verdad	15	32,6
Casi siempre verdad	22	47,8
Total	46	100,0

Figura 9

Tránsito vehicular



El tránsito vehicular es uno de los mayores enemigos del conductor, la información recolectada revela que el 47,8% presenta dificultades para cumplir con las frecuencias previamente programadas, a causa de la congestión en las carreteras. Esta situación genera estrés por los retrasos en las horas de llegada a los puntos estratégicos del recorrido diario. Mientras que, el 19,6% tiene una menor coincidencia de sus frecuencias con el tráfico.

9. ¿Qué tan importante considera la labor que realiza en beneficio de la comunidad?

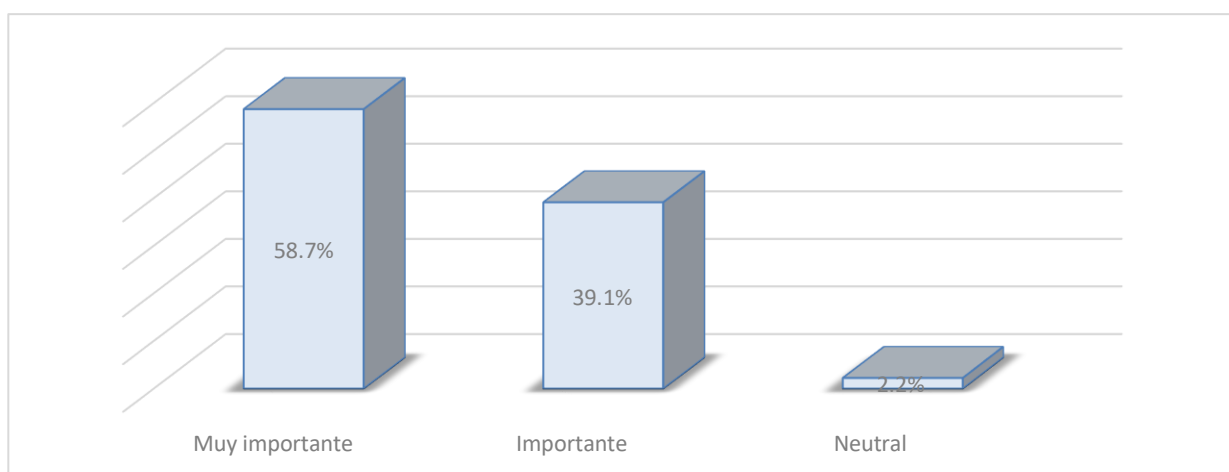
Tabla 11

Importancia de la labor que realiza

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	27	58,7
Importante	18	39,1
Neutral	1	2,2
Total	46	100,0

Figura 10

Importancia de la labor que realiza



Se define que el trabajo de los conductores es muy importante, por la razón de que, mantiene una gran responsabilidad de levantarse temprano y regresar a sus casas en las noches, con el objeto de que las personas de distintos lugares puedan transportarse diariamente, por ello, se obtiene que el 58,7% de las respuestas obtenidas, forman parte de los conductores que consideran muy importante su labor. Además de que representa un gran aporte al desarrollo económico de la comunidad.

10. ¿Considera usted que posee la cultura de servicio que se requiere para ser un conductor de transporte público de personas?

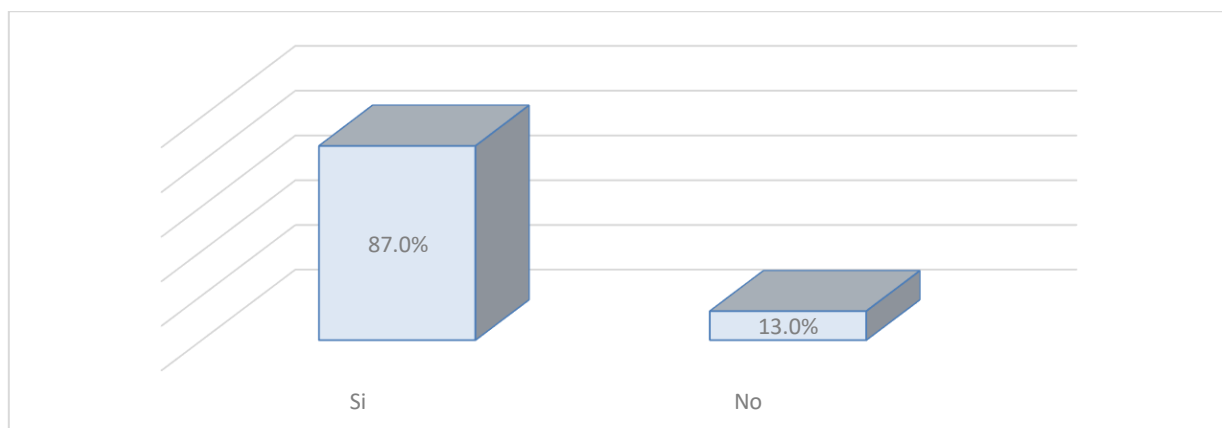
Tabla 12

Cultura de servicio

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	40	87,0
No	6	13,0
Total	46	100,0

Figura 11

Cultura de servicio



La cultura de servicio representa a un conjunto de los valores y comportamientos. El desenvolvimiento de los conductores debe estar acordes a las necesidades y expectativas de los pasajeros, esmerarse en el trabajo que realizan para ofrecer un servicio de calidad. Como resultado de una autoevaluación sobre este punto importante, el 87,0% de los conductores considera que posee la cultura de servicio que se requiere para dedicarse al transporte público y únicamente el 13,0 respondió que necesita mejorar en este ámbito.

11. . ¿Considera que la falta de cultura de los usuarios afecta su motivación en el desempeño de sus labores?

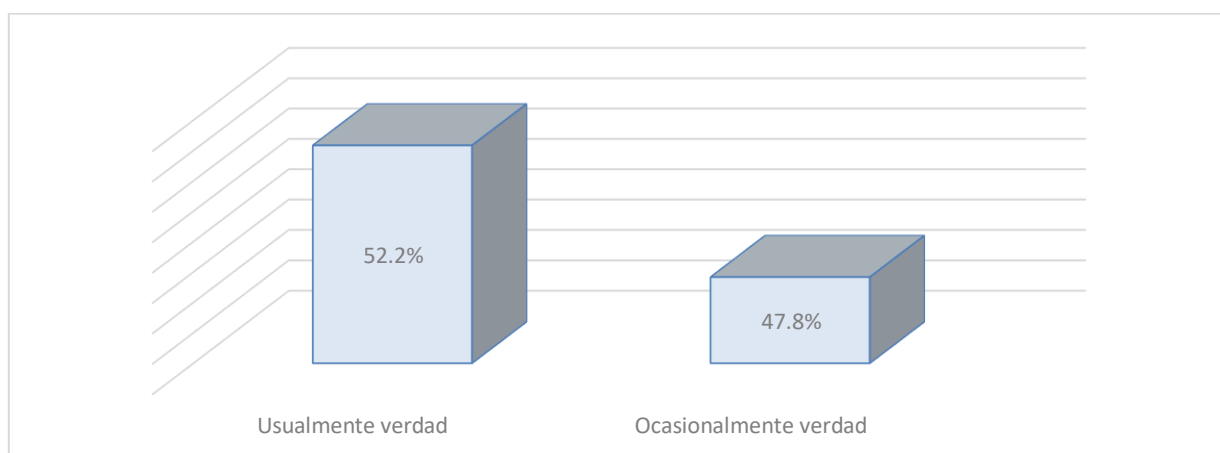
Tabla 13

Cultura de los usuarios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Usualmente verdad	24	52,2
Ocasionalmente verdad	22	47,8
Total	46	100,0

Figura 12

Cultura de los usuarios



Según los datos presentados, el 52,2% de los conductores consideran que la falta de cultura de algunos de los usuarios incide en la forma en que desempeñan sus labores y, afecta el impulso de ofrecer un servicio de calidad, adquiriendo actitudes o comportamientos negativos hacia los usuarios, mientras que el 47,8% ocasionalmente les molesta esta situación y generan un efecto negativo en la relación con las personas de su entorno.

12. Califique de 1 a 5 la relación laboral con sus compañeros dentro del desempeño de sus horas laborables

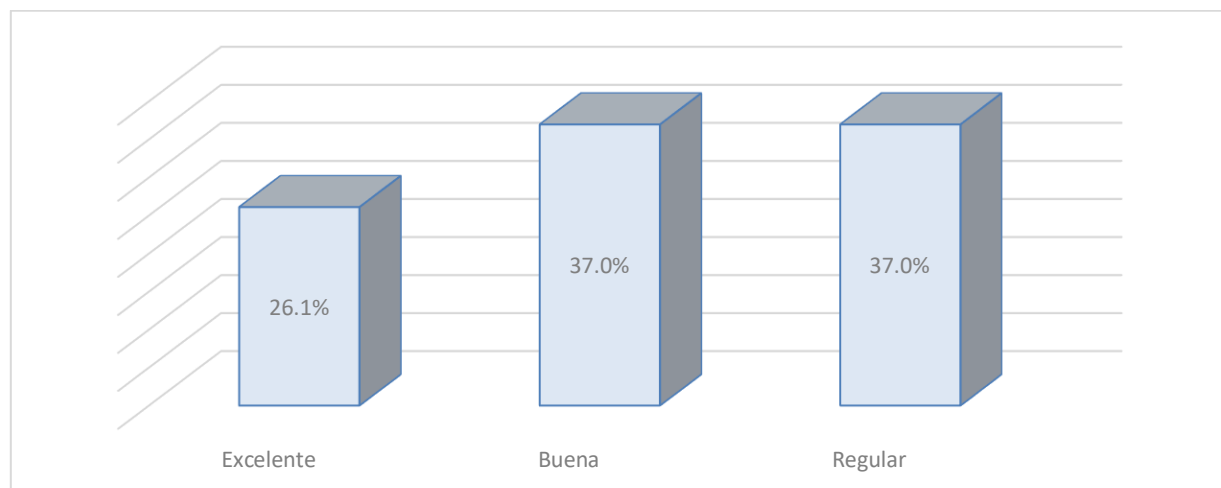
Tabla 14

Relación laboral con compañeros de trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	12	26,1
Buena	17	37,0
Regular	17	37,0
Total	46	100,0

Figura 13

Relación laboral con compañeros de trabajo



Según los datos, la relación entre los compañeros de trabajo se considera buena con un 37,0%, esto quiere decir, que prevalece el compañerismo y, existe apoyo mutuo ante las adversidades que se presenten. A pesar de ello, también acontece que el 37,0% no tiene una óptima relación con los demás durante la jornada laboral. Los conductores se desenvuelven en un mismo espacio, comparten el mismo trabajo, por lo cual, la relación entre ellos resulta imprescindible para un buen clima laboral y sentirse motivado.

13. ¿Cómo considera la relación con su empleador?

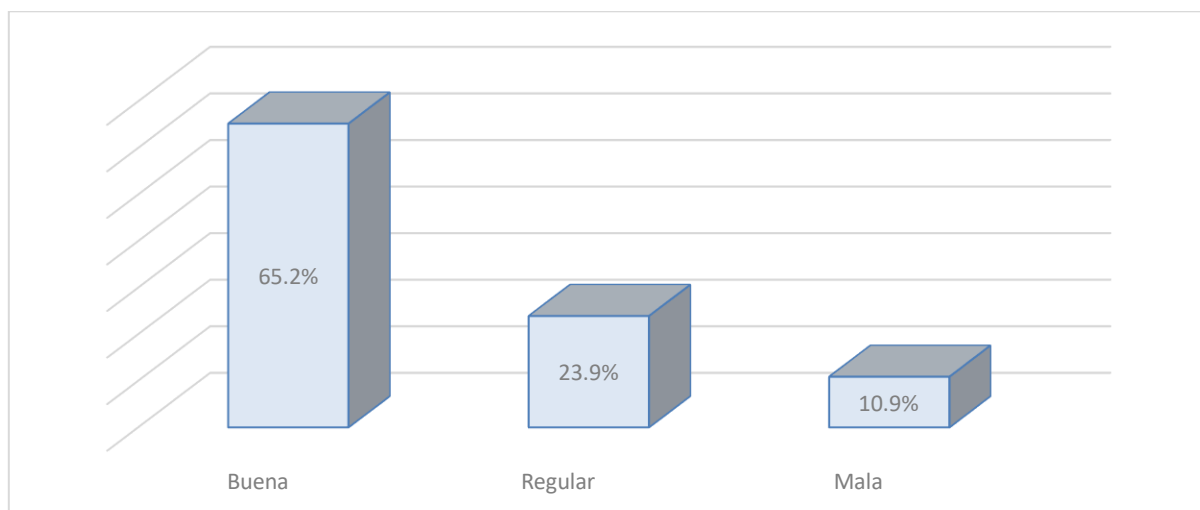
Tabla 15

Relación con su empleador

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Buena	30	65,2
Regular	11	23,9
Mala	5	10,9
Total	46	100,0

Figura 14

Relación con su empleador



El 65,2% de los conductores mantiene una relación sólida con su empleador, formada a base de confianza, respeto y empatía. Por otro lado, se encuentra el 23,9% y el 10,9% que demuestran que no todos presentan la misma situación, dado que, una parte de los conductores presentan deficiencias en la relación laboral con su jefe, Cabe destacar es muy importante fortificar esta relación, puesto que, sirve como impulso para cumplir con las responsabilidades adquiridas.

14. ¿Se realizan actividades de integración social entre los miembros de la cooperativa, sean los propietarios de unidades, los choferes y sus familias?

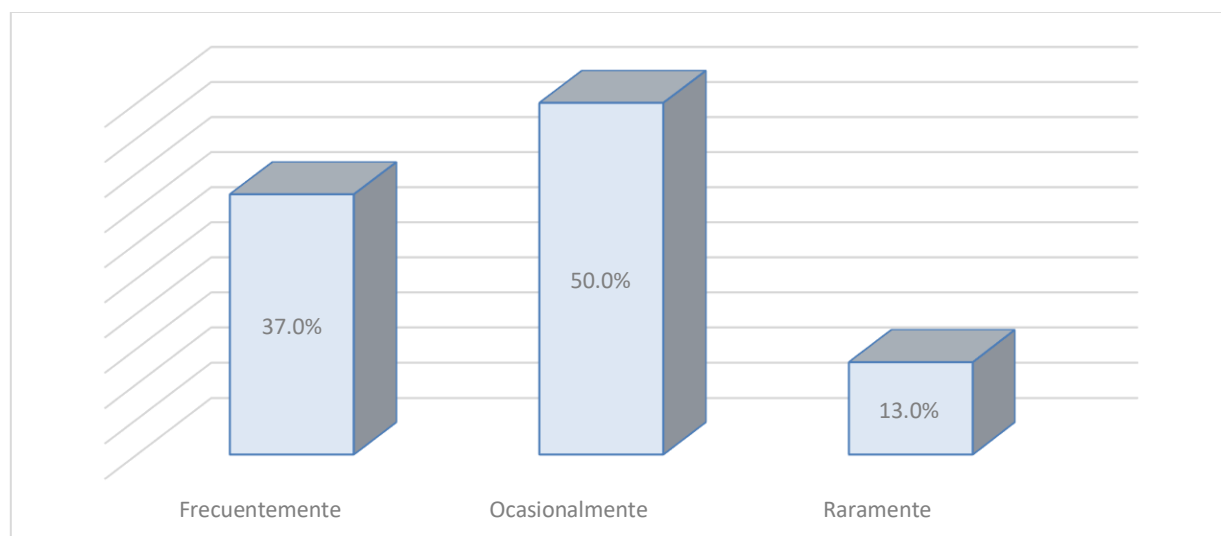
Tabla 16

Actividades de integración social

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Frecuentemente	17	37,0
Ocasionalmente	23	50,0
Raramente	6	13,0
Total	46	100,0

Figura 15

Actividades de integración social



De acuerdo con los resultados presentados, se realizan actividades fuera del horario laboral, que permiten que todos los conductores, socios y sus familias socialicen, convivan en un mismo espacio, a estas integraciones el 50,0% de los conductores asisten ocasionalmente a integraciones deportivas, el 37,0 % es partícipe de los partidos de futbol frecuentemente y, se puede deducir que el 13,0% de los conductores únicamente asisten a los días festivos de Navidad y Fin de Año.

15. ¿Cómo considera la comunicación dentro de la cooperativa, respecto al recibir información suficiente para el cumplimiento de sus labores y estar al tanto de los cambios?

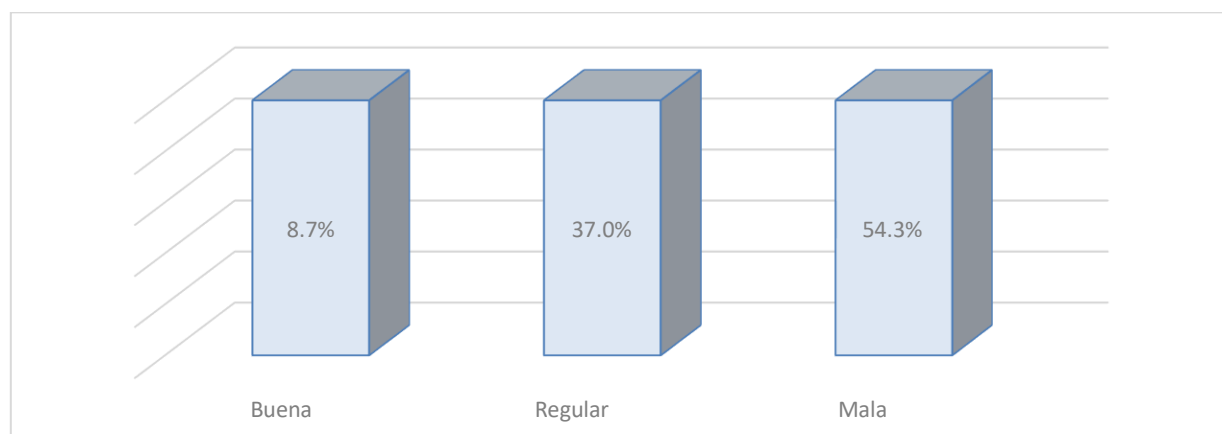
Tabla 17

Comunicación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Buena	4	8,7
Regular	17	37,0
Mala	25	54,3
Total	46	100,0

Figura 16

Comunicación



El 54,3% de los encuestados avalan que no existe una efectiva transferencia de información sobre los distintos aspectos relacionados a la cooperativa donde pertenecen, el 37,0% de los choferes mencionan que la comunicación es regular, y tan solo el 8,7% manifiesta que existe una correcta comunicación. Es necesario tomar en consideración establecer una comunicación efectiva entre todos los miembros, para estar al tanto de la situación de la cooperativa y, de las razones de los cambios generados.

16. ¿Cómo calificaría el nivel de aceptación y satisfacción en su puesto de trabajo?

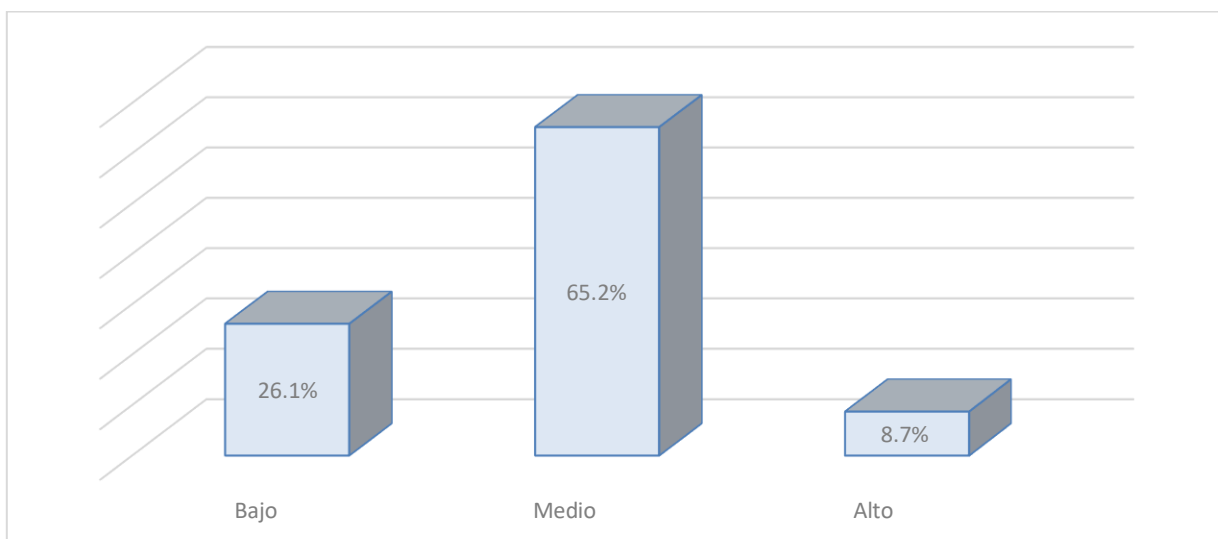
Tabla 18

Nivel de aceptación y satisfacción

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	26,1
Medio	30	65,2
Alto	4	8,7
Total	46	100,0

Figura 17

Nivel de aceptación y satisfacción



Respecto al nivel de aceptación y satisfacción se encuentra en el nivel medio con un total del 65,2%, los conductores no se sienten totalmente contentos en su puesto de trabajo, esta situación puede ser originada por el cansancio, la fatiga y la rutina. También influye demasiado las gestiones tanto de los socios como la cooperativa en general, resaltando una limitada comunicación, preparación de reconocimientos al buen desempeño y, que no todas las unidades de transporte se encuentren en condiciones óptimas.

Discusión

Tras los análisis generados y debidamente fundamentados en los resultados otorgados por los instrumentos de investigación aplicados, se respondió correctamente a la pregunta establecida en la investigación: ¿Cuáles son los estímulos motivacionales y factores del entorno que influyen en el desempeño laboral de los conductores de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular?

Contrastando el estudio de Sánchez Bazán (2019), la motivación potencializa el esfuerzo de los trabajadores y garantiza resultados beneficiosos en el desempeño laboral. Una desmotivación causa que baje el nivel de esfuerzo, por ello, el papel de las empresas es favorecer la participación, otorgar los recursos necesarios, propiciar un agradable ambiente laboral y realizar capacitaciones para obtener mayores conocimientos de sus responsabilidades. En este caso, la empresa estudiada presentó un alto nivel de motivación intrínseca y extrínseca, al igual que, el desempeño laboral. Los hallazgos expuestos no son compatibles, por la razón de que, se analizó una empresa dedicada al transporte público, cuya motivación y desempeño se encuentran amenazadas por otros factores como la falta de cultura de los usuarios, que adquieren comportamientos poco razonables y, los vendedores que tienden a ocasionar problemas por una mala actitud, el irrespeto al conductor o a los pasajeros mismos. Del mismo modo, la distinción el tránsito vehicular que normalmente se ve en hora punta, festividades de las provincias o feriados. Ante esta situación están más susceptibles a sufrir estrés, debido a, la presión de no llegar a tiempo según los horarios estipulados, la preocupación de recibir una sanción y el aumento del nivel de riesgo de accidentes.

Los hallazgos demostraron que la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular lleva a cabo actividades que fortalecen las relaciones interpersonales, mediante una convivencia recreativa, basadas en integraciones deportivas y las celebraciones realizadas a finales del año. Por otro lado, se destaca las relaciones entre los compañeros de trabajo y jefe-empleador, que a pesar de que se obtuvieron respuestas positivas, existe una cantidad representativa que abordan que las relaciones son regulares o malas, es importante identificar y resolver la problemática dada, con el fin de mejorar el clima laboral. Este resultado coincide con el trabajo de Verdesoto Plaza (2019), en el que menciona que el proceso de comunicación es una forma de percibir si se goza de un buen clima laboral entre los mandos superiores y los

demás colaboradores. Las relaciones interpersonales favorables generan una sólida comunicación, en cambio, si son negativas, es posible que se generen muchos conflictos, afectando la calidad de la relación laboral. No obstante, se difiere en que, el bloqueo de las comunicaciones es producto de una mala relación, puesto que, en la cooperativa, se aprecia buenas relaciones y, aun así, es superado por el número de conductores que indican que se ven afectados por la desinformación, a causa del desconocimiento sobre las nuevas políticas implantadas o cambios suscitados, para el cumplimiento efectivo de sus labores.

Se determinó que por unos años se promovió la iniciativa de reconocimientos, orientada a recompensar el esfuerzo de los conductores más destacados, por esta razón, se demuestra que la mayoría de los conductores carecen de este incentivo, por lo tanto, la estrategia implantada no logró el efecto esperado. En cuanto los beneficios monetarios, son realmente escasos, concordando con el estudio realizado por Rocafuerte Laínez (2019) se sustenta que la motivación influye positivamente en el desempeño del personal, pero, es perjudicado por la ausencia de estrategias motivacionales que conlleva a la insatisfacción del personal.

Se destaca la investigación realizada por Quispe Holguín (2022), donde la empresa obtuvo un nivel de motivación por debajo del 50% para ejecutar las funciones ordenadas, entre las principales razones de la desmotivación se encuentran: no se planifican programas o sistemas encaminados a reconocer el excelente trabajo realizado y, con una mayor significación, la inadecuada distribución del espacio físico que normalmente ocupa el trabajador, imposibilitan el correcto desempeño de las distintas operaciones a efectuar. En la cooperativa, también se presentó falencias respecto a las unidades de transporte, en primer lugar, que la mayoría de los conductores mencionan que el medio de trabajo no es capaz de proporcionar bienestar al conducir, debido al mal diseño de la cabina, con espacios insuficientes, asientos que no logran ser suficientemente cómodos. El no realizar revisiones constantes, o, que no sean solucionadas las fallas mecánicas a tiempo o incorrectamente son otras de las molestias generadas en los conductores. Resulta importante atender este problema, con la intención de evitar la disminución de la capacidad tanto del trabajador como del bus, al provocar un desempeño deficiente y el incumplimiento del total de recorridos.

Propuesta

“Estrategias motivacionales que mejoren el desempeño laboral de los conductores de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular”

Los trabajadores son los responsables de realizar todas las gestiones necesarias para cumplir con las metas planteadas por la alta dirección, por ello, la motivación actúa como un mecanismo de compensación y agradecimiento hacia el conjunto de esfuerzos llevados a cabo para cumplir con dichas metas. Del mismo modo, las empresas deben analizar cuáles son los incentivos que necesitan sus trabajadores y conseguir los resultados deseados.

Objetivos

Objetivo general

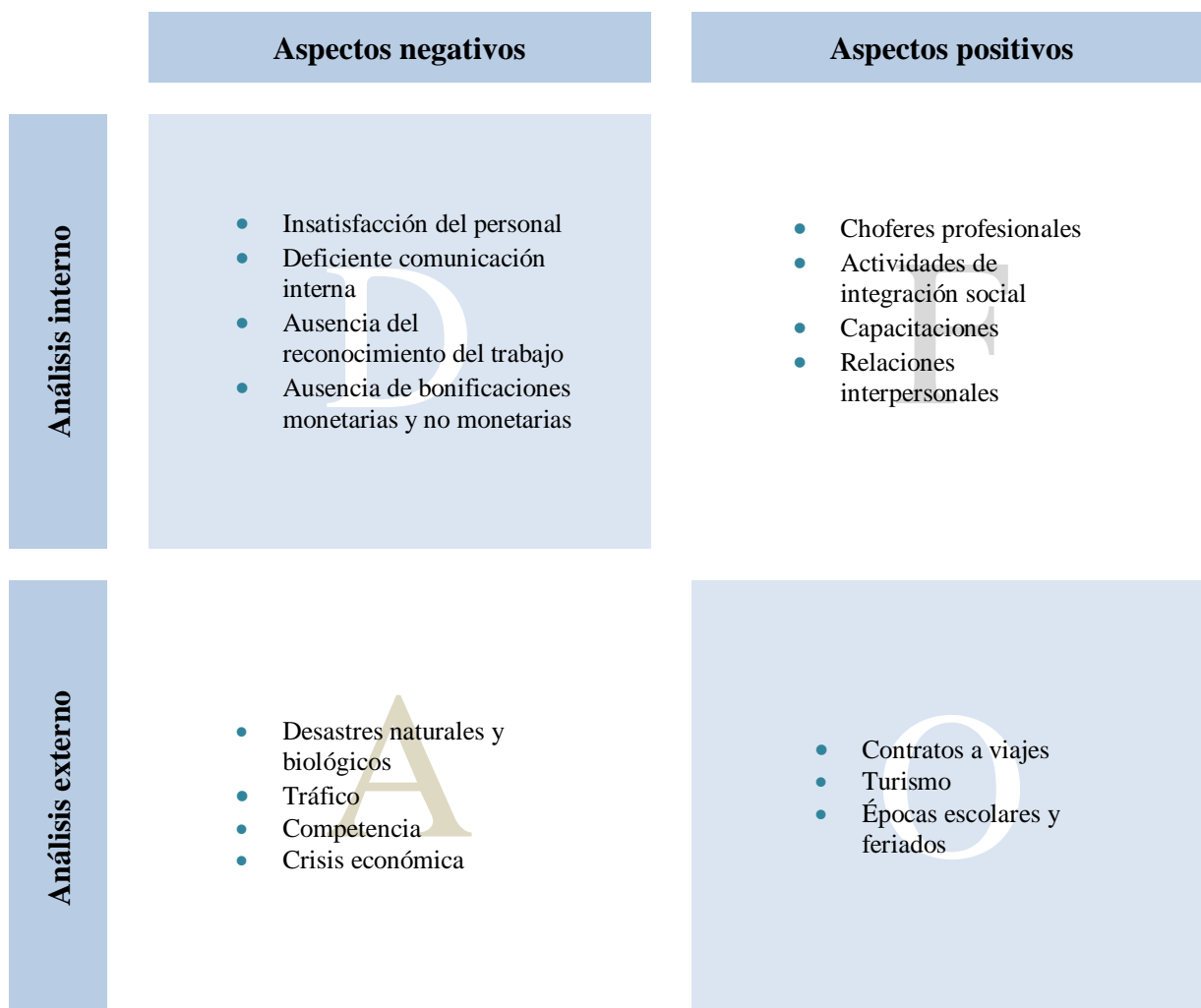
Motivar a los conductores de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular, cuya finalidad consiste en el aumento del desempeño laboral, a través de la identificación de las mejores estrategias motivacionales.

Objetivos específicos

Identificar los puntos débiles de las diligencias de la empresa en referencia al conductor de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular.

Determinar las actividades a ejecutar, con el propósito de generar una retroalimentación de aquellos puntos que presentan falencias con relación al conductor de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular.

Aplicar los estímulos motivacionales estipulados, que permitan un satisfactorio desenvolvimiento en las actividades que desempeña el conductor de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular.

Figura 18*Matriz FODA*

Con la ayuda de la matriz FODA, se logró definir los factores que poseen un mayor impacto positivo y negativo en la motivación y desempeño laboral de los conductores de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular. Acorde a los puntos resaltados en esta matriz, se plantea acciones orientadas a enriquecer la experiencia laboral de los choferes, por ello, a través de la información recabada se identificó los factores de mayor prioridad que afecta la satisfacción del personal operativo.

Estrategias

- **Reconocimientos concedidos por un óptimo desempeño.**

Establecer un sistema de reconocimiento, en el que se otorgue un certificado dirigido al “mejor conductor del año”, presentado ante todos los miembros que conforman la cooperativa.

Se constituye otro tipo de reconocimiento, dirigido a los conductores que hayan trabajado por más de 5 años al servicio de la comunidad y por su fidelidad a la cooperativa, entregando insignias o regalos conmemorativos, simbolizando el aprecio y cariño de todos los compañeros de trabajo.

Los conductores no solo deben de recibir reconocimientos de la cooperativa, los empleadores también deben reconocer el esfuerzo, mediante felicitaciones y elogios admirando su buen trabajo.

- **Sistema de bonificaciones no monetarias y monetarias**

El outsourcing es una estrategia muy utilizada por las organizaciones para asociarse con otras. Mediante esta estrategia, los conductores pueden gozar de los beneficios que ofrecen las tarjetas de regalos de compras adquiridos de los minimarkets o supermercados, con los cuales la cooperativa se ha de asociar acorde a su conveniencia. Otorgar dinero adicional de acuerdo con la capacidad económica que se obtenga y, tomando en cuenta el desempeño del conductor, esto puede ser realizado semestralmente.

- **Departamento de salud ocupacional**

De las funciones encargadas de este departamento, se encuentran los masajes, fisioterapia, sala de descanso o/y sala de entretenimiento, siendo una forma de contrarrestar los efectos físicos y emocionales que trae consigo el conducir largas horas, los conductores están propensos a sufrir de calambres, fatiga muscular y cansancio mental. Las actividades de relajación reducen el estrés y la carga laboral.

- **Establecer adecuados canales de comunicación para el correcto intercambio de información**

El medio de comunicación más utilizado actualmente es el WhatsApp, por lo que, se asigna a una persona responsable encargada de transmitir la información necesaria que le competen y, es de interés de los conductores. Otra alternativa más formal es enviar la información a través del correo electrónico. Mejorando la comunicación dentro de la cooperativa se enriquecerá el ambiente laboral.

- **Gozar de seguridad en el trabajo**

Una forma de aumentar la satisfacción en el trabajo es tomando en cuenta las necesidades de los conductores y, cuando éstas son complacidas, se demuestra al trabajador que constantemente los empleadores realizan múltiples esfuerzos para procurar las comodidades necesarias a su personal, sintiéndose apreciado e importante en la empresa.

Pese a que, no se pueden realizar una reestructuración o cambios constantes en las unidades de transporte al igual que una oficina, se puede identificar pequeños detalles que brinde mejor confort al conductor, por ejemplo, que el asiento sea más acolchonado y adecuado para evitar lesiones a largo plazo por una mala postura. De esta manera, será más cómodo y agradable. Es importante que los empleadores también atiendan las necesidades de las unidades de transporte, solucionar las fallas mecánicas adecuadamente para no recurrir constantemente a reparaciones.

Conclusiones

A través del análisis situacional de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular se identificó los aspectos positivos de la gestión motivacional intrínseca, como las capacitaciones que se realizan para un adecuado desarrollo profesional, no obstante, se puntualiza los escasos esfuerzos dirigidos a motivar a los conductores, en el que predomina la ausencia de prácticas que recompensen el buen trabajo. Relativo a la motivación extrínseca, destaca la gestión de incluir seguro social, sin embargo, prevalece la limitación de iniciativas de procurar óptimas condiciones laborales y el no ser beneficiados con algún tipo de bonificación, son las causas principales que amenazan el desempeño de los conductores y reduce el nivel de motivación.

Mediante el levantamiento de información, se pudo constatar factores claves que influyen desfavorablemente en el desempeño laboral de los conductores, tales como el tránsito vehicular y la falta de cultura de las personas, que en ocasiones disminuye el grado de compromiso que poseen los conductores, cabe resaltar que poseen una acertada cultura capaz de transmitir un servicio de calidad a los usuarios. Por otro lado, los conductores son conscientes de la importancia del trabajo que realizan, por lo que, cumplen un rol fundamental para el correcto funcionamiento del transporte en beneficio de la comunidad. Los factores causantes de una disminución del sentido de pertenencia se acentúan en la insatisfacción y a la ineficiente comunicación, puesto que, los conductores no son informados de todas las actividades importantes de la empresa que le conciernen. Sin embargo, se enfatiza un aceptable clima laboral relativo a las relaciones interpersonales entre compañeros y jefes.

Se abordó una serie de estrategias cuyo propósito es solucionar los problemas encontrados que alejan al conductor de la satisfacción y el sentido de pertenencia, dado que, la cooperativa requiere que se cumpla eficazmente con las políticas establecidas, la calidad del servicio y las tareas encomendadas. La implementación de incentivos es un factor decisivo para el aumento de compromiso laboral, adicionalmente a ello, el trabajo del conductor también se puede ver afectado ante la rutina y la fatiga laboral, por lo que, ayudará a reactivar el interés por su trabajo.

Recomendaciones

Se debe continuar realizando capacitaciones constantes que permitan el desarrollo profesional de los conductores sobre leyes de tránsito y relaciones humanas, también cumplir con la inscripción del seguro social. La cooperativa podría implementar capacitaciones para otros fines, pero igualmente benefactoras como la gestión del estrés, resolución de conflictos e incluso capacitaciones dirigidas a los dueños de las unidades de transporte, con el objeto de concientizar la importancia del talento humano.

La Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular debe ejecutar un análisis en relación con el talento humano, que aborde a profundidad las diferentes necesidades y problemáticas que comúnmente aflige el trabajo. Descubrir otras formas de estimular que sean posibles poner en práctica y emplear recompensas monetarias, con la intención de contrarrestar los efectos negativos causada por la desmotivación.

Se sugiere que se tome en consideración las estrategias propuestas dirigidas a fomentar un mejor sentido de pertenencia y compromiso laboral, analizar detalladamente cada uno de los métodos sugeridos, a fin de asegurar una efectiva adaptación. Se hace hincapié que el éxito de las estrategias motivacionales conseguirá elevar el desempeño si su aplicación es permanente, de otra manera, serán inservibles e inducirá a una mayor desmotivación

Referencias

- Hidalgo Cedeño, M. d., Romero Zambrano, M. A., y Pazmiño Chica, V. E. (2019). Capacitación y gestión del talento humano en administración de empresas. *CIENCIAMATRIA*, 6(10), 204-222. <https://doi.org/https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.125>
- Alvarado Montaleza, G. E. (2021). *Estudio de la cultura organizacional de la empresa Autohyn [Tesis de Licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana]*. Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/21274>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., y Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.
- Bravo Calderon, B. I. (2021). *Motivación y desempeño laboral en un comisariato del Cantón Bolívar, Ecuador, 2021 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70990>
- Castro Flores, K. M. (2019). *Estrategias de motivación para fortalecer el desempeño laboral en Emturisa S.A., cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2018 [Bachelor's thesis, Universidad Estatal Península de Santa Elena]*. Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5111>
- Chara Plúa, E. J. (2021). *Condiciones laborales y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados de los negocios formales de la ciudad de Jipijapa [Bachelor's thesis, Universidad Estatal del Sur de Manabí]*. Repositorio Digital UNESUM. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3299>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. Mc Graw Hill. <http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/2873/1/Comportamiento%20o rganizacional.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Mc Graw Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1145>

- Fischer, A., y Aguilar, S. (2021). *Guía para ser un mejor jefe, director, supervisor, gerente o líder*.
- Franklin Fincowsky, E., y Krieger, M. J. (2011). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Enfoque para América Latina*. Pearson Educación de México, S.A. de C.V. <https://ozkarinconsultor.files.wordpress.com/2019/02/comportamiento-organizacional.pdf>
- Franklin Fincowsky, E., y Krieger, M. J. (2011). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Enfoque para América Latina*. Pearson Educación de México, S.A. de C.V. .
- Freire Cherez, S. E., y Maldonado Jimenez, M. F. (2019). *Sistematización del análisis del sentido de pertenencia de las familias que residen en la Cooperativa Pablo Neruda [Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Psicológicas]*. Repositorio Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/39340>
- Genoud, M. A., Broveglio, G., y del Pilar Ramos, M. (2022). Qué motivaciones laborales priorizan los trabajadores en América Latina? La gestión del conocimiento centrada en valores. *Ciencias administrativas*(21), 115. <https://doi.org/https://doi.org/10.24215/23143738e115>
- González García, W., y Vilchez Pirela, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*(51), 54-74. <https://doi.org/https://doi.org/10.14482/pege.50.658.155>
- González, L. F.-S. (2015). *Burnot. Consecuencias y soluciones*. Editorial El Manual Moderno.
- Guachamin Santistevan, S. (2022). *Motivación y desempeño laboral en la casa comercial Comecsa del cantón La Libertad, año 2021 (Bachelor's thesis, Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2022)*. Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/8713>
- Gutiérrez Calla, Y. B. (2019). *El estrés laboral y Desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna, 2019 [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión]*. Repositorio de la Universidad Peruana Unión. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2183>

- Hernández Govea , M. L., y Xicoténcatl Valencia, M. L. (2021). Motivación organizacional en el entorno empresarial. *Publicaciones e Investigación*, 15(3). <https://doi.org/10.22490/25394088.5565>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. P. (2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-hill. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64591365/Metodología_de_la_investigación._Rutas_cuantitativa__cualitativa_y_mixta-libre.pdf?1601784484=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTA.pdf&Expires=1686972074
- Huichi Quequejana, N. C. (2019). *Motivación Laboral [Tesis de Grado, Universidad Peruana Unión]*. Repositorio de la Universidad Peruana Unión. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2630/Carolina_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Larrea Ubidia, S. R. (2021). *La motivación intrínseca hacia el trabajo como criterio de felicidad organizacional: caso de estudio en una corporación ecuatoriana [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]*. Repositorio UASB. <http://hdl.handle.net/10644/8198>
- López Mera, C. A. (2020). *Diagnóstico de la cultura organizacional y el desempeño laboral. Caso: INSELMED [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]*. Repositorio Institucional del Organismo de la Comunidad Andina, CAN. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7761>
- Manjarrez Fuentes, N. N., Boza Valle, J. A., y Mendoza Vargas, E. Y. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 359-365. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>
- Manzano Torres, I., Valencia Chávez, L. B., Lara Soto, Y., y Torres Figueroa, M. G. (2017). Elementos que influyen en el nivel de motivación dentro de la empresa Molex, Nogales. *Vinculatégica Efan*, 3(1), 208-217. <http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculatategica/Revistas/R3/208%20-%20217%20->

%20Elementos%20que%20influyen%20en%20el%20nivel%20de%20motivacion%20dentro%20de%20la%20empresa%20Molex,%20Nogales.pdf

Martínez Bermúdez, R. (2022). *Conviértase de JEFE a LÍDER: Guía práctica para dejar de ser un simple jefe*. Ediciones de la U. <https://doi.org/https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=PI5dEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA13&dq=related:JA5v63FCtFYJ:scholar.google.com/&ots=QsO4x4fFmt&sig=qjTxOQ9nJ7aygBeJEbG3t0dr3MY#v=onepage&q&f=true>

Menoscal Panchana, M. G. (2023). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la microempresa Arlette del cantón Santa Elena, año 2022 [Bachelor's thesis, Universidad Estatal Península de Santa Elena]*. Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9334>

Monroy Mejía, M., y Nava Sanchezllanes, N. (2018). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Éxodo. <https://elibro.net/es/lc/upse/titulos/172512>

Niño Rojas, V. M. (2019). *Metodología de la Investigación: diseño, ejecución e informe (2a. ed.)*. Ediciones de la U. <https://elibro.net/es/lc/upse/titulos/127116>

Obando Changuán, M. P. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *Eca Sinergia*, 11(2), 166-173.

Obando Nazate, D. A., y Taimal Castro, J. V. (2022). *Incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores [BachelorThesis, Universidad Técnica del Norte]*. Repositorio Digital Universidad Técnica del Norte. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/12202>

Palacios Lara, S. V. (2021). *La motivación y su influencia en la productividad de los colaboradores de la empresa Novartis de la ciudad de Guayaquil [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]*. Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16345>

Paz, M., González, W., y González, H. (2019). Liderazgo organizacional para la optimización del desempeño laboral del personal administrativo de la empresa GANICA C.A. *Saberes*

a Cielo Abierto, I(4), 29-41.
<https://investigacion.unesur.edu.ve/index.php/rsca/article/view/103>

Peña Núñez, C. M. (2022). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Piura, 2021*.

Portilla Albán , G. M. (2023). *Influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores de una empresa de servicios funerarios en la ciudad de Quito en el periodo entre octubre y noviembre 2022 [Tesis de Grado, Universidad Politécnica Salesiana]*. Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana.
<http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/24212>

Quispe Holguin, Y. (2022). *Motivación laboral y desempeño de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Lambayeque, 2022 [Tesis de Grado , Universidad César Vallejo]*. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95993/Quispe_HYS-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Reyes Rocafuerte, J. O. (2019). *Estrategias de servicio para fortalecer la competitividad de la compañía de transporte Salisel SA, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018 [Bachelor's thesis, Universidad Estatal Península de Santa Elena]*. Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena.
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5175>

Riera Recalde, Á. A., Vera Díaz, F. V., y Mariscal Rosado, Z. M. (2020). Variables significativas en el desempeño laboral. Un análisis cuantitativo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2156>

Rocafuerte Laínez , K. C. (2019). *Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en el hotel Greenfield, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2018 [Bachelor's thesis, Universidad Estatal Península de Santa Elena]*. Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5204>

- Rodríguez Velázquez, F. J. (2020). LA SATISFACCIÓN Y EL COMPROMISO LABORAL DE LOS DOCENTES DEL COBACH EN EL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ – MÉXICO. *NOVUM*, 2(10), 284-297. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/novum/article/view/86893>
- Sanchez Bazan, I. J. (2019). *La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ETRAL SAC en la ciudad de Trujillo, 2020 [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]*. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25296/Sanchez%20Bazan%2c%20Irving%20Jair.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez De Jesús, C. (2021). *Compromiso y Desempeño en la vida laboral de los estudiantes Posgrado en Administración FCA [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Querétaro]*. Repositorio Institucional DGBSDI-UAQ. <http://ri-ng.uaq.mx/handle/123456789/2757>
- Solórzano Cedeño, M. E. (2023). *Plan motivacional y desempeño laboral del personal de la distribuidora Piedra cantón La Libertad, año 2022 [Bachelor's thesis, Universidad Estatal Península de Santa Elena]*. Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9321/1/UPSE-TAE-2023-0050.pdf>
- Suárez Medina, V. E. (2019). *La motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados de la empresa municipal EMASA-EP, cantón Santa Elena, provincia Santa Elena, año 2017. (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2019.)*.
- Taborda, V. S. (2022). *Motivación Laboral como factor clave para el sector empresarial caso de estudio sobre empresa Lux [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Martín]*. Repositorio Institucional de la UNSAM. <http://ri.unsam.edu.ar/handle/123456789/2138>
- Tomalá Gabino, M. J. (2019). *Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Aguapen E.P, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2018 [Bachelor's thesis, Universidad Estatal Península de Santa Elena]*. Repositorio

Universidad Estatal Península de Santa Elena.
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5129>

Torres Flórez, D., Arce Bonilla, L. C., y Ibargüen Mosquera, H. (2020). El aporte de los beneficios sociales a la motivación laboral en los hoteles Pymes: Caso Villavicencio, Colombia. *Económicas CUC*, 41, 9-24. <https://doi.org/>
<https://doi.org/10.17981/econcuc.41.1.2020.Econ.1>

Torres Oré, J. P., y Quijaite Fernández, P. C. (2019). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de transporte LEONEL SAC, Santa Anita-2018 [Tesis de Grado, Universidad María Auxiliadora]*. Repositorio Institucional - UMA.
<https://hdl.handle.net/20.500.12970/197>

Torres Rivera, G. (2019). *Procedimientos en la elaboración de las remuneraciones y beneficios sociales por pagar aplicando la normativa legal vigente [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Machala]*. Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/13700/1/ECUACE-2019-CA-DE01071.pdf>

Vallejo Chávez, L. M. (2016). *Gestión del talento humano*. La Caracola Editores.
<http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gestión%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>

Verdesoto Plaza, M. J. (2019). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo del Consejo de la Judicatura del cantón Esmeraldas, periodo junio a diciembre 2019*. (Doctoral dissertation, Ecuador-PUCESE–Maestría Gestión del Talento Humano).

Apéndices

Apéndice 1



Matriz de consistencia

Título	Problema	OBJETIVOS	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Motivación y desempeño laboral de los conductores de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular	<p>Formulación del problema</p> <p>¿Cuáles son los estímulos motivacionales y factores del entorno que influyen en el desempeño laboral de los conductores en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar los estímulos motivacionales y factores del entorno que influyen en el desempeño laboral de los conductores de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular.</p>	Motivación	Motivación extrínseca	Beneficios sociales Condición de trabajo	<p>ENFOQUE</p> <p>Mixto</p> <p>ALCANCE</p> <p>Exploratorio/Descriptivo</p> <p>MÉTODOS</p> <p>Investigación bibliográfica</p> <p>Analítico/Sintético</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>MUESTRA</p> <p>46 conductores</p> <p>10 Socios</p> <p>INSTRUMENTOS</p> <p>Encuestas</p> <p>Cuestionarios</p> <p>Entrevistas</p> <p>Guía de entrevista</p>
	<p>Sistematización del problema</p> <p>¿Cuál es la situación actual respecto a la motivación del personal operativo de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Diagnosticar la situación actual respecto a la motivación del personal operativo de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular.</p>		Motivación intrínseca	Reconocimiento Capacitaciones	
	<p>¿Cuáles son los diferentes factores del entorno que afectan el desenvolvimiento de los choferes de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular?</p>	<p>Determinar los diferentes factores del entorno que afectan el desenvolvimiento de los choferes de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular.</p>	Desempeño laboral	Compromiso	Responsabilidad Cultura organizacional	
<p>¿Cuáles son los diferentes factores del entorno que afectan el desenvolvimiento de los choferes de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular?</p>	<p>Diseñar estrategias motivacionales que mejoren el desempeño laboral de los conductores de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular.</p>	Sentido de pertenencia		Satisfacción laboral Clima laboral		

	<p>¿Cuáles son las estrategias motivacionales que mejoran el desempeño laboral de los conductores de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular?</p>					
--	--	--	--	--	--	--

Apéndice 2

Guía de entrevista dirigida a socios de la cooperativa

 UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS 	
Objetivo Analizar los estímulos motivacionales utilizados y los factores que afectan el desempeño laboral de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular	
N°	Preguntas
1	¿De qué manera la motivación contribuye al cumplimiento eficaz del desempeño del conductor de su unidad?
2	¿Qué actividades han gestionado para incentivar a obtener un mejor desempeño de su conductor?
3	¿Cuáles considera que son las ventajas que podrían obtener el implementar estrategias motivacionales?
4	¿Cuáles son los factores que desmotivan y afectan el desempeño de los conductores?
5	¿Cuál es la razón por la cual considera que no se realiza un reajuste en las frecuencias?

Apéndice 3

Cuestionario de encuesta dirigida a los conductores



UNIVERSIDAD ESTADAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Objetivo

Analizar los estímulos motivacionales utilizados y los factores que afectan el desempeño laboral de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular

Beneficios sociales

¿Está de acuerdo usted que la cooperativa debería implementar un departamento de salud ocupacional donde pueda tener acceso a: masajes, fisioterapia, sala de descanso o/y sala de entretenimiento?

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

¿Recibe bonificaciones no monetarias y monetarias adicionales como incentivo en el desempeño de sus labores?

1. Siempre
2. Regularmente
3. Algunas veces
4. Muy raro
5. Nunca

¿Se encuentra afiliado al Seguro Social?

1. Si
2. No

Condiciones de trabajo

¿El medio en el que usted desempeña su trabajo le ofrece bienestar, comodidad y confort?

1. Si
2. No

¿Cuál es el estado de la unidad de transporte en el que desempeña sus labores para el correcto funcionamiento del recorrido diario?

1. Excelente
2. Bueno
3. Regular
4. Malo
5. Deficiente

Reconocimiento

¿Ha recibido algún tipo de reconocimiento (elogios, premios, certificados) por su buen desempeño?

1. Nunca
2. Casi nunca
3. Ocasionalmente
4. Cada mes
5. Una vez al año

Capacitaciones

¿En el último año cuantas capacitaciones ha recibido por la cooperativa para su desarrollo?

1. Más de 1
2. Más de 2
3. Mas de 3
4. No ha recibido capacitaciones

Responsabilidad

¿El tránsito vehicular dificulta el cumplimiento de las frecuencias en el recorrido diario?

1. Casi nunca verdad
2. Usualmente verdad
3. Ocasionalmente verdad
4. Usualmente verdad
5. Casi siempre verdad

¿Qué tan importante considera la labor que realiza en beneficio de la provincia?

1. Muy importante
2. Importante
3. Neutral
4. Poco importante
5. Nada importante

Cultura organizacional

¿Considera usted que posee la cultura de servicio que se requiere para ser un conductor de transporte público de personas?

1. Si
2. No

¿Considera que la falta de cultura de los usuarios afecta su motivación en el desempeño de sus labores?

1. Casi nunca verdad
2. Usualmente verdad
3. Ocasionalmente verdad
4. Usualmente verdad
5. Casi siempre verdad

Clima laboral

Califique de 1 a 5 el ambiente laboral con sus compañeros

1. Excelente
2. Bueno
3. Regular
4. Malo
5. Deficiente

¿Cómo considera la relación con su empleador?

1. Excelente
2. Bueno
3. Regular
4. Malo
5. Deficiente

¿Se realizan actividades de integración social entre los miembros de la cooperativa, sean los propietarios de unidades, los choferes y sus familias?

1. Muy frecuentemente
2. Frecuentemente
3. Ocasionalmente
4. Raramente
5. Nunca

Satisfacción laboral

¿Cómo considera la comunicación dentro de la cooperativa, respecto al recibir información suficiente para el cumplimiento de sus labores y estar al tanto de los cambios?

1. Excelente
2. Buena
3. Regular
4. Mala
5. Deficiente

¿Cómo calificaría el nivel de aceptación y satisfacción en su puesto de trabajo?

1. Muy bajo
2. Bajo
3. Medio
4. Alto
5. Muy alto

Apéndice 4

Carta Aval otorgado por la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTRAPROVINCIAL
"HORIZONTE PENINSULAR"
 R.U.C. 0992132787001



CARTA AVAL

Oficio No. 042.CHP.2023
 La Libertad, Julio 12 del 2023,

Señores,
 UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA,
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS – CARRERA DE
 ADMINISTRACION DE EMPRESAS.
 Santa Elena.-

Atento Sr. WILLIAM ROJANO RAZA, PRESIDENTE

De mis consideraciones

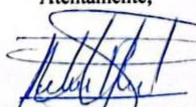
WILLIAM GIOVANNI ROJANO RAZA, portador de la C.I. No. 180319924-7, en mi calidad de PRESIDENTE de la Cooperativa de Transporte de pasajeros HORIZONTE PENINSULAR, dejó constancia de lo siguiente:

Qué, se le entregó el AVAL correspondiente por medio de la cual se AUTORIZÓ a la señorita GONZALEZ MACIAS ANDREA ISABEL, estudiante universitaria portadora de la C. I. No. 245000989-5, para que desarrolle el trabajo de TESIS denominado "MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS "HORIZONTE PENINSULAR", CANTON LA LIBERTAD-2022",

Qué, para cumplir con su objetivo se le brindó las facilidades que el caso ameritaba al mismo tiempo que se autorizó a publicar el trabajo realizado en la plataforma de la Universidad.

Particular que comunico, para los fines pertinentes,

Atentamente,


 Sr. William ROJANO Raza,
 PRESIDENTE.-
 Celular No. 0994755380,



C.C: Archivo,



Vía a Santa Elena Km. 1 ½ Enríquez Gallo
 y Av. 12 s/n e/ calle 44 y 45
 E-mail: hori_peninsular1112@hotmail.com
 Telf.: 2933020

La Libertad - Santa Elena - Ecuad

Apéndice 5

Certificado antiplagio



Biblioteca General

Formato No. BIB-009

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

La Libertad, 31 de julio del 2023

016-TUTOR AMF -2023

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado "Motivación y desempeño laboral de los conductores de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular, cantón La Libertad 2022", elaborado por la estudiante González Macías Andrea Isabel, egresada de la Carrera de administración de empresas, de la Facultad de ciencias administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de licenciado en administración de empresas, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio, luego de haber cumplido con los requerimientos de valoración, el presente proyecto, se encuentra con 4% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente certificado.

Adjunto el reporte de análisis.

Atentamente,

Ing. Alvaro Mejía, MSc.

C.I. 1801466804

DOCENTE TUTOR

Apéndice 6

Cronograma UIC 2023-1



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

		PERÍODO ACADÉMICO 2023-1																	
		2023																	
		ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
No.	Actividades planificadas	17-22	24-29	1-6	8-13	15-20	22-27	29MAY-3JUN	5-10	12-17	19-24	26JUN-1JUL	3-8	10-15	17-22	24-29	31jul-5ag	7-12	FECHA
	Presentación de																		
	Designación de tutores y especialistas																		
	Aprobación de temas																		
1	Desarrollo de los Trabajos de Integración Curricular:																		
2	Introducción	■																	
3	Capítulo I Marco Referencial		■	■	■														
4	Capítulo II Metodología					■	■	■											
5	Capítulo III Resultados y discusión								■	■	■								
6	Conclusiones, Recomendaciones y Resumen											■							
7	Certificado Antiplagio												■						
8	Entrega de informe por parte de los tutores													■					14 de julio
9	Entrega de archivo digital del TIC a profesor guía													■					
10	Entrega de oficios a los especialistas														■				
11	Revisión y calificación de los trabajos														■	■			
12	Informe de los especialistas (calificación en rúbrica)															■			Hasta 28 de julio
13	Entrega de archivo digital del Trabajo final a la profesora guía															■			
14	Sustentación de los Trabajos de Integración Curricular																■		2y 3 de agosto
15	Aplicación recuperación y publicación de resultados																■		4 de agosto
16	Ingreso de calificaciones en SGA																■		
17	Creación de nómina de estudiantes aprobados y reprobados al final del PAO 2023-1																	■	
18	Entrega de Informe final del docente Guía al Director																	■	10 de agosto

Apéndice 7

Certificado de validación de instrumentos



Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: "Motivación y desempeño laboral de los conductores de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Horizonte Peninsular, cantón La Libertad 2022" planteado por la estudiante Andrea Isabel González Macías, doy por validado los siguientes formatos presentados.

1. Encuesta.
2. Entrevista.

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas en base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario de el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 18 julio de 2023



Abg. Isauro Domo Mendoza, MSc.
Docente de la Carrera de Administración de Empresa

UPSE, crece sin límites

Apéndice 8

Evidencias

Encuesta



Entrevistas

