UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

LA MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO DIAS S.A CAJAMARCA 2019.

Presentado por:

Bach. Álvaro Caruanambo Pérez

Bach. Jorge Luis Muñoz Velásquez

Asesor:

Dr. Carlos Enrique Anderson Puyén

Cajamarca – Perú

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

Facultad De Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Administración de Empresas

LA MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO DIAS S.A CAJAMARCA 2019.

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Presentado por:

Bach. Álvaro Caruanambo Pérez

Bach. Jorge Luis Muñoz Velásquez

Asesor:

Dr. Carlos Enrique Anderson Puyén

Cajamarca – Perú

COPYRIGHT©2019 by
Álvaro Caruanambo Pérez
Jorge Luis Muñoz Velásquez
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL

LA MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO DIAS S.A CAJAMARCA 2019.

Presidente: Mg. Guillermo Rojas Chávez

Secretario: Mg. Lucía Antonieta Small Ruíz

Vocal : Mg. Gina Céspedes Cáceres

DEDICATORIA:

La presente tesis la dedicamos a DIOS que nos da la oportunidad de vivir junto a una familia maravillosa, que gracias a nuestro esfuerzo y su bendición hemos podido concluir nuestra carrera profesional exitosamente.

A nuestros padres por su apoyo incondicional en la parte moral y económica durante nuestros estudios superiores. A nuestra familia en general por sus buenos consejos y por estar en los buenos y malos momentos.

A nuestros docentes por su tiempo y sus conocimientos brindados que nos trasmitieron en el desarrollo de nuestra formación profesional que nos ayudara a lo largo de nuestra vida profesional.

Alvaro Caruanambo Pérez
Jorge Luis Muñoz Velásquez

AGRADECIMIENTOS:

A DIOS por permitirnos llegar a culminar uno de nuestros principales objetivos. Así mismo a nuestros padres por brindarnos el apoyo para lograr una carrera profesional.

A nuestros hermanos por brindarnos sabios consejos que nos ayudaron a crecer en el ámbito personal como universitario.

A nuestra Alma mater y a los docentes, por sus conocimientos trasmitidos durante toda la instancia universitaria.

Al Gerente y colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. por su apoyo con la información brindada para la realización de nuestra tesis.

Alvaro Caruanambo Pérez
Jorge Luis Muñoz Velásquez

INDICE

DEDICATORIA: v
AGRADECIMIENTOS: vi
INDICE vii
INDICE DE TABLAS ix
INDICE DE FIGURAS x
RESUMEN xi
ABSTRACT xii
INTRODUCCIÓN xiii
CAPITULO I 14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....14
1.1. Descripción de la realidad problemática:.....15
1.2. Definición del problema de investigación.....17
1.2.1. Problema General 17
1.2.2. Problemas específicos 17
1.3.1. Objetivo general.....17
1.3.2. Objetivos específicos: 17
1.4.1. Justificación teórica 18
1.4.2. Justificación aplicativa o práctica 18
1.4.3. Justificación académica:.....19
CAPÍTULO II 20
MARCO TEÓRICO.....20
2.1. Fundamentos Teóricos de la investigación 21
2.1.1. A nivel internacional:.....21
2.1.2. A nivel nacional 22
2.1.3 A nivel local 24
2.2. Bases teóricas 26
2.2.1. La motivación.....26
2.2.2.La motivación extrínseca 27
2.2.3. Salarios y Beneficios.....28
2.2.4. Condiciones laborales. 30

2.2.5. Línea de carrera. 31
2.2.6. Desempeño Laboral. 32
2.2.7. Toma de decisiones....33
2.2.8. Proactividad....33
2.2.9. Actitudes....34
2.3. Definición de términos básicos 35
2.4. Hipótesis de la Investigación....37
CAPÍTULO III....39
METODO DE INVESTIGACIÓN 39
3.1. Unidad de análisis, tipo de investigación, diseño de investigación 40
3.1.1. Unidad de análisis....40
3.1.2. Tipo de Investigación....40
3.2. Población:....41
3.3 Muestra....42
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos. 42
3.4.1. Técnicas de recolección de datos....42
3.4.2. Descripción de los instrumentos....42
3.4.3 Operacionalización de las variables. 43
CAPÍTULO IV 44
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 44
4.1. Resultados y Discusión 45
4.1.1. Presentación, análisis e interpretación de resultado....45
4.2. Discusión de resultados....62
CAPITULO V....66
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 66
5.1 Conclusiones....67
5.2 Recomendaciones....68
REFERENCIAS....70
ANEXOS....74
Anexo 1: Cuestionario Motivación Extrínseca....75
Anexo 2 Cuestionario Desempeño Laboral....77
Anexo 3 : Matriz de consistencia....79
Anexo 4: Validez de los instrumentos 80

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 .Operacionalización de las Variables.....43
Tabla 2 .Variable Motivación Extrínseca.....45
Tabla 3 . Salario y beneficios. 46
Tabla 4. Condiciones laborales.....48
Tabla 5. Línea de carrera.....49
Tabla 6. Variable desempeño laboral.....50
Tabla 7. Toma de decisiones 51
Tabla 8. Proactividad 52
Tabla 9. Actitudes 53
Tabla 10. Nivel de contingencia entre motivación extrínseca (V1) y desempeño laboral (V2)....54
Tabla 11. Nivel de correlación entre motivación extrínseca (V1) y desempeño laboral (V2).....55
Tabla 12. Nivel de contingencia entre salario y beneficios y toma de decisiones.....56
Tabla 13. Nivel de correlación entre salario y beneficios y toma de decisiones. 57
Tabla 14. Nivel de contingencia entre condiciones de trabajo y proactividad. 58
Tabla 15. Nivel de correlación entre condiciones de trabajo y proactividad. 59
Tabla 16. Nivel de contingencia entre línea de carrera y proactividad. 60
Tabla 17. Nivel de correlación entre línea de carrera y proactividad. 61

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Motivación extrínseca 46
Figura 2. Salario y beneficios 47
Figura 3. Condiciones laborales.....48
Figura 4. Línea de carrera.....49
Figura 5. Variable desempeño laboral 50
Figura 6. Toma de decisiones 51
Figura 7. Proactividad 52
Figura 8. Actitudes.....53

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito determinar si existe influencia entre la Motivación Extrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de transporte turismo Dias S.A.

Se trabajó con una muestra de estudio constituida por 50 colaboradores. Para la recolección de la información se utilizaron como instrumentos dos cuestionarios de encuesta La Motivación Extrínseca y El Desempeño Laboral. Los resultados demuestran que la motivación extrínseca influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. El resultado indica lo siguiente: que el p-valor (Sig -bilateral) es $p < 0.01$, es decir, $0.461 > 0.01$, a un nivel de confianza de 99%, muestra que no existe influencia significativa de la variable motivación extrínseca con la variable desempeño laboral. Sin embargo, sí presenta una influencia, pero esta es baja. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, por el grado de significancia. Es decir, presenta r de Pearson de 0,207. Lo cual muestra una correlación baja

El tipo de investigación es básica, descriptiva correlacional con un diseño de investigación no experimental-transversal, así mismo se utilizará la estadística descriptiva e inferencial para el procesamiento y análisis de datos.

Se analizó a través de dos instrumentos: Motivación Extrínseca y Desempeño Laboral con 15 ítems cada una.

Palabras clave: motivación extrínseca, desempeño laboral.

ABSTRACT

The purpose of this investigation was to determine if there is influence between the Extrinsic Motivation and the work performance of the employees of the Empresa de Transportes Turismo Dias S.A.

We worked with a study sample consisting of 50 collaborators. For the collection of information, two survey questionnaires The Extrinsic Motivation and Labor Performance were used as instruments. The results show that extrinsic motivation significantly influences the work performance of the employees of the Company of Transportes Turismo Días S.A. The result indicates the following: that the p-value (Sig-bilateral) is $p < 0.01$, that is, $0.461 > 0.01$, at a 99% confidence level, shows that there is no significant influence of the motivation variable extrinsic with the variable work performance. However, it does have an influence, but it is low. Therefore, the null hypothesis is accepted and the alternate hypothesis is rejected, by the degree of significance. That is, it presents Pearson's r of 0.207. Which shows a low correlation

The type of research is basic, descriptive, correlational with a non-experimental-cross-sectional research design, and descriptive and inferential statistics will be used for data processing and analysis.

It was analyzed through two instruments: Extrinsic Motivation and Labor Performance with 15 items each.

Keywords: extrinsic motivation, work performance.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la motivación laboral en las organizaciones es de gran importancia dentro de la gestión del talento humano, ya que en los últimos años se busca obtener el mayor rendimiento posible de los colaboradores dentro de la organización, con este rendimiento que obtienen los colaboradores incrementan sus habilidades y competencias. El desempeño laboral es considerado como una pieza clave en el nivel competitivo de una empresa porque permite alcanzar sus metas y objetivos. En este contexto, la Empresa de Transportes Turismo Dias, necesita tener en cuenta la influencia de la motivación extrínseca en el desempeño laboral de sus colaboradores.

De esta manera la presente investigación tiene como objetivo general, determinar la influencia de la motivación extrínseca en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. con el propósito de determinar la influencia de la motivación extrínseca en el desempeño laboral.

El trabajo de investigación considera en el primer capítulo la descripción de la realidad problemática, donde se definieron las variables motivación extrínseca y desempeño laboral así como la influencia que existe entre una y otra variable; la definición del objetivo general y los específicos .

En el segundo capítulo se tiene el desarrollo del marco teórico donde se mencionan conceptos de motivación extrínseca y desempeño laboral, finalmente se expone la hipótesis.

En el tercer capítulo, se describe el proceso metodológico, técnicas de recolección de datos, instrumentos utilizados, descripción de los mismos y su validación.

En el cuarto capítulo se muestran los resultados y discusión de los mismos, así también se señalan conclusiones, sugerencias, a continuación se encuentran las referencias bibliográficas, y anexos.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática:

A nivel internacional el desempeño laboral siempre ha tenido relación con la motivación extrínseca, cobrando especial relevancia en un mundo globalizado y competitivo; lo que genera que las organizaciones sean conscientes de las falencias en su centro de labores; se observa como la falta de motivación extrínseca perjudica el desarrollo adecuado de las funciones debido a que se está dando de manera ineficiente, lo cual genera que no se alcancen los objetivos en la organización, los colaboradores no se sienten identificados con la organización lo que ocasiona que tampoco se cumplan las metas que se trazan los gerentes. La motivación extrínseca está mal planteada en algunas organizaciones, ya que no le brindan la importancia al capital humano con el que cuentan, sino que solo se concentran en obtener mayores utilidades, esto hace que los trabajadores queden en segundo plano y no se sientan parte de la organización ya que son subestimados, por lo que su productividad no es eficiente para obtener los resultados esperados.

En la actualidad las empresas peruanas han ido en constante evolución favorable para el crecimiento de la organización, pero no se enfocan en un cambio para beneficio de sus colaboradores, para que su productividad sea eficiente en su puesto de trabajo donde se desempeñan y se sientan satisfechos e identificados en el mismo. Algunas de las empresas peruanas no tienen un plan de línea de carrera de sus trabajadores, arrebatándoles el beneficio de lograr sus objetivos laborales, personales y familiares mediante la organización.

Recientemente se preocuparon por estos cambios anteriormente mencionados pero ninguna empresa tomo la verdadera decisión de hacer un cambio a nivel general incluyendo a los trabajadores de la organización, en este sentido hablamos de una motivación extrínseca, que la empresa busque que el trabajador se sienta cómodo y satisfecho en su lugar de trabajo, que las

actividades que realicen las hagan con mucho empeño, que sean camiseta para la empresa, que siempre estén orgullos del lugar donde trabajan, todo esto al ser aplicado con la motivación extrínseca entonces el clima laboral se verá completamente mejorado y la organización se verá beneficiada totalmente.

En Cajamarca, en la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. los colaboradores, por lo observado, no se sienten identificados con la empresa, realizan sus actividades mecánicamente, no tienen un buen trato hacia los clientes, son poco amigables con los clientes, no prestan ningún tipo de servicio extra, los colaboradores son personas que atienden con recelo sin mayor cercanía con el cliente, por lo tanto el desempeño laboral se ve deteriorado y poco desarrollado en la organización, de tal modo que su clima organizacional no se desarrolla de una manera muy favorable para los trabajadores y además los colaboradores no demuestran interés alguno por mejorar esta situación de la empresa, el rendimiento de los colaboradores es bajo ya que la motivación que tienen los mismos también es baja, no existe proactividad en los trabajadores lo cual se concluye que es por la falta de motivación extrínseca y eso también afecta al desempeño laboral y en las actitudes de los trabajadores frente a la empresa.

Salarios, beneficios, condiciones de trabajo son causas de las cuales los trabajadores no demuestran su total compromiso por la empresa lo cual conlleva al nefasto rendimiento de la misma y la inexistencia de cumplimiento de metas.

1.2. Definición del problema de investigación

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la influencia de la motivación extrínseca en el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. Cajamarca 2019?

1.2.2. Problemas específicos

a) ¿Cuál es la influencia que tienen los salarios y beneficios en la toma de decisiones eficaces de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias, Cajamarca 2019?

b) ¿De qué manera influyen las condiciones de trabajo con la proactividad de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias, Cajamarca 2019?

c) ¿De qué manera influye tener un plan de línea de carrera con la proactividad de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias, Cajamarca 2019?

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1. Objetivo general.

Determinar la influencia de la motivación extrínseca en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. Cajamarca 2019.

1.3.2. Objetivos específicos:

a) Determinar la influencia que tienen los salarios y beneficios en la toma de decisiones eficaces de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias, Cajamarca 2019.

b) Determinar de qué manera influyen las condiciones de trabajo con la proactividad de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias, Cajamarca 2019.

c) Determinar de qué manera influye tener un plan de línea de carrera con la proactividad de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias, Cajamarca 2019.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación teórica

La motivación está encaminada a satisfacer necesidades y deseos para conseguir trabajadores motivados y con buen desempeño laboral contribuyendo con los objetivos de la empresa; la investigación se desarrolla en una problemática nueva en la ciudad de Cajamarca y se utiliza a la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. como referencia para la presente investigación, donde se estudia la influencia de la motivación extrínseca en el desempeño laboral de los colaboradores y se analiza diversas teorías que ayuden a proponer estrategias de mejora. La presente investigación brinda aporte al conocimiento científico respecto a la importancia de la motivación extrínseca y el desempeño laboral en una empresa de transportes; asimismo sirve como antecedente para futuros investigadores que deseen conocer la relación que existe entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores. La investigación, en el área administrativa, es de beneficio para los gerentes porque podrán conocer y tener en cuenta la motivación y el desempeño laboral como elemento esencial para la gestión administrativa.

1.4.2. Justificación aplicativa o práctica

La presente investigación está determinada a encontrar la influencia de la motivación extrínseca en el desempeño laboral, cuyos resultados sirven para proponer estrategias que mejoren las dos variables seleccionadas de la empresa. Los resultados obtenidos sirven

para mejorar la gestión y el desarrollo en cada área de cada trabajador y lograr el mejor rendimiento de cada uno de los mismos.

1.4.3. Justificación académica:

Durante el tiempo de estudios culminados en la carrera de administración de empresas y las diferentes teorías de autores vistas y estudiadas, permitirá aplicar los conocimientos básicos enfocados en la relación que existe entre la motivación extrínseca y la influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de transporte Dias S.A. Los datos recolectados se analizarán mediante la estadística para que de esta manera nos brinde resultados esperados en el cual se presentarán en un informe llamado tesis.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentos Teóricos de la investigación

2.1.1. A nivel internacional:

Olvera Z. (2013) en su trabajo de investigación denominado "Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos" realizado en Ecuador, menciona que el mercado de la construcción ha crecido a pasos agigantados, por tal motivo necesitan personal propio para comercializar proyectos; sin embargo, la excesiva rotación del personal contratado, la falta de rotación en personal fijo y el incumplimiento de metas en ventas, consiguió que el personal exprese sentirse desmotivado dentro de la organización atribuyéndolo a factores como la falta de incentivos salariales, limitación de recursos para el desarrollo laboral y falta de preparación profesional. Por tal motivo, en la investigación se utilizó instrumentos como un cuestionario automatizado CMT (cuestionario de motivación para el trabajo), indicadores de ventas, que permitieron recopilar información sobre los niveles de rendimiento del colaborador, la evaluación de desempeño servirá para determinar las fortalezas y debilidades de los empleados en el desenvolvimiento de su cargo así como mejorar las relaciones interpersonales y el desempeño de toda la organización, finalmente dando a conocer que el desempeño laboral se ve influenciado por el salario, el cual es un factor motivacional extrínseco.

Sum Mazariegos (2015) en su trabajo de investigación denominado "motivación y desempeño laboral" realizado en México, menciona que existen organizaciones donde sus colaboradores tienen poca motivación extrínseca, en relación con su trabajo y con el desempeño de sus actividades, presentándoles dificultades tanto personales como laborales perjudicando al empleado y a la organización, ocasionando malas relaciones laborales o hasta la desvinculación

laboral. Dicha falta de motivación ha sido generadora de diferentes programas para motivar a su personal, realizando actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que ellos se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral, esto con el fin de que ellos sientan que los jefes de las organizaciones se preocupan por las actividades que les permiten alcanzar los objetivos establecidos en su puesto de trabajo. Finalmente, en la investigación se determinó que la motivación extrínseca influye en el desempeño laboral del personal administrativo.

Castro Vásquez (2016) en su trabajo de investigación denominado "El Papel de los Valores Hacia el Trabajo en la Motivación Laboral y el Desempeño de Trabajadores de PYMES Potosinas" realizado en México, menciona que en los últimos años es común escuchar que una parte de la competitividad de las empresas reside en el bienestar de sus trabajadores, que se provee de un conjunto de principios que guíen el comportamiento del individuo en el ámbito laboral, que en su ambiente de trabajo exista valores éticos, ya que el capital humano es el motor de las empresas y por lo que cualquier problema que pueda existir no debe pasar inadvertido. Los trabajadores necesitan ser reconocidos para motivarse en sus actividades lo que repercutiría en un mejor desempeño, así mismo son empleados que buscan disfrutar de las actividades que realizan. Por tal motivo, la investigación concluyó con la realización de actividades que tengan retos, que sean versátiles y tareas donde los trabajadores puedan opinar y tomar decisiones.

2.1.2. A nivel nacional

Reátegui Arévalo (2017) en su trabajo de investigación denominado "Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, de Huingoyacu, distrito San Pablo, provincia de Bellavista, región

San Martín" realizado en Tarapoto, menciona que la desmotivación del personal docente y administrativo repercute en el desempeño de sus actividades programadas en el calendario académico, siendo lo más funesto, el perjuicio a los alumnos en el logro de su rendimiento académico, además la motivación juega un papel muy importante, porque constituye un factor que condiciona la capacidad para aprender y desempeñarse laboralmente. Así mismo, se analizó que la motivación varía en cada persona puesto que las necesidades cambian de un individuo a otro, consiguiendo así conocer cómo influye la motivación en el desempeño laboral. Finalmente, la investigación concluyó que el rendimiento laboral de los trabajadores de una empresa o institución educativa estatal o privada depende de que tan motivados estén los trabajadores ya que el rendimiento laboral depende de un factor que está determinados por la motivación de los mismo.

Burga Vásquez & Wisse Eslava (2018) en su trabajo de investigación denominado "Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque" realizado en Chiclayo, menciona que toda empresa es una organización humana, situación que conduce a los directivos a identificar en su personal administrativo cuáles son sus impulsos, motivos y necesidades; para que a través de acciones específicas se logre el desempeño laboral deseado que les permita llevar a cabo un proceso de manera continua sobre las necesidades, los requerimientos y expectativas de todo el personal involucrado, y así obtener mayores y mejores resultados tanto personales como organizacionales, por lo tanto, conocer, analizar y comprender el comportamiento de las personas y sus motivaciones para permanecer en la empresa; realidad que a veces no logra comprenderse a plenitud porque cada individuo es distinto al igual que sus motivaciones. El

tener una alta motivación también permite a la empresa lograr un adecuado desempeño laboral para bien propio y de sus trabajadores, en términos de productividad y eficiencia.

Oliva Estrada (2017) en su trabajo de investigación denominado "Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera" realizado en Lima, menciona que el desempeño y la motivación laboral del personal se encuentra en un bajo nivel, reflejan que sus actividades no están relacionadas al cargo que poseen en la organización, por lo tanto, se determina que el factor humano juega un papel fundamental ya que son las personas quienes realizan las actividades propias del trabajo y las funciones de la organización, en donde se busca la eficiencia y eficacia, por ende, la organización al medir el desempeño laboral de los trabajadores conjuntamente con el grado de motivación, decidió realizar cursos y programas motivadores alternativos para que el trabajador se involucre más con la institución, y así mejorar el nivel de desempeño, redundando en la calidad del servicio que se presta a la colectividad; por tal motivo se mejoró el estímulo con premios, felicitaciones, diplomas y otros, incentivando la cohesión y pertenencia, logrando así motivar y conseguir un óptimo nivel de desempeño.

2.1.3 A nivel local

Vega Tarrillo (2015) en su trabajo de investigación denominado "Influencia de la motivación laboral en la productividad desde la perspectiva humana del personal en el departamento de negocios en la caja rural de ahorro y crédito S.A mi caja Cajamarca" realizado en Cajamarca, menciona que en la organización existe una falta de compromiso y satisfacción laboral, por una excesiva rigidez en los horarios, que no viene acompañada de incentivos o beneficios económicos, por lo tanto es importante que los trabajadores tengan una percepción adecuada sobre las estrategias y como estas influyen en su desempeño, dichas estrategias inciden

directamente en el desempeño laboral y en la productividad de la empresa. Si se pone a los trabajadores al límite de su esfuerzo o capacidad, es muy probable que su productividad disminuya e, incluso, que acaben cayendo en una baja laboral por motivos físicos o psicológicos. Finalmente es recomendable que las organizaciones puedan implementar políticas de motivación laboral en la empresa, orientadas a regular la jornada laboral rígida, motivar la empatía, un mayor reconocimiento de logros laborales; así como, promocionar ascensos, propiciar el desarrollo profesional y lograr la adaptación del personal para asumir nuevos retos. La motivación extrínseca es muy útil para mejorar el desempeño de los trabajadores, ayudando a la organización a lograr objetivos con mayor facilidad además que los trabajadores se sentirán incentivados y realizaran sus actividades con mayor satisfacción.

Tirado Rios (2018) en su trabajo de investigación denominado "La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de construcción civil" realizado en Cajabamba, menciona que en las pequeñas y medianas empresas, es donde aún hay mucha desigualdad laboral, Se debe recordar también que, a nivel mundial, la vida laboral y profesional es cada vez más preocupante; siendo la motivación extrínseca y el desempeño laboral su eje para alcanzar objetivos, metas, empresariales y personales. En ese sentido, se ha considerado el hecho de sugerir estrategias para alcanzar la motivación extrínseca en las personas que trabajan y ello conllevará a mejorar el desempeño laboral. Finalmente se le recomendó a la organización analizar a las personas que aún se encuentran indecisas y se debería implementar mejoras relacionadas con la variable de la motivación, como monitoreo y control de objetivos empresariales o plan de capacitaciones.

Machuca Cerdán & Pajares Villanueva (2016) en su trabajo de investigación denominado "La motivación y su influencia los trabajadores" realizado eb Cajamarca, menciona que el clima

organizacional se ve influenciado en el desempeño laboral por tal motivo el personal docente de la institución educativa no se desempeña adecuadamente, manifestando monotonía en el dia a dia , ademas se vio como resultado en la investigación que no contaban con habilidades administrativas asi como participación en equipos de trabajo y la socialización de valores. La práctica de un clima organizacional favorable tiene como resultado altos niveles de satisfacción, siendo éste el indicador fundamental para el buen desempeño laboral, lo que tendrá un impacto positivo en el rendimiento estudiantil. Finalmente desarrollar un ambiente laboral favorable para mantener a los docentes satisfechos y motivarlos de manera permanente para un mejor desempeño laboral, practicar el estilo de liderazgo participativo o democrático para fomentar una mayor intervención de los trabajadores y a su vez fortalecer las relaciones entre directivos y docentes.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. La motivación

Chiavenato, I. (2019) describe que "la motivación es un proceso que comienza con una deficiencia fisiológica o psicológica, o con una necesidad que activa un comportamiento o un impulso orientado hacia un objetivo o incentivo. La clave para comprender el proceso de motivación reside en el significado y en la relación entre necesidades, impulsos e incentivos".

Ramos, J. (2014) cita a Rojas, E. (1995) define que "la motivación es el impulso o fuerza que despierta, orienta y sostiene un comportamiento determinado. Todo comportamiento humano actúa movido por intereses, necesidades, deseos y afanes, propiciados por las circunstancias en que vivimos, los que en general se denomina motivo. La motivación con el proceso mediador cumple la función de impulso y ayuda el aprendizaje y tiene dos

componentes el motivo da energías al organismo para dirigir la conducta selectiva al logro de propósitos".

Robbins, J. (2009) es el deseo de hacer mucho esfuerzo para alcanzar las metas de la organización condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo para conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo de la motivación y el sistema de valores que rige la organización.

2.2.2.La motivación extrínseca

Para Cruz, N. (2009) la motivación extrínseca se considera como el conjunto de recompensas monetarias, bien directas pago de salarios, incentivos, complementos por méritos o indirectas, tiempo no trabajado, programas de protección, pagos en especie, formación que, a cambio de su trabajo, recibe un individuo. Esta motivación es necesaria para lograr que los trabajadores lleven a cabo tareas que son valiosas para la organización.

Torre, V. (2011) sostiene que la motivación extrínseca esaquella que lleva al individuo a realizar una determinada conducta para satisfacer otros motivos que no son la actividad en si misma.s

Iturriaga, G. (2017) sostiene que, a lo largo de la historia los empleados y los empleadores han conocido dos tipos de recompensas extrínsecas:

a. Recompensas tangibles: Tales como salario o ascensos, e incluso castigos, ya que las recompensas extrínsecas pueden ser tanto positivas como negativas.
b. Recompensas intangibles: Alabanzas y reconocimientos, o reproches y amenazas.

De acuerdo a estas definiciones se puede deducir que la motivación extrínseca es una herramienta en la gestión del talento humano para lograr que los colaboradores realicen sus actividades de manera eficiente y eficaz, ya que de esta manera se conseguirá que la productividad aumente. Por ello aparte del salario y beneficios que les corresponde se debe tener en cuenta otras compensaciones, incentivos o premios para mantener una motivación activa para bien de la organización. Hoy en día el área de gestión de talento humano se han desarrollado más elementos que sirven para motivar, por ejemplo: se nombra a un trabajador del mes que cumplió con los objetivos propuestos por la empresa, por fechas especiales se les brinda algunos beneficios.

2.2.3. Salarios y Beneficios

Según la Constitución Política del Perú (1993), en su artículo 24 describe por salario "el trabajador tiene derecho a una remuneración equitativa y suficiente, que procure, para él y a su familia, el bienestar material y espiritual. El pago de la remuneracion y de los beneficios sociales del trabajador tiene prioridad sobre cualquier otr obligación del empleador".

El salario Constituye remuneración para todo efecto legal el íntegro de lo que el trabajador recibe por sus servicios, en dinero o en especie, cualquiera sea la forma o denominación que tenga, siempre que sean de su libre disposición. (Ley de Productividad y Competitividad Laboral, 1997).

Según Manzo, E. & Moncallo, P. (2014) el salario es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez, ayuda a la organización a obtener, mantener y retener la fuerza de trabajo productiva.

De tal forma, Manzo, E. & Moncallo, P. (2014) señala que los beneficios sociales son aquellas facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones. La empresa puede financiarlos parcial o otalmente. Estos beneficios constituyen medios indispensables para el mantenimiento de la fuerza laboral dentro de un nivel satisfactorio de moral y productividad

La historia de los beneficios sociales es reciente y está íntimamente relacionada con la gradual toma de conciencia de la responsabilidad social de la empresa. Los orígenes de los planes de beneficios sociales se deben a los siguientes factores (Chiavenato, I. 2009)

- Actitud del empleado en cuanto a los beneficios sociales.
- Exigencia de los sindicatos.
- Legislación laboral y de seguridad social impuesta por el gobierno.
- Competencia entre las empresas en la disputa por los recursos humanos, ya sea para mantenerlos o atraerlos.
- Controles salariales ejercidos indirectamente por el mercado mediante la competencia en los precios de los productos o servicios.
- Impuestos fijados a las empresas, las cuales buscan localizar y explorar medios lícitos de lograr deducciones de sus obligaciones tributarias.

Manzo, E. & Moncallo, P. (2014) señala que en la actualidad los beneficios sociales de la empresa, además del aspecto competitivo en el mercado de trabajo, constituyen actividades tendientes a preservar las condiciones físicas e intelectuales de sus empleados. Además de la salud, las actitudes de los empleados son los principales objetivos de estos planes.

Según Chiavenato,I. (2009) cada organización define sus planes de beneficios para atender las necesidades de sus empleados. Generalmente, el plan de beneficios está compuesto de un paquete de beneficios adecuado al perfil de los empleados y de sus actividades. Los beneficios ofrecidos a los empleados tratan de satisfacer varios objetivos individuales, económicos y sociales.

Por otra parte, el salario pagado con relación al cargo ocupado constituye sólo una parte del paquete de compensaciones que las empresas suelen ofrecer a sus empleados. En general, la remuneración comprende muchas otras formas, además del pago en salario: una considerable parte de la remuneración toral está constituida por los beneficios sociales; estos beneficios constituyen costos de mantenimiento de personal. La remuneración indirecta, es decir, los beneficios sociales, es común para todos los empleados, independientemente del cargo ocupado, aunque algunas empresas difieran en ello para crear distintos planes según las jerarquías de los empleados. (Chiavenato, I. 2009)

2.2.4. Condiciones laborales.

Según Ortiz,A. (2016) en su informe titulado Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto, año 2016 cita a Forastieri, E. (2005), menciona que las condiciones de laborales pueden definirse como el conjunto de factores que determinan la situación en la cual el trabajador/a realiza sus tareas, y entre las cuales se incluyen las horas de trabajo, la organización del trabajo, el contenido del trabajo y los servicios de bienestar social.

Ortiz, A. (2016) también menciona que las malas condiciones laborales representan otro conjunto de elementos estresantes. Las temperaturas extremas, el ruido en demasía y el exceso o la falta de iluminación, la radiación y la contaminación del aire son sólo algunos ejemplos de condiciones laborales que pueden provocar estrés en los empleados. La exigencia de viajar mucho o de trasladarse largas distancias para llegar al trabajo son otros aspectos que los empleados pudieran encontrar estresantes. Las malas condiciones laborales, el exceso de viajes y las jornadas de trabajo prolongadas se suman para aumentar el estrés y disminuir el desempeño.

2.2.5. Línea de carrera.

Chiavenato,I. (2009) hace referencia a carrera como uana sucesión o secuencia de cargos ocupados por una persona a lo largo de su vida profesional. La carrera presupone un desarrollo profesional gradual y cargos cada vez más elevados y complejos. De ahí que el desarrollo de carrera es un proceso formalizado y secuencial que se concentra en la planeación de la carrera futura de los empleados, que tienen potencial para ocupar cargos mas elevados dentro de la organización.

Matta,L. (2014) cita a Alles, M. (2009) donde define línea de carrera como el diseño de un esquema teórico sobre el cual sería la carrera dentro de un área determinada para una persona que ingresa a ella usualmente desde la posición inicial. Para ello se definen requisitos para ir pasando de un nivel a otras instancias que conformarían los pasos a seguir por todos los participantes del programa.

De tal manera Cano, J. (2014) menciona que con el desarrollo del programa líneas de carrera, nuestros colaboradores podrán tener más claro la potencialidad de crecimiento a nivel profesional y personal dentro de la empresa. Para ello, se realizan convocatorias

internas generales a través de la publicación dando a conocer las vacantes existentes. Siempre que sea posible se cubrirán los puestos vacantes, priorizando el reclutamiento interno antes que el externo. Con ello, se brinda a los colaboradores la oportunidad de reorientar o de promover su avance profesional. Para poder cumplir con los requisitos tendrá que tener su evaluación aprobada, cumplir con el perfil solicitado y contar con las competencias necesarias para el puesto y área al que postulara. Para ello la empresa diseñará métodos para reclutar, evaluar, crear planes de desarrollo y promover en base a ellas. La gerencia de recursos humanos deberá realizar los siguientes pasos para el inicio del desarrollo de líneas de carrera: desarrolla el proceso de evaluación, capacitación de los evaluadores y hace el seguimiento del cumplimiento del mismo, asimismo es quien se reúne con la dirección de la empresa para identificar a los key talent. Luego será importante la evaluación, para determinar los futuros potenciales trabajadores a quienes se les desarrollará el plan de carrera o sucesión.

2.2.6. Desempeño Laboral.

Según Robbins, S. (2013) definen a desempeño laboral como un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimento de las metas estratégicas a nivel individual.

Otra definición importante de desempeño laboral es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral (Chiavenato, I. 2009).

Milkovich, B. (1994) este tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados.

2.2.7. Toma de decisiones

El proceso de toma de decisiones en negocios es un proceso sistemático para identificar y resolver problemas, hacer preguntas y encontrar respuestas. Las decisiones se toman muchas veces bajo condiciones de incertidumbre. El futuro es incierto y a veces ni siquiera el pasado es fiable. (Gladwell, M.2005)

2.2.8. Proactividad

Tejada, V.(2018) en su tesis "Proactividad en un grupo de trabajadores en fincas exportadoras en Guatemala" cita a Yarce (2005) que define la proactividad como la capacidad de asumir la responsabilidad de la propia vida apoyado en la fuerza interior personal, no dejándose dominar por las circunstancias externas ni por las reacciones de los demás, anticipándose a los cambios.

Por otro lado, Tejada,V. (2018) describe a la proactividad como una actitud en la que una persona asume el control absoluto de su conducta de forma activa. Significa tomar la iniciativa, anticiparse a los hechos, ser responsable por lo que suceda y decidir en cada momento. La misma considera que una persona que es proactiva en el trabajo es capaz de reaccionar ante cualquier circunstancia. Eso no significa que una persona proactiva debe de actuar con rapidez, de forma desorganizada o dejarse llevar por sus impulsos. Los individuos proactivos trabajan para conseguir los objetivos y genera cambios constructivos en la organización y no se queja cuando la situación se torna difícil.

2.2.9. Actitudes

Para Robbins,S. (2009) las actitudes son enunciados de evaluación –favorable o desfavorable– de los objetos, personas o eventos. Reflejan cómo se siente alguien respecto de algo. Cuando digo "me gusta mi trabajo", expreso mi actitud hacia el trabajo.

Robbins,S. (2009) tambien nos describe los principales actitudes hacia el trabajo:

- **Satisfacción en el trabajo:** El término satisfacción en el trabajo se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, es frecuente que se refieran a su satisfacción en el empleo. En realidad, los dos conceptos son intercambiables.
- **Involucramiento en el trabajo:** Aunque se ha estudiado mucho menos que la satisfacción en el trabajo, un concepto relacionado es el involucramiento en el trabajo. Éste mide el grado en que una persona se identifica psicológicamente con su empleo y considera el nivel de su desempeño percibido como benéfico para ella. Los empleados con un nivel alto de involucramiento en el trabajo se identifican con la clase de labor que realizan y realmente les importa. Un concepto que se relaciona de cerca con el anterior es el de otorgar facultad de decisión en forma psicológica, que consiste en la creencia de los empleados en el grado en que influyen en su ambiente de trabajo, competencia y significancia de su puesto, y la autonomía que perciben en su trabajo. Por ejemplo, un estudio de los

gerentes de enfermería en Singapur descubrió que los mejores líderes dan facultad de decisión a sus empleados por medio de involucrarlos en las decisiones significativas, hacerlos sentir que su trabajo es importante y concederles discrecionalidad para que "hagan sus propias cosas". Los altos niveles de involucramiento en el trabajo y la facultad para la toma de decisiones en forma psicológica se relacionan de manera positiva con la responsabilidad social de la organización y el desempeño en el trabajo. Además, se ha descubierto que el involucramiento intenso en el trabajo se relaciona con menor ausentismo y tasas de renuncia.

- **Compromiso organizacional**: La tercera actitud que estudiaremos es el compromiso organizacional, que se define como el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella. Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea.

2.3. Definición de términos básicos

El significado de las principales palabras, expresiones o variables involucradas en el presente trabajo de investigación, bajo el concepto de diferentes autores son las siguientes:

Actitud: Chiavenato (2011). Significa el comportamiento personal frente a las situaciones de trabajo; representa el estilo personal de hacer que las cosas sucedan, la manera de dirigir, motivar, comunicar y sacar adelante las cosas.

Aptitud: Goleman (1998). La define como las características de la personalidad o conjunto de hábitos que llevan a un desempeño superior o más efectivo.

Motivación: Robbins, S y Judge, T. (2009) Es el deseo de hacer mucho esfuerzo para alcanzar las metas de la organización condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo para conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo de la motivación y el sistema de valores que rige la organización.

Desempeño: Pérez, J. (2017) señala que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral; cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general.

Satisfacción laboral: Robbins & Timothy (2013) definen la satisfacción en el trabajo, como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Asimismo, indican, que un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos.

Trabajador: Se denomina trabajador (o su variante en femenino, trabajadora) a la persona que presta servicios que son retribuidos por otra persona, a la cual el trabajador se encuentra subordinado, pudiendo ser una persona en particular, una empresa o también una institución. Renaga, Y. (2015)

Dirección: Es la orientación del esfuerzo hacia la consecución de una meta específica. Implica la elección de las actividades en las cuales el individuo centrará su esfuerzo para alcanzar dicha meta. Robbins, S y Judge, T. (2009)

Satisfacción laboral: Definen la satisfacción en el trabajo, como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Asimismo, indican, que un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos.

2.4. Hipótesis de la Investigación

H1. La motivación extrínseca influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. Cajamarca 2019.

H0. La motivación extrínseca no influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. Cajamarca 2019.

Hipótesis específicas.

H1: Los salarios y beneficios influyen significativamente en la toma de decisiones eficaces de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias, Cajamarca 2019.

Ho: Los salarios y beneficios no influyen significativamente en la toma de decisiones eficaces de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias, Cajamarca 2019.

H2: Las condiciones de trabajo influyen significativamente con la proactividad de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias, Cajamarca 2019.

Ho: Las condiciones de trabajo no influyen significativamente con la proactividad de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias, Cajamarca 2019.

H3: Tener un plan de línea de carrera influye significativamente en la proactividad de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias, Cajamarca 2019.

Ho: Tener un plan de línea de carrera no influye significativamente en la proactividad de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias, Cajamarca 2019.

CAPÍTULO III

METODO DE INVESTIGACIÓN

En el Capítulo 3 denominado Metodología de Investigación se describe la unidad de análisis, tipo y diseño de investigación, la población, técnicas de recolección de datos e instrumentos aplicados para la obtención de los resultados y se presenta además la matriz operacional de variables.

3.1. Unidad de análisis, tipo de investigación, diseño de investigación

3.1.1. Unidad de análisis

La unidad de análisis son 50 colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A.

3.1.2. Tipo de Investigación

Según Carrasco, (2009). Define la investigación sustantiva como: La que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos.

El tipo de investigación básica de nivel descriptivo correlacional, puesto que se mide el grado de influencia y se describe los comportamientos de las variables para establecer su incidencia. Usa recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y los análisis estadísticos para establecer patrones de comportamiento.

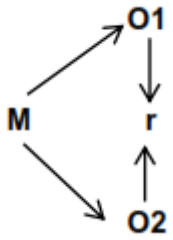
Diseño de investigación

Según Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2010). El diseño que se va utilizar en la presente investigación es de tipo transeccional correlacional; los diseños transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un

tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia o interrelación en un momento dado.

El diseño de la investigación es no experimental- transversal puesto que se observan los hechos tal y como se dan en su contenido natural, para después analizarlos. Así mismo el tipo de investigación es transversal ya que se observa el comportamiento de las variables una sola vez en el tiempo.

Descriptivo correlacional - Trasversal



Dónde:

M: Muestra

O1: Observación de la V1

O2: Observación de la V2

r: correlación entre dichas variables

3.2. Población:

Según Tamayo, M (1997). La población se define como un total del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual estudia y da origen a los datos de la investigación.

La población de esta investigación estuvo conformada por 50 colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A.

3.3 Muestra.

Como se observa la población es pequeña, por lo tanto se tomó como muestra a toda la población.

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

3.4.1. Técnicas de recolección de datos

Se utilizó como técnica de investigación la encuesta, mediante la aplicación de un cuestionario a los 50 colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. con respecto a Motivación Extrínseca, la cual es la variable 1, así mismo se les aplicó un cuestionario para el estudio de la variable 2 Desempeño Laboral.

3.4.2. Descripción de los instrumentos

Se aplicó la encuesta para la variable 1: Gestión del Motivación Extrínseca, la cual consta de 15 preguntas y tiene las siguientes dimensiones: salario y beneficio, condiciones de trabajo, línea de carrera.

Para medir la variable 2: Desempeño Laboral se aplicó la encuesta, la cual consta de 15 preguntas, donde miden las siguientes dimensiones: toma de decisiones, proactividad y actitudes. la cual se mide sobre una escala de respuestas tipo Likert.

3.4.3 Operacionalización de las variables.

Tabla 1 .Operacionalización de las Variables.

Variable	Definición	Dimensiones	Items	Instrumento
Motivación Extrínseca	Cruz (2009) la define "como el conjunto de recompensas monetarias, bien directas: pago de salarios, incentivos, complementos por méritos o indirectas: como tiempo no trabajado, programas de protección, pagos en especie, formación que, a cambio de su trabajo, recibe un individuo"	Salarios y beneficios	1,2,3,4,5	Cuestionario de Motivación Extrínseca.
		Condiciones de trabajo	6,7,8,9,10	
		Línea de carrera	11,12,13,14,15	
Desempeño laboral	Robbins, S(2013) definen a desempeño laboral como "un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales"	Toma de decisiones	1, 2,3,4,5	Cuestionario de desempeño laboral.
		Proactividad	6,7,8,9,10	
		Actitudes	11,12,13,14,15	

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados y Discusión

4.1.1. Presentación, análisis e interpretación de resultado

A. Estadístico para medir el nivel de la variable: Motivación extrínseca

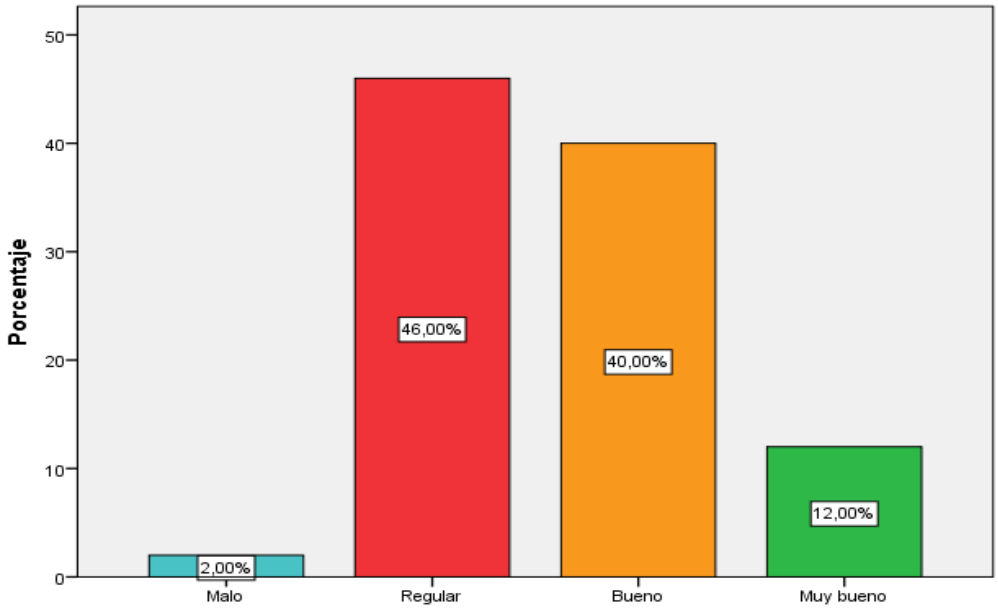
Estadístico. Variable. Motivación extrínseca

N	Válido	50
	Perdidos	0

Tabla 2 .Variable Motivación Extrínseca.

		Frecuencia	*Porcentaje*	*Porcentaje válido*	*Porcentaje acumulado*
Válido	Malo	1	2,0	2,0	2,0
	Regular	23	46,0	46,0	48,0
	Bueno	20	40,0	40,0	88,0
	Muy bueno	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 1. Motivación extrínseca



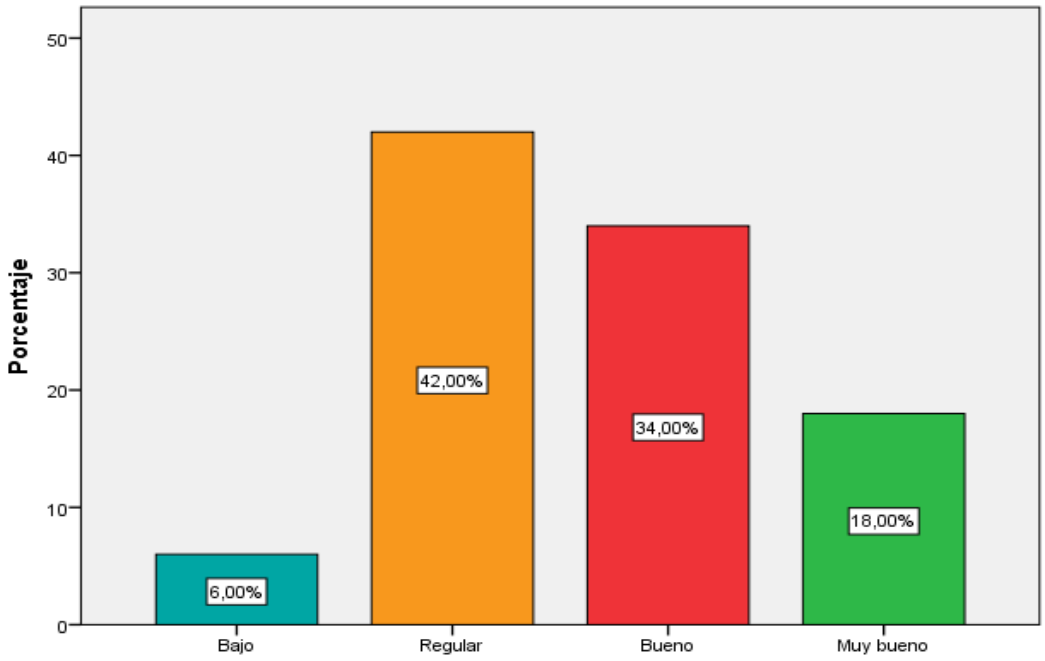
Según se observa en la Tabla 2 y Figura 1 que de una muestra de 50 trabajadores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. que representan el 100% de la muestra, el 46,0% presentan una motivación con un nivel regular, un 40,0% con una motivación buena y un 12.0% con una motivación muy buena.

a. Estadístico para medir el nivel de la dimensión: *Salario y beneficios*

Tabla 3 . Salario y beneficios.

		Frecuencia	*Porcentaje*	*Porcentaje válido*	*Porcentaje acumulado*
Válido	Bajo	3	6,0	6,0	6,0
	Regular	21	42,0	42,0	48,0
	Bueno	17	34,0	34,0	82,0
	Muy bueno	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 2. Salario y beneficios



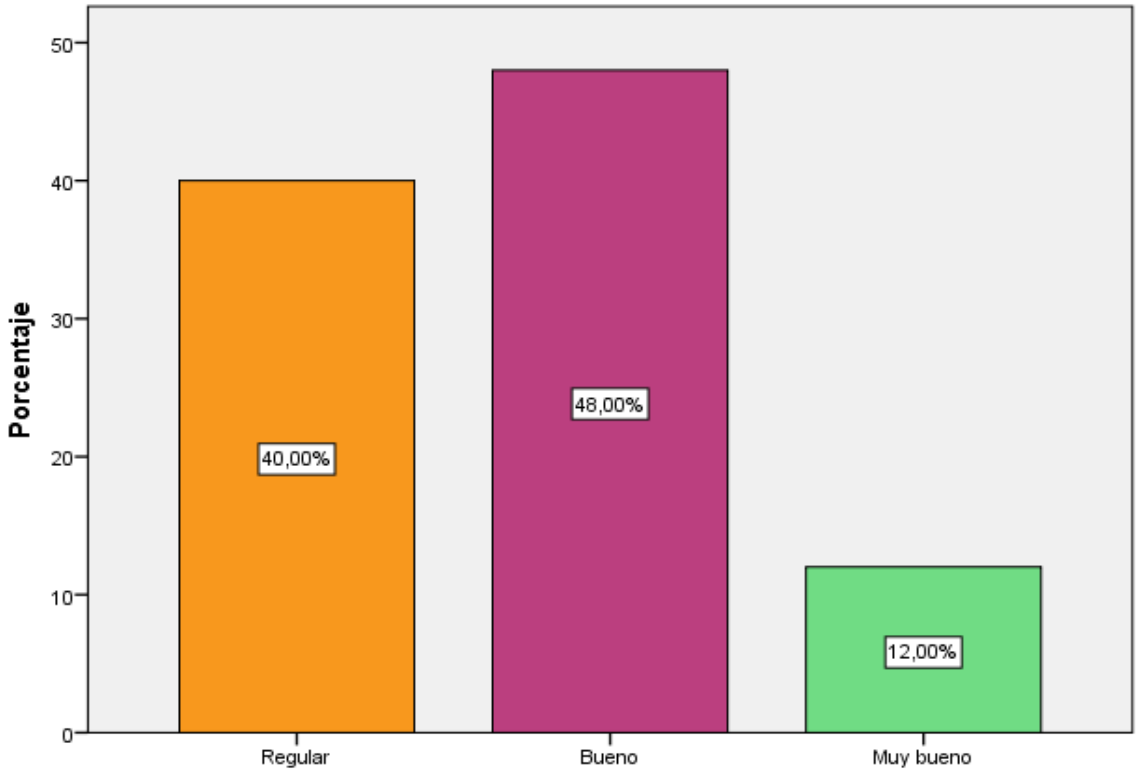
Según se observa en la Tabla 3y Figura 2 que de una muestra de 50 trabajadores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. que representan el 100% de la muestra, el 42,0% presentan en la dimensión salario y beneficios con un nivel regular, un 34,0% con un salario y beneficios buena. Finalmente, con un 18.0% con el salario y beneficio muy buena.

b. Estadístico para medir el nivel de la dimensión: *Condiciones laborales*

Tabla 4. Condiciones laborales.

		Frecuencia	*Porcentaje*	*Porcentaje válido*	*Porcentaje acumulado*
Válido	*Regular*	20	40,0	40,0	40,0
	Bueno	24	48,0	48,0	88,0
	Muy bueno	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 3. Condiciones laborales



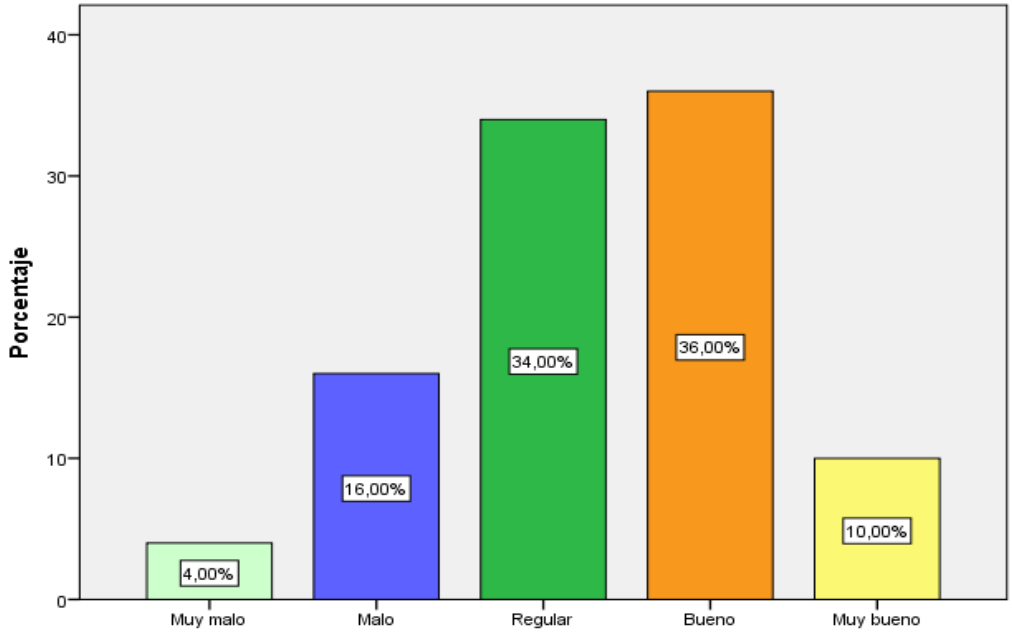
Según se observa en la Tabla 4 y Figura 3 que de una muestra de 50 trabajadores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. que representan el 100% de la muestra, el 48,0% presentan en la dimensión condiciones laborales con un nivel bueno, un 40,0% con las condiciones laborales de regular. Finalmente, con un 12,0% con las condiciones laborales de muy buena.

Estadístico para medir el nivel de la dimensión: *Línea de carrera*

Tabla 5. Línea de carrera.

		Frecuencia	*Porcentaje*	*Porcentaje válido*	*Porcentaje acumulado*
Válido	Muy malo	2	4,0	4,0	4,0
	Malo	8	16,0	16,0	20,0
	Regular	17	34,0	34,0	54,0
	Bueno	18	36,0	36,0	90,0
	Muy bueno	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 4. Línea de carrera



Según se observa en la Tabla 5 y Figura 4 que de una muestra de 50 trabajadores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. que representan el 100% de la muestra, el 36,0% presentan en la dimensión línea de carrera con un nivel bueno, un 34,0% con línea de carrera regular. Finalmente, con un 16,0% con las líneas de carrera de malo.

Estadístico para medir el nivel de la variable: Desempeño laboral

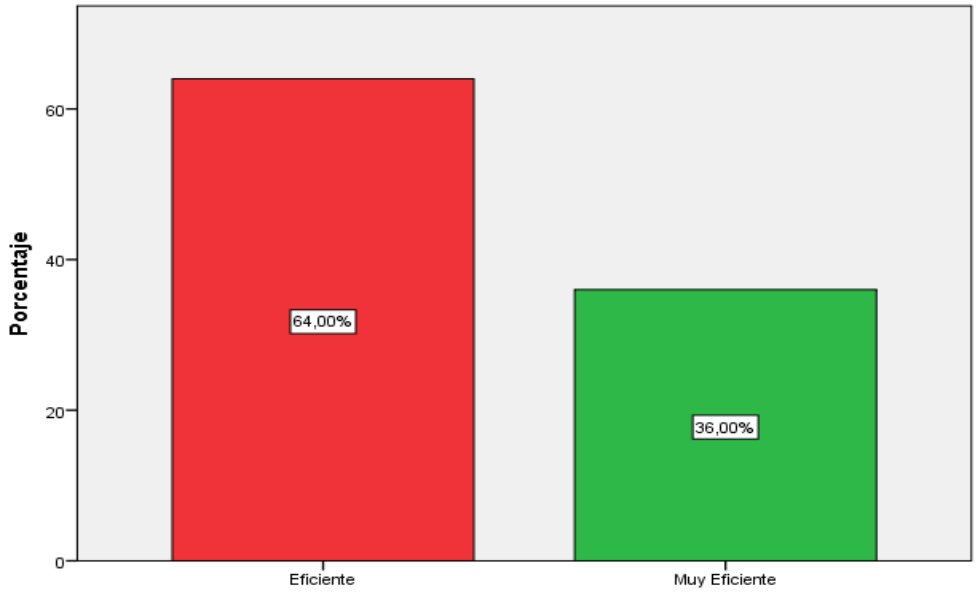
Estadístico Variable desempeño laboral

N	Válido	50
	Perdidos	0

Tabla 6. Variable desempeño laboral.

		Frecuencia	*Porcentaje*	*Porcentaje válido*	*Porcentaje acumulado*
Válido	Eficiente	32	64,0	64,0	64,0
	Muy Eficiente	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 5. Variable desempeño laboral



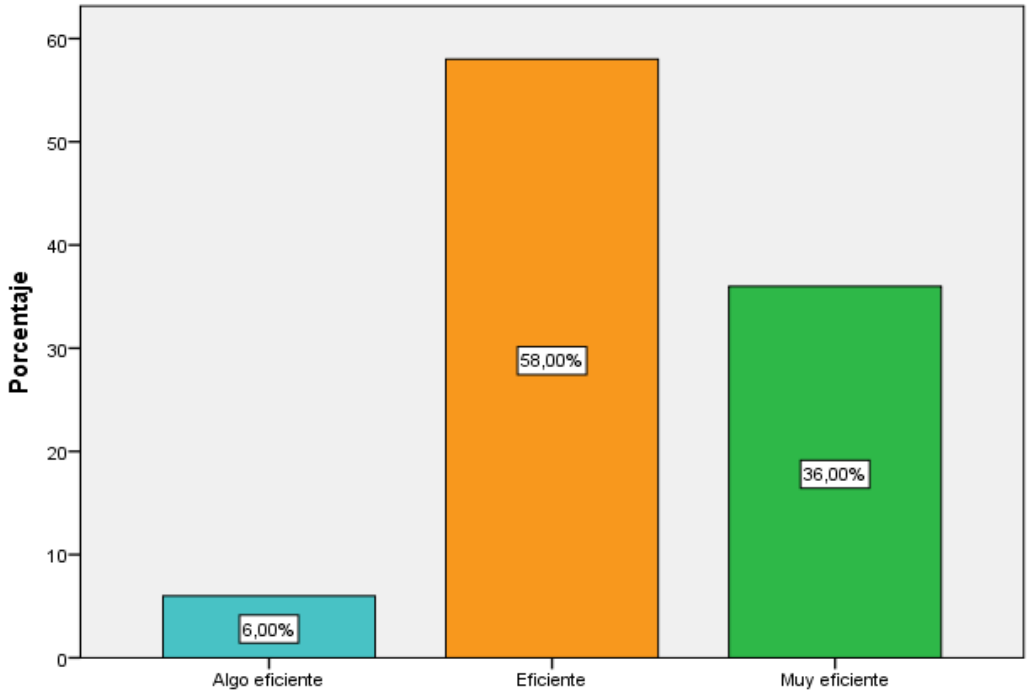
Según se observa en la Tabla 6 y Figura 5 que de una muestra de 50 trabajadores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. que representan el 100% de la muestra, el 64,0% presentan un desempeño laboral con un nivel de eficiencia, un 36,0% con desempeño laboral muy eficiente.

a. Estadístico para medir el nivel de la dimensión: *Toma de decisiones*

Tabla 7. Toma de decisiones

		Frecuencia	*Porcentaje*	*Porcentaje válido*	*Porcentaje acumulado*
Válido	Algo eficiente	3	6,0	6,0	6,0
	Eficiente	29	58,0	58,0	64,0
	Muy eficiente	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 6. Toma de decisiones



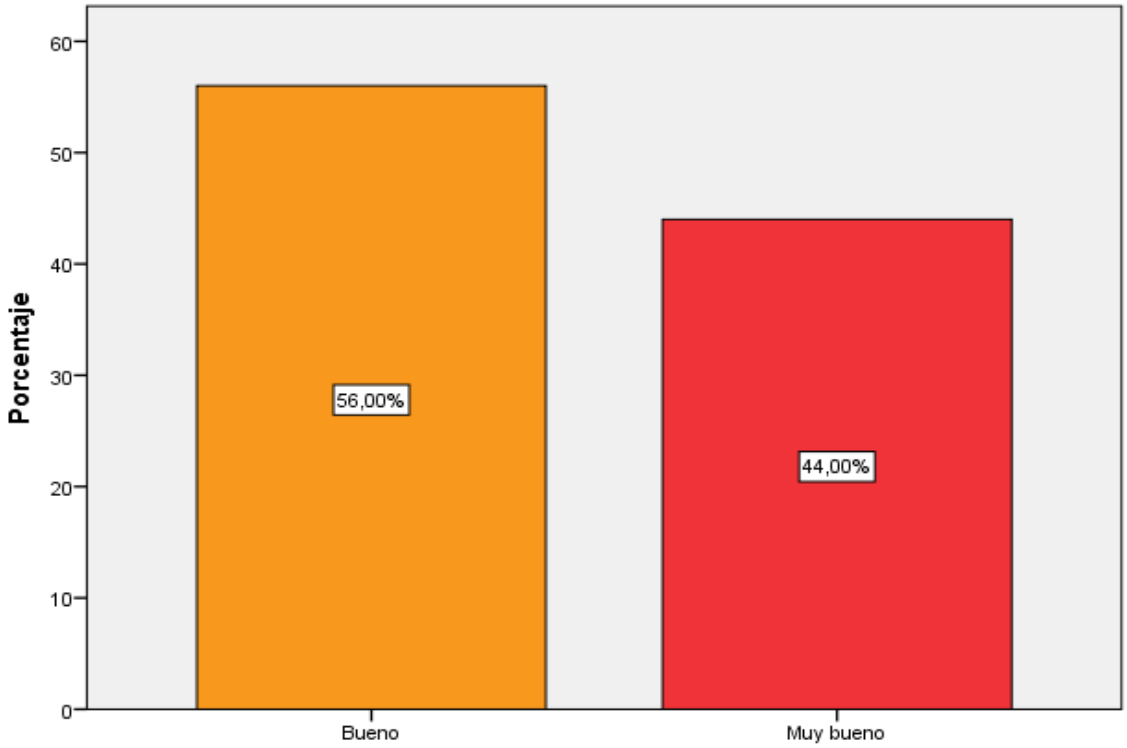
Según se observa en la Tabla 7 y Figura 6 que de una muestra de 50 trabajadores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. que representan el 100% de la muestra, el 58,0% presentan en la dimensión toma de decisiones con un nivel eficiente, un 36,0% con la toma de decisiones de muy eficiente. Finalmente, con un 6,0% con la toma de decisiones algo eficiente.

b. Estadístico para medir el nivel de la dimensión: *Proactividad*

Tabla 8. Proactividad

		Frecuencia	*Porcentaje*	*Porcentaje válido*	*Porcentaje acumulado*
Válido	Bueno	28	56,0	56,0	56,0
	Muy bueno	22	44,0	44,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 7. Proactividad



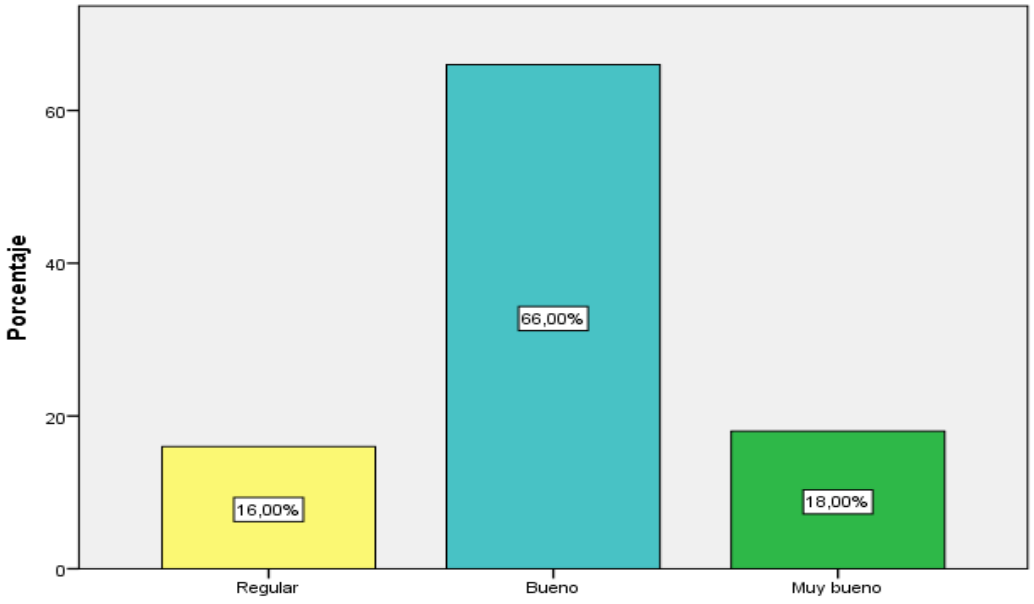
Según se observa en la Tabla 8 y Figura 7 que de una muestra de 50 trabajadores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. que representan el 100% de la muestra, el 56,0% presentan en la dimensión proactividad con un nivel bueno, un 44,0% indican la proactividad de muy bueno.

c. Estadístico para medir el nivel de la dimensión: Actitudes

Tabla 9. Actitudes

		Frecuencia	*Porcentaje*	*Porcentaje válido*	*Porcentaje acumulado*
Válido	Regular	8	16,0	16,0	16,0
	Bueno	33	66,0	66,0	82,0
	Muy bueno	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 8. Actitudes



Según se observa en la Tabla 9 y Figura 8 que de una muestra de 50 trabajadores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. que representan el 100% de la muestra, el 66,0% presentan en la dimensión actitud con un nivel bueno, un 18,0% con actitud de muy bueno. Finalmente, con un 8,0% con la actitud de los trabajadores de regular.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

A. Prueba de hipótesis general

H_1: La motivación extrínseca influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. Cajamarca 2019.

H_0: La motivación extrínseca no influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. Cajamarca 2019.

Tabla 10. Nivel de contingencia entre motivación extrínseca (V1) y desempeño laboral (V2)

			VAR.2		
			Desempeño laboral		*Total*
			Eficiente	Muy Eficiente	
VAR.1 Motivación extrínseca	Malo	Recuento	0	1	1
		% dentro de VAR.2	0,0%	5,6%	2,0%
	Regular	Recuento	16	7	23
		% dentro de VAR.2	50,0%	38,9%	46,0%
	Bueno	Recuento	14	6	20
		% dentro de VAR.2	43,8%	33,3%	40,0%
	Muy bueno	Recuento	2	4	6
		% dentro de VAR.2	6,3%	22,2%	12,0%
Total		Recuento	32	18	50
		% dentro de VAR.2	100,0%	100,0%	100,0%

En la tabla 10 presenta lo siguiente: que el 50.0% (16 colaboradores) coinciden en que la motivación extrínseca es regular alineada con un desempeño laboral eficiente. Le sigue 43.8% (14 colaboradores) entre bueno y eficiente. Por consiguiente, dado la proporcionalidad y significancia la incidencia no se presenta trascendental.

Estándar de medida de análisis estadística paramétrica: r de Pearson

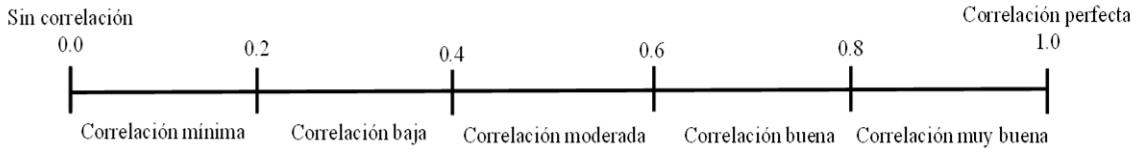


Tabla 11. Nivel de correlación entre motivación extrínseca (V1) y desempeño laboral (V2)

		VAR.1	*VAR.2*
VAR.1	Correlación de Pearson	1	,207
	Sig. (bilateral)		,461
	N	50	50
VAR.2	Correlación de Pearson	,207	1
	Sig. (bilateral)	,461	
	N	50	50

En la tabla 11 se presenta lo siguiente que el p-valor (Sig -bilateral) indica que como $p < 0.01$, es decir, $0.461 > 0.01$, a un nivel de confianza de 99%, muestra que no existe influencia significativa de la variable motivación extrínseca con la variable desempeño laboral. Sin embargo, sí presenta una influencia, pero es baja. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, por el grado de significancia. Así mismo, presenta r de Pearson de 0,207. Es decir, una correlación baja.

B. HIPÓTESIS ESPECIFICAS

a. Hipótesis especifica 1

H1: Los salarios y beneficios influyen significativamente en la toma de decisiones eficaces de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A, Cajamarca 2019.

Ho: Los salarios y beneficios no influyen significativamente en la toma de decisiones eficaces de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A, Cajamarca 2019.

Tabla 12. Nivel de contingencia entre salario y beneficios y toma de decisiones

			Toma de decisiones			*Total*
			Algo eficiente	Eficiente	Muy eficiente	
Salario y beneficios	Bajo	Recuento	1	0	2	3
		% dentro de T.Dec	33,3%	0,0%	11,1%	6,0%
	Regular	Recuento	2	13	6	21
		% dentro de T.Dec	66,7%	44,8%	33,3%	42,0%
	Bueno	Recuento	0	11	6	17
		% dentro de T.Dec	0,0%	37,9%	33,3%	34,0%
	Muy bueno	Recuento	0	5	4	9
		% dentro de T.Dec	0,0%	17,2%	22,2%	18,0%
Total		Recuento	3	29	18	50
		% dentro de T.Dec	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

En la tabla 12 presenta lo siguiente: que el 66.7% coinciden en que la toma de decisiones es regular alineada con un salario y beneficios algo eficiente. Le sigue 44.8% entre regular y eficiente. Por consiguiente, dado el salario y beneficio, la incidencia no se presenta trascendental o significativa.

Estándar de medida de análisis estadística paramétrica: r de Pearson

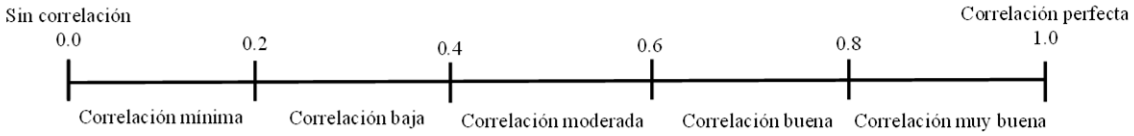


Tabla 13. Nivel de correlación entre salario y beneficios y toma de decisiones.

		Salario y beneficios	*Toma de decisiones*
Salario y beneficios	Correlación de Pearson	1	,240
	Sig. (bilateral)		,331
	N	50	50
Toma de decisiones	Correlación de Pearson	,240	1
	Sig. (bilateral)	,331	
	N	50	50

Al analizar el enunciado en la tabla 13, acerca de la influencia del salario y beneficio en la toma de decisiones a la muestra seleccionada el Coeficiente de Correlación de Pearson indica que existe una baja asociación entre ambas variables (r=0.240)

Del mismo cuadro, se obtiene que el valor de significancia Sig. (Bilateral) es de P = 0.331 y este valor es mayor que α=0.05 (5%), este valor no es significativo; por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alternativa, dado la ausencia de significancia.

b. Hipótesis especifica 2.

H2: Las condiciones de trabajo influyen significativamente con la proactividad de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A, Cajamarca 2019.

Ho: Las condiciones de trabajo no influyen significativamente con la proactividad de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A, Cajamarca 2019.

Tabla 14. Nivel de contingencia entre condiciones de trabajo y proactividad.

			Proactividad		*Total*
			Bueno	Muy bueno	
Condiciones de trabajo	Regular	Recuento	14	6	20
		% dentro de Proactiv	50,0%	27,3%	40,0%
	Bueno	Recuento	12	12	24
		% dentro de Proactiv	42,9%	54,5%	48,0%
	Muy bueno	Recuento	2	4	6
		% dentro de Proactiv	7,1%	18,2%	12,0%
Total		Recuento	28	22	50
		% dentro de Proactiv	100,0%	100,0%	100,0%

En la tabla 14 presenta lo siguiente: que el 54.5% coinciden en que las condiciones de trabajo es bueno alineado con la proactividad, el cual se presenta como muy bueno. Le sigue 50.0% entre regular y bueno. Por consiguiente, dado la proporcionalidad, la incidencia no se presenta trascendental o significativo.

Estándar de medida de análisis estadística paramétrica: r de Pearson

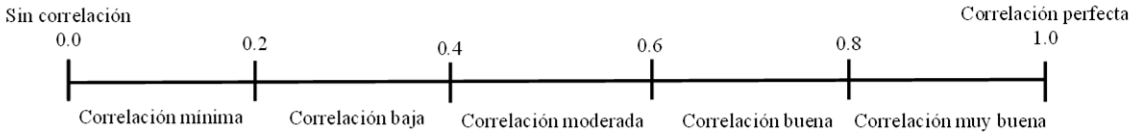


Tabla 15. Nivel de correlación entre condiciones de trabajo y proactividad.

		Condiciones de trabajo	*Proactividad.*
Condiciones de trabajo	Correlación de Pearson	1	,252
	Sig. (bilateral)		,077
	N	50	50
Proactividad.	Correlación de Pearson	,252	1
	Sig. (bilateral)	,077	
	N	50	50

Al analizar el enunciado en la tabla 15, acerca de la influencia de las condiciones laborales en la proactividad de la muestra seleccionada; el Coeficiente de Correlación de Pearson indica que existe una baja asociación entre ambas variables (r=0.252)

En la misma tabla, se obtiene que el valor de significancia Sig. (Bilateral) es de P = 0.077 y este valor es mayor que α=0.05 (5%), este valor no es significativo; por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alternativa, dado la ausencia de significancia.

c. Hipótesis especifica 3.

H_1: Tener un plan de línea de carrera influye significativamente en la proactividad de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias, Cajamarca 2019.

H_o: Tener un plan de línea de carrera no influye significativamente en la proactividad de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias, Cajamarca 2019.

Tabla 16. Nivel de contingencia entre línea de carrera y proactividad.

			Proactividad		*Total*
			Bueno	Muy bueno	
Línea de carrera	Muy malo	Recuento	1	1	2
		% dentro de Proac.	3,6%	4,5%	4,0%
	Malo	Recuento	4	4	8
		% dentro de Proac.	14,3%	18,2%	16,0%
	Regular	Recuento	10	7	17
		% dentro de Proac.	35,7%	31,8%	34,0%
	Bueno	Recuento	13	5	18
		% dentro de Proac.	46,4%	22,7%	36,0%
	Muy bueno	Recuento	0	5	5
		% dentro de Proac.	0,0%	22,7%	10,0%
Total		Recuento	28	22	50
		% dentro de Proac.	100,0%	100,0%	100,0%

En la tabla 16 presenta lo siguiente: que el 46.4% coinciden en que las líneas de trabajo es bueno alineado con la proactividad, el cual se presenta del mismo modo como bueno. Le sigue 35.7% entre regular y bueno. Por consiguiente, dado la proporcionalidad, la incidencia no se presenta trascendental o significativo.

Estándar de medida de análisis estadística paramétrica: r de Pearson

Tabla 17. Nivel de correlación entre línea de carrera y proactividad.

		Línea de carrera	*Proactividad.*
Línea de carrera	Correlación de Pearson	1	,280
	Sig. (bilateral)		,581
	N	50	50
Proactividad.	Correlación de Pearson	,280	1
	Sig. (bilateral)	,581	
	N	50	50

En relación al enunciado, en la tabla 17, acerca de la influencia de las líneas de carrera en la proactividad de la muestra seleccionada; el Coeficiente de Correlación de Pearson indica que existe una baja asociación entre ambas variables (r=0.280)

En la misma tabla, se obtiene que el valor de significancia Sig. (Bilateral) es de P = 0.0581 y este valor es mayor que α=0.05 (5%), este valor no es significativo; por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alternativa, dado la ausencia de significancia.

4.2. Discusión de resultados

Con respecto a la hipótesis general de la Tabla 2, se presenta lo siguiente que el p-valor (Sig -bilateral) indica que como $p < 0.01$, es decir, $0.461 > 0.01$, a un nivel de confianza de 99%, muestra que no existe influencia significativa de la variable motivación extrínseca con la variable desempeño laboral. Sin embargo, sí presenta una influencia, pero es baja. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, por el grado de significancia. Así mismo, presenta r de Pearson de 0,207. Es decir, una correlación baja.

Por ello, el antecedente de presente estudio, Mazariegos (2015) en su trabajo de investigación denominado "motivación y desempeño laboral" realizado en México, menciona que existen organizaciones donde sus colaboradores tienen poca motivación extrínseca, en relación con su trabajo y con el desempeño de sus actividades, presentándoles dificultades tanto personales como laborales perjudicando al empleado y a la organización, ocasionando malas relaciones laborales o hasta la desvinculación laboral. Dicha falta de motivación ha sido generadora de diferentes programas para motivar a su personal, realizando actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que ellos se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral, esto con el fin de que ellos sientan que los jefes de las organizaciones se preocupan por las actividades que les permiten alcanzar los objetivos establecidos en su puesto de trabajo. Finalmente, en la investigación se determinó que la motivación extrínseca influye en el desempeño laboral del personal administrativo.

En la primer hipótesis específica sobre los salarios y beneficios influyen significativamente en la toma de decisiones eficaces de los colaboradores de la Empresa de Transportes

Turismo Dias S.A. Acerca de la influencia del salario y beneficio en la toma de decisiones a la muestra seleccionada el Coeficiente de Correlación de Pearson indica que existe una baja asociación entre ambas variables (r=0.240), del mismo cuadro, se obtiene que el valor de significancia Sig. (Bilateral) es de P = 0.331 y este valor es mayor que α=0.05 (5%), este valor no es significativo; por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alternativa, dado la ausencia de significancia.

En este sentido, Machuca Cerdán & Pajares Villanueva (2016) en su trabajo de investigación denominado "La motivación y su influencia los trabajadores" realizado en Cajamarca, menciona que el clima organizacional se ve influenciado en el desempeño laboral por tal motivo el personal docente de la institución educativa no se desempeña adecuadamente, manifestando monotonía en el día a día , además se vio como resultado en la investigación que no contaban con habilidades administrativas así como participación en equipos de trabajo y la socialización de valores. La práctica de un clima organizacional favorable tiene como resultado altos niveles de satisfacción, siendo éste el indicador fundamental para el buen desempeño laboral, lo que tendrá un impacto positivo en el rendimiento estudiantil. Finalmente desarrollar un ambiente laboral favorable para mantener a los docentes satisfechos y motivarlos de manera permanente para un mejor desempeño laboral, practicar el estilo de liderazgo participativo o democrático para fomentar una mayor intervención de los trabajadores y a su vez fortalecer las relaciones entre directivos y docentes.

En la segunda hipótesis especifica indica que las condiciones de trabajo influyen significativamente con la proactividad de los colaboradores de la empresa de Transportes

Turismo Dias S.A. La tabla 14 el Coeficiente de Correlación de Pearson indica que existe una baja asociación entre ambas variables (r=0.252). En la misma tabla, se obtiene que el valor de significancia Sig. (Bilateral) es de P = 0.077 y este valor es mayor que α=0.05 (5%), este valor no es significativo; por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alternativa, dado la ausencia de significancia.

En su tesis, Vega Tarrillo (2015) en su trabajo de investigación denominado "Influencia de la motivación laboral en la productividad desde la perspectiva humana del personal en el departamento de negocios en la caja rural de ahorro y crédito S.A Mi Caja Cajamarca" realizado en Cajamarca, menciona que en la organización existe una falta de compromiso y satisfacción laboral, por una excesiva rigidez en los horarios, que no viene acompañada de incentivos o beneficios económicos, por lo tanto es importante que los trabajadores tengan una percepción adecuada sobre las estrategias y como estas influyen en su desempeño, dichas estrategias inciden directamente en el desempeño laboral y en la productividad de la empresa. Si se pone a los trabajadores al límite de su esfuerzo o capacidad, es muy probable que su productividad disminuya e, incluso, que acaben cayendo en una baja laboral por motivos físicos o psicológicos. Finalmente es recomendable que las organizaciones puedan implementar políticas de motivación laboral en la empresa, orientadas a regular la jornada laboral rígida, motivar la empatía, un mayor reconocimiento de logros laborales; así como, promocionar ascensos, propiciar el desarrollo profesional y lograr la adaptación del personal para asumir nuevos retos. La motivación extrínseca es muy útil para mejorar el desempeño de los trabajadores, ayudando a la organización a lograr objetivos con mayor facilidad además que los trabajadores se sentirán incentivados y realizarán sus actividades con mayor satisfacción.

Finalmente, en la tercera hipótesis sobre un plan de línea de carrera influye significativamente en la proactividad de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. El Coeficiente de Correlación de Pearson indica que existe una baja asociación entre ambas variables (r=0.280), del mismo modo se obtiene que el valor de significancia Sig. (Bilateral) es de P = 0.0581 y este valor es mayor que α=0.05 (5%), este valor no es significativo; por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alternativa, dado la ausencia de significancia.

Para Cruz. (2009) la motivación extrínseca se considera como el conjunto de recompensas monetarias, bien directas pago de salarios, incentivos, complementos por méritos o indirectas, tiempo no trabajado, programas de protección, pagos en especie, formación que, a cambio de su trabajo, recibe un individuo. Esta motivación es necesaria para lograr que los trabajadores lleven a cabo tareas que son valiosas para la organización.

Los individuos trabajan para cumplir metas, por ello hacen esfuerzos, ello va en concordancia con los propósitos de la organización, por ello, Robbins, J. (2009) es el deseo de hacer mucho esfuerzo para alcanzar las metas de la organización condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo para conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo de la motivación y el sistema de valores que rige la organización.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Desarrollada la prueba estadística del presente trabajo de investigación sobre: La motivación extrínseca influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. Los resultados son los siguientes:

En la primera conclusión , la motivación extrínseca influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. muestra que no existe influencia significativa de la variable motivación extrínseca con la variable desempeño laboral. Sin embargo, sí presenta una influencia, pero esta es baja. En la cual se observa una correlación baja y esto responde con nuestro objetivo planteado.

En la segunda conclusión, los salarios y beneficios influyen significativamente en la toma de decisiones eficaces de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. en la muestra seleccionada; el Coeficiente de Correlación de Pearson indica que existe una baja asociación entre ambas variables (r=0.240), y el valor de significancia Sig. (Bilateral) es de P = 0.331 y este valor es mayor que α=0.05 (5%), este valor no es significativo. Sin embargo, si presenta una influencia pero esta es baja.

En la tercera conclusión, sobre las condiciones de trabajo influyen significativamente con la proactividad de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. se obtiene lo siguiente: de la muestra seleccionada; el Coeficiente de Correlación de Pearson indica que existe una baja asociación entre ambas variables (r=0.252), y en el valor de significancia Sig. (Bilateral) es de P = 0.077 y este valor es mayor que α=0.05 (5%), este valor no es significativo.

En la cuarta conclusión, el plan de línea de carrera influye significativamente en la proactividad de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. se presenta en la muestra seleccionada; el Coeficiente de Correlación de Pearson indica que existe una baja asociación entre ambas variables (r=0.280), y se obtiene que el valor de significancia Sig. (Bilateral) es de P = 0.0581 y este valor es mayor que α=0.05 (5%), este valor no es significativo.

5.2 Recomendaciones

Luego de haber realizado la investigación y de conocer las condiciones en las que se encuentra la empresa y los sujetos que laboran se puede recomendar lo siguiente:

- Se recomienda que se implementen programas de esparcimiento y recreación que le permitan a los colaboradores de áreas y a los demás empleados de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A, interactuar y compartir en ambientes de trabajo diferentes para que puedan relajarse y estar lejos de la cotidianidad del diario vivir y del estrés.
- Al mismo tiempo también sería importante establecer ciertos incentivos económicos a los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A, por otra parte, se debe instituir otras formas de motivación como son: las oportunidades reales de ascenso, es decir líneas de carrera e incluso capacitaciones para contribuir aún más con el logro delos objetivos de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A.
- Por otra parte el reconocimiento también es un aspecto que se debe mejorar en la empresa ya que según los resultados obtenidos la mayoría de los encuestados no tiene una percepción positiva en la motivación, por ello presenta regular desempeño laboral.
- Además de lo expuesto debería mejorar las relaciones entre los directivos de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A en el criterio de que haya un mayor

acercamiento entre ellos a través de la organización de charlas y comunicación saludable, así como reciprocas para motivarlos.

- Por último se recomienda revisen el sistema de remuneración acorde con el trabajo realizado y que consienta en aprovechar al máximo las potencialidades de los trabajadores, sin olvidar las capacitaciones constantes.

REFERENCIAS

Burga Vásquez, G., & Wisse Eslava , S. J. (2018). *Tesis.usat.edu.pe*. Obtenido de tesis.usat.edu.pe: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1108/1/TM_burgavasquezguisela_wiesseeslavasandra.pdf.pdf

Cano, J. (2014). *Linea de carrera.* Lima.

Castro Vásquez , P. M. (14 de julio de 2016). *Ninive.uaslp.mx.* Obtenido de ninive.uaslp.mx: http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/4070/1/MAD1PVH01016.pdf

Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Segunda edición ed.). Mexico: mcgraw-Hill./Interramericana Editores S.A de C.V.

Chiavenato (2011). *Introducción general de la administración.* Octava edición México Mc. Graw-Hill.

Cruz, N. M. (Octubre de 2009). *Influencia de la motivación intrínseca y extrínseca sobre la transmisión de conocimiento. El caso de una organizaqación sin fines de lucro.* Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa(66), 187-211. Recuperado el 07 de Mayo de 2019

Goleman, D. (1998). *La inteligencia emocional en la empresa*. Ediciones B Argentina, S.A

Gladwell, M. (2005). *Blink.* Estados Unidos.

Hernández R., Fernández C., y Baptista P. (2010). *Metodología de la investigación.* México: Mc Graw Hill.

Iturriaga, G. F. (Junio de 2017). *La motivación extrínseca e intrínseca de los empleados como éxito para las organizaciones laborales: Um estudio en el sector siderometalúrgico de La Rioja.* Recuperado el 08 de Mayo de 2019, de La motivación extrínseca e intrínseca de los empleados como éxito para las organizaciones laborales: Um estudio en el sector siderometalúrgico de La Rioja: https://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/TFE002648.pdf

J., S. R. (2013). *Comportamiento organizacional.* México: Pearson.

Laboral, l. D. (27 de marzo de 1997). *Ley de productividad y competitividad laboral. Perú.*

Machuca cerdán , H., & Pajares Villanueva , W. E. (2016). *Repositorio.upn.edu.pe.* Obtenido de repositorio.upn.edu.pe: http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9965/Machuca%20Cerd%C3%a1n%20Haydee%2C%20Pajares%20Villanueva%20Wilfredo%20Emilio.pdf?Sequence=1&isallowed=y

Manzo E., Z. R. (2014). *Remuneración salarial recibida, beneficios recibidos y aspirados relacionados con la calidad de vida laboral percibida.* Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.

Matta, L. M. (2014). *Propuesta para la elaboración de un plan de carrera para el área.* Escuintla.

Oliva Estrada , E. (julio de 2017). *Repositorio.ucv.edu.pe*. Obtenido de repositorio.ucv.edu.pe: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9048/Oliva_EE.pdf?Sequence=1&isallowed=y

Olvera Zapata, Y. (31 de mayo de 2013). *Repositorio.ug.edu.ec*. Obtenido de repositorio.ug.edu.ec: http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10432/1/tesis%20de%20grado%20-%20yolanda%20olvera.pdf

Ortiz, A. R. (2016). *Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto, año 2016.* Tarapoto.

Pérez, J. (2017). *Desempeño.*

Perú, C. P. (1993). *Derechos fundamentales de la persona*. Perú.

Porter, M. (2009). *Ser Competitivo.* Barcelona: Deusto.

Ramos, J. B. (2014). *La motivación y su realción con el aprendizaje del idioma ingles en los estudiantes del cuarto de secundaria de la institución educativa Manuel Gonzales Prada de Huaycán, Vitarte 2012.* Tesis, Lima. Recuperado el 27 de abril de 2019, de La motivación y su realción con el aprendizaje del idioma ingles en los estudiantes del cuarto de secundaria de la institución educativa Manuel Gonzales Prada de Huaycán, Vitarte 2012.

Reátegui Arévalo , L. (11 de Marzo de 2017). *Repositorio.ucv.edu.pe*. Obtenido de repositorio.ucv.edu.pe: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/935/reategui_al.pdf?Sequence=1&isallowed=y

Renaga, Y. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuayla, 2015.* Recuperado el 01 de junio de 2019, de Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de

Andahuayla, 2015: http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?Sequence=1&isallowed=y

Robbins, S. P. (2009). *Comportamiento Organiuzacional.* Maxico: Pearson Educación .

Sum Mazariegos , M. I. (19 de Marzo de 2015). *Recursosbiblio.url.edu.gt.* Obtenido de recursosbiblio.url.edu.gt: http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf

Tamayo y Tamayo, Mario (1997). *El Proceso de la Investigación científica.* Editorial Limusa S.A. México.

Tirado Rios , E. M. (2018). *Repositorio.upn.edu.pe.* Obtenido de repositorio.upn.edu.pe: http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14087/Tirado%20Rios%20Edith%20Magaly.pdf?Sequence=1&isallowed=y

Torre, V. (Diciembre de 2011). *Motivación extrínseca: fuente de simulación y mejora en el rendimiento deportivo de los alumnos en la clase de Educación Física.* Recuperado el 09 de Mayo de 2019, de Motivación extrínseca: fuente de simulación y mejora en el rendimiento deportivo de los alumnos en la clase de Educación Física: http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC104443.pdf

Vega Tarrillo , M. K. (2015). *Repositorio.upagu.edu.pe*. Obtenido de repositorio.upagu.edu.pe: http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/255/TESIS%20FINAL.pdf?Sequence=1&isallowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario Motivación Extrínseca

ENCUESTA APLICADA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO DIAS S.A.

Estimado(a) colaborador, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información. Cuyas respuestas son de gran importancia para nuestra investigación. Responda con sinceridad las preguntas planteadas. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación.

Instrucciones: Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible.

Variable 1: Motivación Extrínseca

N°	MOTIVACIÓN EXTRINSECA	ESCALAS				
		Siempre	La mayoría de las veces sí	Algunas veces sí, algunas veces no	La mayoría de las veces no	Nunca
	Salarios y beneficios					
1	Mi sueldo va en relación con las funciones que desempeño en mi área de trabajo.					
2	Mi sueldo me alcanza para cubrir los gastos en mi hogar.					
3	Creo que es justa la remuneración que perciben los trabajadores de la Empresa.					
4	Estoy satisfecho con el pago recibido por las horas extras trabajadas y obtengo recompensas cuando trabajo bien.					
5	La empresa me otorga todos los beneficios sociales a mí y a mi familia.					

	Condiciones Laborales					
6	Me siento seguro dentro del área donde realizo mis actividades laborales.					
7	Cuento con un contrato laboral de acuerdo con el área en donde me desenvuelvo.					
8	Estoy satisfecho con mi horario de trabajo.					
9	Cuento con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc.) para desarrollar mi trabajo eficientemente.					
10	Siento que me sobrecargan de tareas y actividades en el área de trabajo.					
	Línea de Carrera					
11	Mi trabajo me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera laboral o profesional					
12	Existen ascensos en la empresa de forma justa e imparcial.					
13	He adquirido cargos de mayor rango en la organización durante los años que labora en la empresa.					
14	Recibo capacitaciones constantes que me ayuden a desarrollar mi carrera laboral.					
15	Si cumplo mis metas de trabajo tengo la posibilidad de ascender.					

Gracias por su colaboración!

Anexo 2 Cuestionario Desempeño Laboral

ENCUESTA APLICADA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO DIAS S.A.

Estimado (a) colaborador, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información. Cuyas respuestas son de gran importancia para nuestra investigación. Responda con sinceridad las preguntas planteadas. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación.

Instrucciones: Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible.

Variable 2: Desempeño Laboral

N°	DESEMPEÑO LABORAL	ESCALAS				
		Siempre	La mayoría de las veces sí	Algunas veces sí, algunas veces no	La mayoría de las veces no	Nunca
	Toma de decisiones					
1	El jefe de área nos involucra para tomar decisiones					
2	Tengo un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realizo					
3	En el área donde laboro se me consulta para mejorar la calidad del servicio.					
4	Tomo decisiones para resolver los problemas sin necesidad de ayuda de un superior.					
5	Ante un problema propongo soluciones					
	Proactividad					
6	Estoy disponible para las tareas que se me solicite adicionalmente en mí trabajo.					
7	Si no sé cómo realizar una determinada tarea, pregunto cómo hacerlo.					

8	Aplico todos los conocimientos que tengo para las labores que desempeño.					
9	Ayudo frente a las necesidades de mi área o en alguna que se necesite.					
10	Me siento con la capacidad suficiente para asumir algún cargo de mayor jerarquía en caso sea necesario.					
	Actitudes					
11	Mi comportamiento en la organización está ligado a mi estado emocional.					
12	Percibo que la equidad y justicia es igual para todos					
13	Este trabajo satisface todas mis necesidades					
14	Mantengo un alto nivel de asistencia y puntualidad					
15	Programo mi trabajo en pasos o etapas de modo que lo realizo eficientemente					

Gracias por su colaboración!

Anexo 3 : Matriz de consistencia

LA MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO DIAS S.A. CAJAMARCA 2019.						
Problema	**Objetivos**	**Hipótesis**	**Variables**	**Dimensiones**	**Ítems**	**Metodología**
Problema principal ¿Cuál es la influencia de la motivación extrínseca en el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de Transportes Turismo Dias S.A. Cajamarca 2019? **Problemas Específico** a) ¿Cuál es la influencia que tiene los salarios y beneficios en la toma de decisiones eficaces de los colaboradores de la empresa de Transportes Turismo Días, Cajamarca 2019? b) ¿De qué manera influye las condiciones de trabajo con la proactividad de los colaboradores de la empresa de Transportes Turismo Días, Cajamarca 2019? c) ¿De qué manera influye tener un plan de línea de carrera con la proactividad de los colaboradores de la empresa de Transportes Turismo Días, Cajamarca 2019?	**Objetivo general** Determinar la influencia de la motivación extrínseca en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes turismo Dias S.A. Cajamarca 2019. **Objetivos específicos** a) Determinar la influencia que tiene los salarios y beneficios en la toma de decisiones eficaces de los colaboradores de la empresa de Transportes Turismo Días, Cajamarca 2019. b) Determinar de qué manera influye las condiciones de trabajo con la proactividad de los colaboradores de la empresa de Transportes Turismo Días, Cajamarca 2019. c) Determinar de qué manera influye tener un plan de línea de carrera con la proactividad de los colaboradores de la empresa de Transportes Turismo Días, Cajamarca 2019.	**Hipótesis general** **H1**: La motivación extrínseca influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes turismo Dias S.A. Cajamarca 2019. Ho: La motivación extrínseca no influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes turismo Dias S.A. Cajamarca 2019. **Hipótesis específicos** H1: Los salarios y beneficios influyen significativamente en la toma de decisiones eficaces de los colaboradores de la empresa de Transportes Turismo Días, Cajamarca 2019. Ho: Los salarios y beneficios no influyen significativamente en la toma de decisiones eficaces de los colaboradores de la empresa de Transportes Turismo Días, Cajamarca 2019. H2: Las condiciones de trabajo influyen significativamente con la proactividad de los colaboradores de la empresa de Transportes Turismo Dias, Cajamarca 2019. Ho: Las condiciones de trabajo no influyen significativamente con la proactividad de los colaboradores de la empresa de Transportes Turismo Dias, Cajamarca 2019. H3: Tener un plan de línea de carrera influye significativamente en la proactividad de los colaboradores de la empresa de Transportes Turismo Días, Cajamarca 2019. Ho: Tener un plan de línea de carrera no influye significativamente en la proactividad de los colaboradores de la empresa de Transportes Turismo Días, Cajamarca 2019.	**Variable 1:** Motivación Extrínseca. **Variable 2:** Desempeño Laboral	X1. Salarios y beneficios. X2. Condiciones de trabajo. X3. Línea de carrera **Dimensiones:** Y1. Toma de decisiones Y2. Proactividad Y3. Actitudes.	1,2,3,4,5 6,7,8,9,10 11,12,13,14,15 1,2,3,4,5 6,7,8,9,10 11,12,13,14,15	**Población:** Todos los colaboradores de la empresa de transportes días de la ciudad de Cajamarca. **Muestra:** Todos los colaboradores de la empresa de transportes días de la ciudad de Cajamarca. **Tipo de Investigación:** básica, descriptiva Correlacional. **Método de investigación:**Cuantitativa **Diseño:** No experimental de tipo transversal **Instrumentos:** **Para medir la variable 1** Cuestionario de encuestas **Para medir la variable 2:** Cuestionario de encuestas.

Anexo 4: Validez de los instrumentos

FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

Informe: Juicio de experto para medir la variable: Motivación Extrínseca

Título: Determinar la influencia de la motivación extrínseca en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes turismo Dias S.A. Cajamarca 2019.

Autor (es) del instrumento: Bach. Caruanambo Pérez Álvaro y Bach. Muñoz Velásquez Jorge

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																77				
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en directivas observables.																	83			
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la administración.																	82			
4. ORGANIZACIÓN	Contiene estructura lógica.																79				
5. SUFICIENCIA	Comprende los elementos en cantidad y calidad																	81			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos trazados.																	84			
7. CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficos.																	81			
8. COHERENCIA	Entre hipótesis dimensiones e indicadores.																79				
9. METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos.																	82			
10.PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la Ciencia.																	83			
TOTAL																					

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 81.10

LUGAR Y FECHA: CAJAMARCA, 08 DE AGOSTO DE 2019

Firma del experto: .....

Apellidos y Nombres: ROMERO CORREA, ALDO JES

DNI: 26689491

FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

Informe: Juicio de experto para medir la variable: Desempeño Laboral.

Título: Determinar la influencia de la motivación extrínseca en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes turismo Dias S.A. Cajamarca 2019.

Autor (es) del instrumento: Bach. Caruanambo Pérez Álvaro y Bach. Muñoz Velásquez Jorge

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																79				
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en directivas observables.																	84			
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la administración.																78				
4. ORGANIZACIÓN	Contiene estructura lógica.																	82			
5. SUFICIENCIA	Comprende los elementos en cantidad y calidad																79				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos trazados.																	83			
7. CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficos.																	81			
8. COHERENCIA	Entre hipótesis dimensiones e indicadores.																	82			
9. METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos.																79				
10.PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la Ciencia.																	84			
TOTAL																					

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80.9

LUGAR Y FECHA: CAJAMARCA, 08 DE AGOSTO DE 2019

Firma del experto: .....

Apellidos y Nombres: ROMERO CORREA, ALDO JESÚS

DNI: 26689491

FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

Informe: Juicio de experto para medir la variable: Motivación Extrínseca

Título: Determinar la influencia de la motivación extrínseca en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes turismo Dias S.A. Cajamarca 2019.

Autor (es) del instrumento: Bach. Caruanambo Pérez Álvaro y Bach. Muñoz Velásquez Jorge

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																76				
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en directivas observables.																	83			
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la administración.																	82			
4. ORGANIZACIÓN	Contiene estructura lógica.																78				
5. SUFICIENCIA	Comprende los elementos en cantidad y calidad																	82			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos trazados.																	85			
7. CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficos.																	81			
8. COHERENCIA	Entre hipótesis dimensiones e indicadores.																79				
9. METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos.																	81			
10.PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la Ciencia.																	84			
TOTAL																					

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 81-J.

LUGAR Y FECHA: Cajamarca, 08 de agosto de 2019

Firma del experto: .....

Apellidos y Nombres: Cárdenas León María Elena

DNI: 42283503

FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

Informe: Juicio de experto para medir la variable: Desempeño Laboral.

Título: Determinar la influencia de la motivación extrínseca en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes turismo Dias S.A. Cajamarca 2019.

Autor (es) del instrumento: Bach. Caruanambo Pérez Álvaro y Bach. Muñoz Velásquez Jorge

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																76				
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en directivas observables.																	83			
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la administración.																79				
4. ORGANIZACIÓN	Contiene estructura lógica.																	83			
5. SUFICIENCIA	Comprende los elementos en cantidad y calidad																76				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos trazados.																	82			
7. CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficos.																	81			
8. COHERENCIA	Entre hipótesis dimensiones e indicadores.																	82			
9. METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos.																77				
10.PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la Ciencia.																	81			
TOTAL																					

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80

LUGAR Y FECHA: Cajamarca, 08 de agosto de 2019

Firma del experto: .....

Apellidos y Nombres: Cárdenas León María Elena

DNI: 42283503