

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE  
LICENCIATURA EN LA CARRERA  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON  
ENFASIS EN GERENCIA**

**ANÁLISIS DE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y  
SU AFECTACIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA DE  
AUTOBUSES DE GUADALUPE S.A , EN LOS  
MESES DE ENERO A MARZO DEL AÑO 2018.**

**Sustentante:  
Jorge Soto Ceciliano**

**Tutora  
MBA. Milena Sotela Ramírez**

**I Cuatrimestre del 2018**

# DECLARACIÓN JURADA

## Declaración Jurada

El suscrito Jorge Soto Ceciliano, mayor, soltero, vecino de San José, Ipís de Goicoechea, cédula de identidad número 1-1550-0034, en calidad de estudiante de la carrera de Licenciatura de Administración de Empresas con énfasis en gerencia, que realizó la investigación con el tema de: Análisis de la Motivación Laboral y su Afectación en la Productividad de los colaboradores de la Empresa de Autobuses de Guadalupe S.A. , en los meses de Enero a Marzo del año 2018, declaro bajo juramento y apercibido con las penas que la ley castiga el delito de falso testimonio que soy estudiante de Licenciatura de la Universidad Hispanoamericana ubicada en Lorente de Tibás y que realice dicho trabajo en los meses de enero a marzo del año 2018 en la Empresa de Autobuses de Guadalupe S.A., con permiso de los superior encargado de la empresa Jorge Calderón

Es todo, emito la presente declaración a las 2 horas con 46 minutos del día 04 de mayo del año 2018 para efecto de trámite de pago, por los servicios brindados a la Universidad Hispanoamericana.

Firma del estudiante



# CARTA DEL TUTOR

## CARTA DEL TUTOR

San José, 3 de mayo 2018

Universidad Hispanoamericana  
Sede Llorente  
Administración de Negocios

Estimados señores :

El estudiante, Jorge Soto Ceciliano, cédula de identidad número 115500034, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "ANÁLISIS DE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU AFECTACIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE AUTOBUSES DE GUADALUPE S.A , EN LOS MESES DE ENERO A MARZO DEL AÑO 2018."el cual ha elaborado para obtener su grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Gerencia.

En mi calidad de tutora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	5
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20%
C)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	25
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20%
	TOTAL		90%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

  
**MBA. Milena Sotela Ramirez**  
Cédula identidad Número 1-573-526

# CARTA DEL LECTOR

19 de junio del 2018

Universidad Hispanoamericana  
Sede Llorente  
Administración de Negocios

Estimado señor

El estudiante Jorge Soto Ceciliano cedula 1-1550-0034 me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“ANÁLISIS DE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU AFECTACIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE AUTOBUSES DE GUADALUPE S.A , EN LOS MESES DE ENERO A MARZO DEL AÑO 2018...”**, el cual han elaborado para obtener su grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Gerencia.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atte.

  
Licda. Jessica Mayers Marin  
Ced 9-0106-0748

# CARTA DEL FILÓLOGO

16 de julio del 2018

Señores  
Comisión de Trabajos Finales de Graduación  
Universidad Hispanoamericana  
Carrera Administración de Negocios  
Énfasis en Gerencia

Estimados señores:

Yo, Noel Molina Blanco, cédula ocho cero cuarenta y seis cero quinientos ochenta y siete, vecino de San Juan de Tibás, de profesión Licenciado en Filología clásica, y que cuento con conocimientos y experiencia en revisión filológica de textos, doy fe de haber revisado el trabajo final de graduación del sustentante Jorge Soto Ceciliano, titulado "Análisis de la motivación laboral y su afectación en la productividad de los colaboradores de la empresa de Autobuses de Guadalupe S.A , en los meses de enero a marzo del año 2018", para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Gerencia.

Después de la revisión y corrección del estudiante, considero que el Informe del Trabajo Final de Graduación indicado anteriormente, cuenta con la revisión y corrección filológica en aspectos fundamentales que lo hacen apto para ser presentado al proceso de evaluación de los Trabajos Finales de Graduación en el nivel de Licenciatura.


Quedo a su disposición para cualquier consulta en:

Email: noelmolina16@hotmail.com

Teléfono celular: 84199224

Carné Colypro 57465

De ustedes muy atentamente,

  
Noel Molina Blanco  
Carné Colypro 57465

## **DEDICATORIA**

*Este trabajo se lo voy a dedicar a esas personas importantes que me han hecho seguir adelante y también me han impulsado en mi carrera hasta llegar hasta donde estoy ahora, esa es a mi familia, personas importantes que me han apoyado y también han hecho de mí una mejor persona cada día.*

*También, se lo dedico a todos los docentes y administrativos que me han formado y enseñado desde la niñez hasta la edad adulta, desde la educación Pre-escolar hasta la Educación Universitaria, ya que debido a todos ellos, soy la persona que hoy está frente a ustedes.*

*Todo el esfuerzo y dedicación de este trabajo, es para esas personas que mencione al principio de este documento, y mi éxito en el mismo será su más grande triunfo debido a su tiempo y entrega brindado en la enseñanza que he alcanzado y que se refleja en este proyecto.*

## **AGRADECIMIENTO**

*En este trabajo quiero agradecer a mi madre, la Máster Virginia Ceciliano Sánchez, quien fue de gran ayuda a la hora del proceso de recolección de datos y organización del trabajo.*

*También gracias a mi padre, al Máster Ronny Solano Burgos, ya que aportó al igual que la primera citada anteriormente.*

*Es importante mencionar el más grande agradecimiento al profesor del Seminario de Tesis, el Doctor Luis González V., ya que me proporcionó todos los conocimientos y elementos que me ayudaron a realizar dicho trabajo.*

*En fin, muchas gracias a todas esas personas que aportaron a la conclusión y el éxito del proyecto de investigación, plasmando sus grandes ideas y su tiempo para poder llegar a la finalización de mismo.*

# INDICE

INDICE .....	ii
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	vii
DECLARACIÓN JURADA .....	ix
CARTA DEL LECTOR .....	x
CARTA DEL TUTOR .....	xi
CARTA DEL FILÓLOGO .....	xii
DEDICATORIA.....	xiii
AGRADECIMIENTO .....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	xv
CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.1    PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.1.1    Antecedentes del Problema .....	18
1.1.2    Problematización del Problema.....	21
1.1.3    Justificación del problema.....	22
1.2    FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	23
1.3    OBJETIVOS.....	24
1.3.1    Objetivo General.....	25
1.3.2    Objetivos Específicos.....	27
1.4    HIPÓTESIS.....	29
1.4.1    La motivación de los trabajadores es influida por el desempeño de sus labores ....	31
1.4.2    El desempeño laboral de los trabajadores afecta positiva o negativamente a la empresa	32
1.5    OPERACIONALIZACIÓN DE HIPÓTESIS .....	34
1.6    ALCANCES Y LIMITACIONES.....	36
1.6.1    ALCANCES.....	36
1.6.2    LIMITACIONES.....	37
2    CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....	38
2.1    CONTEXTO HISTÓRICO.....	39

2.1.1	Reseña Histórica .....	39
2.1.2	Misión de la empresa .....	42
2.2	CONTEXTO TEÓRICO .....	43
2.2.1	Teoría de la motivación de Herzberg .....	43
2.2.2	Teoría de la motivación de Maslow .....	45
2.2.3	Cultura organizacional .....	50
2.2.4	Clima Organizacional.....	53
3	CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO.....	55
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	56
3.1.1	Finalidad .....	56
3.1.2	Dimensión Temporal.....	57
3.1.3	Marco .....	58
3.1.4	Naturaleza .....	60
3.1.5	Carácter .....	62
3.2	SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN .....	65
3.2.1	Primera Mano.....	65
3.2.2	Segunda mano .....	67
3.2.3	Tercera Mano .....	69
3.3	SELECCIÓN DE MUESTREO .....	71
3.3.1	Población.....	71
3.3.2	Muestra .....	72
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	73
3.4.1	Cuestionario .....	73
3.4.2	Escalas para medir las actitudes .....	74
3.4.3	Análisis del contenido cuantitativo .....	75
3.4.4	Observación.....	76
3.4.5	Pruebas estandarizadas o inventarios .....	77
3.4.6	Datos secundarios.....	78
3.4.7	Instrumentos mecánicos o electrónicos .....	79
3.4.8	Instrumentos o procedimientos específicos propios de cada disciplina.....	80
3.4.9	Entrevista.....	81
3.4.10	Sesiones de profundidad o grupos de enfoque .....	82

3.4.11	Biografías e historias de vida .....	83
3.4.12	Análisis de datos cualitativos.....	84
3.4.13	Técnica de recolección de datos utilizada en la investigación .....	85
3.5	DEFINICIÓN CONCEPTUAL, OPERATIVA E INSTRUMENTAL DE LAS VARIABLES .....	86
3.5.1	Motivación.....	86
3.5.2	Desempeño laboral.....	88
4	CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.....	90
4.1	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN .....	91
	CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	155
5	CAPÍTULO VI: PROPUESTA .....	161
5.1	PRESENTACIÓN.....	162
5.2	JUSTIFICACIÓN.....	163
5.3	ALCANCES Y LIMITACIONES.....	164
5.3.1	Alcances.....	164
5.3.2	Limitaciones.....	165
5.4	OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	166
5.4.1	Objetivo General.....	166
5.4.2	Objetivos Específicos de la propuesta.....	167
5.5	DESARROLLO DE LAS PROPUESTAS .....	168
5.5.1	Elaborar un horario de reuniones entre diferentes representantes de cada departamento para tratar diversos temas motivacionales .....	168
5.5.2	Realizar panfletos informativos acerca de toda la información de la empresa de Autobuses Guadalupe LTDA .....	170
5.5.3	Ejecutar un planificador en el que se anotarán las actividades sociales que tendrá cada mes como cumpleaños, eventos especiales, etc. ....	172
5.6	PRESUPUESTO .....	175
	BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA.....	177
	GLOSARIO.....	181
	ANEXOS .....	182

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿Qué oficio desempeña dentro de la Empresa? .....	92
Tabla 2 ¿Cuál es su género? .....	94
Tabla 3 ¿Cuál es su edad? .....	96
Tabla 4 ¿Cuántos años lleva laborando en la Empresa? .....	98
Tabla 5 ¿Cuántas horas es su jornada laboral? .....	100
Tabla 6 ¿Cuál es su tipo de horario? .....	102
Tabla 7 ¿Está usted motivado en su trabajo? .....	104
Tabla 8 ¿Qué aspectos influyen en su motivación? .....	106
Tabla 9 Horario Laboral.....	109
Tabla 10 Espacios para Necesidades Fisiológicas .....	111
Tabla 11 Espacios para Ocio .....	113
Tabla 12 Implementos para el trabajo .....	115
Tabla 13 Comunicación en la Empresa .....	117
Tabla 14 Incentivos Salariales.....	119
Tabla 15 Médico de la Empresa .....	121
Tabla 16 Seguro Laboral .....	123
Tabla 17 Permiso para asistir a Eventos Escolares de los Hijos.....	125
Tabla 18 Permiso para asistir a Eventos Fortuitos .....	127
Tabla 19 Oportunidades de Crecimiento Laboral .....	129
Tabla 20 Capacitación.....	131
Tabla 21 Seguridad (custodios) de la Empresa.....	133
Tabla 22 ¿Se deben mejorar los espacios físicos laborales?.....	135

Tabla 23 ¿Propondría usted otro tipo de horario? .....	137
Tabla 24 ¿Se deben mejorar las relaciones laborales? .....	139
Tabla 25 ¿Se deben implementar espacios de crecimiento personal y laboral? .	141
Tabla 26 ¿Conoce usted los objetivos y metas de la Empresa? .....	143
Tabla 27 ¿Cree usted que debe conocerlos? (Si respondió No).....	145
Tabla 28 ¿Cree usted que cumple con las expectativas de la Empresa? .....	147
Tabla 29 ¿Considera que el conocimiento de las expectativas influye en su productividad? .....	149
Tabla 30 ¿Conoce usted cada cuanto se miden las expectativas de la Empresa? .....	151
Tabla 31 ¿Cuál cree usted que sea la principal causa del ausentismo en la Empresa? .....	153

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 ¿Qué oficio desempeña dentro de la Empresa? .....	92
Gráfico 2 ¿Cuál es su género? .....	94
Gráfico 3 ¿Cuál es su edad? .....	96
Gráfico 4 ¿Cuántos años lleva laborando en la Empresa? .....	98
Gráfico 5 ¿Cuántas horas es su jornada laboral? .....	100
Gráfico 6 ¿Cuál es su tipo de horario? .....	102
Gráfico 7 ¿Está usted motivado en su trabajo? .....	104
Gráfico 8 ¿Qué aspectos influyen en su motivación? .....	107
Gráfico 9 Horario Laboral .....	109
Gráfico 10 Espacio para Necesidades Fisiológicas .....	111
Gráfico 11 Espacios de Ocio .....	113
Gráfico 12 Implementos para el Trabajo .....	115
Gráfico 13 Comunicación en la Empresa .....	117
Gráfico 14 Incentivos Salariales .....	119
Gráfico 15 Médico de la Empresa .....	121
Gráfico 16 Seguro Laboral .....	123
Gráfico 17 Permiso para asistir a Eventos Escolares de los Hijos .....	125
Gráfico 18 Permiso para asistir a Eventos Fortuitos .....	127
Gráfico 19 Oportunidades de Crecimiento Laboral .....	129
Gráfico 20 Capacitación .....	131
Gráfico 21 Seguridad (custodios) de la Empresa .....	133
Gráfico 22 ¿Se deben mejorar los espacios físicos laborales? .....	135
Gráfico 23 ¿Propondría usted otro tipo de horario? .....	137

Gráfico 24 ¿Se deben mejorar las relaciones laborales? .....	139
Gráfico 25 ¿Se deben implementar espacios de crecimiento personal y laboral? .....	141
Gráfico 26 ¿Conoce usted los objetivos y metas de la Empresa? .....	143
Gráfico 27 ¿Cree usted que deba conocerlos? (Si respondió No) .....	145
Gráfico 28 ¿Cree usted que cumple con las expectativas de la Empresa?.....	147
Gráfico 29 ¿Considera que el conocimiento de las expectativas influye en su productividad? .....	149
Gráfico 30 ¿Conoce usted cada cuanto se miden las expectativas de la Empresa? .....	151
Gráfico 31 ¿Cuál cree usted que sea la principal causa del ausentismo en la Empresa? .....	153

# INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación se pretende averiguar cómo se afecta el desempeño laboral de la Empresa de Autobuses de Guadalupe en relación con la motivación de todos los colaboradores de la presente empresa en el periodo de enero a marzo del año 2018.

En el capítulo primero se plantea la formulación, desarrollo y demostración del problema que está mostrando la empresa, así como los objetivos generales y específicos conforme con este problema.

En el capítulo segundo, se plantea el marco teórico, que dará importante información acerca del tema presentado, en este se incluye el contexto histórico, el cual dará información esencial de la empresa estudiada, y por último el contexto teórico, que explica importantes conceptos de los temas que se desarrollarán en esta investigación, los cuales serán: la Teoría de la Motivación de Herzberg, la Teoría de la Motivación de Maslow, la Cultura Organizacional y el Clima Organizacional.

En el capítulo tercero se expondrá el marco metodológico, el cual detallará todas las herramientas y las técnicas que serán utilizadas para la recolección de datos que indicarán la población, la muestra seleccionada y todos los procedimientos que se realizarán para la recolección de resultados.

En el cuarto capítulo se describirán los resultados de las encuestas realizadas para el tema de investigación ya expuesto, y debido a esto, se expondrán las diferentes tablas de resultados con sus debidos gráficos, y para esta parte del trabajo, se explicará cada uno de las preguntas expuestas en la encuesta.

En el quinto capítulo, se expondrán las conclusiones y recomendaciones que se lograron obtener de la investigación de las encuestas, desde el punto de vista de cada objetivo propuesto en el trabajo, y para estas se detallarán sus respectivas recomendaciones.

En el sexto capítulo, se propondrán propuestas según las recomendaciones expuestas en el capítulo anterior, así como los objetivos, los alcances, las limitaciones y la fundamentación de estas propuestas.

## **CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1.1 Antecedentes del Problema

Si bien es cierto, el desempeño y la productividad que tiene una empresa van de la mano en relación con la motivación y el clima organizacional que posee, una organización de Autobuses no es la excepción; el buen rumbo de dicha empresa depende de la efectividad y el emprendimiento que demuestren cada uno de sus colaboradores, desde los choferes hasta los administrativos.

Tal como lo explica Edgar Q.Vargas (2015),

*"Esto demuestra que el éxito o el fracaso de las organizaciones va a depender de gran medida del grado de percepción que tienen los trabajadores con respecto a sus trabajos y a la entidad" (p.16).*

La motivación de los trabajadores y el desempeño laboral de la organización se relaciona con el clima organizacional existente dentro de la empresa, ya que tomando en cuenta el ambiente laboral y las condiciones de los trabajadores determinan el desempeño y adecuado funcionamiento de la organización.

Así según Diana E.Uría (2011),

*"...El estudio del clima organizacional permite diagnosticar variables, como el "estado de ánimo" de la organización, el cual influye en el comportamiento y desempeño de los empleados en el trabajo."(p.4).*

Es importante resaltar que para un mejor desempeño laboral es primordial la comunicación efectiva y respetuosa entre las partes, en este caso entre el trabajador y el empleador, esto contribuye a un buen clima laboral y propician que el eficiente desempeño de la organización produzca las utilidades requeridas para el adecuado funcionamiento de la empresa

Así como lo afirma Cristine Proctor (2014),

*"Organizations understand that effective communication at all levels of the organization improve organizational success and employee relations. Communication has been studied with regard to performance and job satisfaction, but the relationship with employee attitude and happiness has not been done in a higher education setting."(p.i).*

Es importante destacar que los individuos no reaccionan de la misma forma a la hora de realizar sus labores, hay muchos factores que confluyen en el individuo cuando realiza su trabajo, estos factores se concatenan y dan elementos resultantes en la forma de comportamiento de la persona en el ambiente laboral en el cual se desempeña. En las empresas, las personas reaccionan de forma positiva o negativa, según los factores constitutivos de la persona y el ambiente laboral que se propicia en la empresa.

Así lo afirma Isabel G. Blanco (2016),

*” La investigación de clima organizacional conlleva varios temas relacionados. Un tema de controversia es el hecho de las diferencias individuales y de personalidad que existen dentro de una organización. Ya que cada individuo posee percepciones caracteres, culturas y valores diferentes. Lo anterior toma más importancia con el hecho que todo esto se mezcla y ejerce influencia directa en el entorno laboral y la forma en que se relacionan unos con otros. Para lo cual puede tener consecuencias negativas, si no se fomenta y se estimulan las buenas relaciones, la empatía, la tolerancia, el compromiso, entre otras, que ayuden a fortalecer las buenas relaciones y por consiguiente, el entorno laboral.” (p.7).*

El crecimiento de una empresa se ve reflejado en el estado de ánimo de sus trabajadores, ya que su productividad depende del estado de motivación que muestran sus empleados. De igual forma, si hay un ambiente negativo, también puede demostrar la decadencia o surgimiento de la organización.

Así lo afirma Natalia V. Bonilla (2015),

*“Por tanto, el problema de la gestión del recurso humano, su aplicación, manejo y control, toma vital importancia para el crecimiento y permanencia de las organizaciones y/o empresas.”(p.3)*

### **1.1.2 Problematización del Problema**

El desempeño de una empresa es un elemento de mayor importancia dentro de esta, ya que determina si la empresa va por buen rumbo o no, por eso cada organización debe valorar la productividad de sus empleados. Este elemento, y el desempeño, reflejan si es necesario o no la implementación de un nuevo plan de negocios, o si se deben visualizar otras medidas con mayor impacto, como lo serían la reducción de personal o venta de activos.

La motivación laboral va de la mano con el desempeño de una organización, ya que si el trabajador muestra interés en su labor, generara buenas utilidades para la misma, pero si por el contrario, este muestra una actitud negativa a la hora de trabajar, no rendirá lo mismo que otro empleado que tenga la actitud requerida para el desempeño laboral. De esta forma, se puede determinar el nivel de producción que genera un empleado dependiendo de su ánimo.

### **1.1.3 Justificación del problema.**

La motivación en la marcha de una empresa es un factor relevante, de ahí la importancia que tiene identificar los factores que promueven la motivación para el trabajo o, en caso contrario, los factores que están afectando la motivación del recurso humano para procurar un mejoramiento de estos y que haya un mejor desempeño en la empresa.

Por lo mencionado anteriormente, se puede concluir que la motivación viene en dos direcciones: la intrínseca y la extrínseca, o en otras palabras, la que viene de dentro del ser humano y la que da el entorno.

Tomando como base del presente trabajo de investigación, se pueden establecer los posibles factores que influyen en la productividad de la empresa y mejorar algunos aspectos que están afectando negativamente el entorno laboral y afecten de alguna forma el desempeño de los trabajadores.

Este proyecto tiene como fin, determinar qué tanto la motivación en el recurso humano afecta la el desempeño laboral, pretende determinar los múltiples factores que podrían incidir en el desarrollo empresarial de esta organización.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

**¿Cómo afecta la motivación en la productividad de los colaboradores de la empresa de Autobuses de Guadalupe S.A en los meses de enero a marzo del año 2018?**

### **1.3 OBJETIVOS**

Los objetivos de investigación son los que señalan la finalidad que tiene el trabajo de investigación, determina a lo qué se quiere llegar con la investigación, se tiene la finalidad principal del trabajo (objetivo principal), y los propósitos secundarios provenientes del principal (objetivos específicos).

### 1.3.1 Objetivo General

Es el propósito principal de la investigación y representa a lo que se quiere llegar al finalizar el proyecto. Así lo define el Dr. Luis M. González Vallego (2017), *“El objetivo general constituye la finalidad de la investigación”*. (p.14) , el objetivo general es importante para poder resolver nuestro problema o pregunta de investigación a la hora de plantearlo, expresa la idea principal del título del proyecto.

Dr. Luis M. GonzálezVallego (2017), aduce que el objetivo general *“Debe reflejar la esencia del planteamiento del problema y la idea expresada en el título del proyecto de investigación.”*(p.14).

En otras palabras, el objetivo general debe ser alcanzable, medible y claro, también escrito con verbo infinitivo, además, en este se refleja la esencia del problema, no es una pregunta, no se escribe de forma negativa y se escriben en negrita.

Así lo define el Dr. Luis M. González Vallego (2017),

*“El objetivo general forzosamente lleva a la conclusión principal de la investigación; debe ser alcanzable en el tiempo establecido y debe llevar a resultados concretos. Además, debe incluir el verbo en infinitivo, los factores y las variables, la población, el lugar y el periodo; debe ser medible y observable. No se incluyen preguntas, ni se redacta de forma negativa.”* (p.15).

- **Investigar cómo afecta la motivación laboral en la productividad de los colaboradores de la empresa de Autobuses de Guadalupe S.A durante los meses de enero a marzo 2018.**

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

Los objetivos específicos provienen del objetivo principal y son el camino para lograr el objetivo general. Así lo define el Dr. Luis M. González Vallego, *“Los objetivos específicos son los pasos que se dan para lograr el objetivo general. Ellos se desprenden del general y deben formularse de forma que estén orientados al logro del objetivo general...”* (p.15).

Entonces, se dice que la finalidad de un objetivo específico es llegar a la meta final que se quiere alcanzar con el objetivo general, según lo explica González V., *“...es decir, que cada objetivo específico está diseñado para lograr un aspecto de aquél (objetivo general); y todos en conjunto, la totalidad del objetivo general.”* (p.15).

Para su escritura y composición, se utiliza el mismo estilo que en el objetivo general, solo que estos van enumerados, así como lo explica el González V., *“Para la redacción de los mismos se recomienda hacer uso de la taxonomía de verbos propuesta por Bloom. Se enumeran y se escriben en negrita.”*(p.15).

- 1. Determinar los factores que influyen en la motivación de los colaboradores de la empresa.**
- 2. Evaluar los elementos motivacionales que ofrece la empresa de Autobuses a sus colaboradores.**
- 3. Determinar las expectativas que tienen los colaboradores en relación con los factores motivacionales que ofrece la empresa.**

- 4. Analizar la afectación que se da en la Empresa de Autobuses según el grado de desempeño de sus colaboradores.**
- 5. Elaborar una propuesta de mejora que ayude a reducir la rotación del personal en la organización.**

## 1.4 HIPÓTESIS

La hipótesis es la idea que se plantea el investigador conforme con las actividades que se van a realizar en dicha investigación, y son las que se esperan puedan estar concordantes con las conclusiones de dicho proyecto.

*“Una Hipótesis es aquella explicación previa que busca convertirse en conclusión a un determinado asunto. Las hipótesis pueden contener información relevante, digna de estudio por lo que buscan resolver una situación, son clave fundamental para una investigación o análisis, ya que a partir de ellas pueden surgir nuevas teorías y respuestas al objetivo en cuestión, las hipótesis que puedan surgir de un suceso cualquiera pueden ser verdaderas o falsas, dependiendo del contexto en las que se usen, las hipótesis pueden representar una herramienta para un veredicto.”(Anónimo, (2014)).*

Las hipótesis pretenden responder a las preguntas de investigación, además, de ellas se pueden obtener los objetivos y preguntas de investigación, son las que dan el rumbo en la investigación.

Las hipótesis poseen tres diferentes fases de desarrollo, primero, está la de la formulación, la cual es debido al planteamiento del problema, después, el análisis de esta, es decir, se somete a un estudio para verificar su concordancia, y por último, se verifican los datos estudiados para demostrar si esta es probable.

*“La Hipótesis en su desarrollo atraviesa tres fases bien diferenciadas que coinciden exactamente con las fases de desarrollo de todo Problema de Investigación. En primer lugar, la hipótesis se formula. Esto es, aparece como resultado de la revelación en un problema de investigación. En segundo lugar, la hipótesis es sometida al análisis, al estudio, a la investigación. Se reúnen los datos y cuando éstos han logrado un nivel de desarrollo, pasamos a una nueva fase en la que la hipótesis es probable, es decir, está en condiciones de ser demostrada.”(Carvajal,L., (2013)).*

### **1.4.1 La motivación de los trabajadores es influida por el desempeño de sus labores**

El desempeño laboral es cuando el empleado desea alcanzar un objetivo clave, es por eso que se emplea y se esfuerza por lograr dicho objetivo preparado.<sup>1</sup>

*“El desempeño se entiende como la acción o acciones que una persona realiza con el ánimo de obtener un resultado”. (Sanín Posada, J. A., & Salanova Soria, M. (2014), p.6)*

El desempeño se ve influenciado por las cualidades humanas que puedan presentar los trabajadores en dicha empresa, ya sean físicas o mentales, y determinan cuáles son los empleados más emprendedores, los que manejan mejor su capacidad y su entusiasmo en el trabajo.<sup>2</sup>

*“El ser humano constituye el nervio motor de toda organización. Por ello en el concepto actual de recurso humano, no solamente queda comprendida la actividad humana, sino también los factores que la modelan: conocimientos, habilidades, experiencias, motivaciones, intereses, vocación, valores, actitudes, potencialidades y su estado de salud, entre otros.” (Salas Perea, R. S., (2012)).*

Un problema de salud que es capaz de afectar la motivación de cualquier persona, y afectar el desempeño laboral, es el estrés, ya que este problema de salud es capaz de provocar limitaciones mentales, físicas y emocionales en horas laborales.

---

<sup>1</sup>Definición de motivación 1

<sup>2</sup>Definición de motivación 2

#### **1.4.2 El desempeño laboral de los trabajadores afecta positiva o negativamente a la empresa**

El ambiente laboral corresponde a todos los factores con los que interactúa el trabajador en su área laboral, ya sean factores físicos o psicológicos con los que se están interactuando.

El cambio de estrategias económicas en las empresas, puede generar que el ambiente laboral pueda cambiar, ya que los trabajadores no están muy seguros si podrán mantenerse en sus puestos de trabajo o serán despedidos debido a las nuevas políticas económicas.<sup>3</sup>

*“En una muestra de 525 personas se pudo identificar que la reducción de los presupuestos en las empresas fue la medida más señaladas por los trabajadores para enfrentar la crisis económica (MD. 3.8629, SD. 1.20), Además se comprobó que las estrategias de austeridad usadas en las empresas sí tienen una percepción negativa por parte del trabajador (posibilidad de perder su empleo o tener un futuro incierto) que de alguna manera tiene un impacto negativo en el ambiente laboral.” (Madero Gómez, S. M. (2011), p,50).*

En el ambiente laboral, pueden existir factores que pueden generar estrés y esto puede afectar la salud de los trabajadores, y con esto, se crean leyes para poder evitar la sobreexplotación de los empleados.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Definición de desempeño laboral 2

<sup>4</sup> Definición de desempeño laboral 3

*“Los factores de riesgo psicosocial son condiciones que influyen en la aparición de estrés laboral que afecta la salud de los trabajadores.” (Escobar, M. P. O. (2011),p 74).*

## 1.5 OPERACIONALIZACIÓN DE HIPÓTESIS

La operacionalización de hipótesis es el proceso de investigación en el que se comparan las hipótesis propuestas con el planteamiento del problema, los objetivos y las preguntas que se plantearon anteriormente en el proyecto que se realiza.

<b>Hipótesis</b>	<b>Conceptos</b>	<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>
Cuanto mejor motivación tengan los colaboradores, mejor será el desempeño laboral de estos.	Definición de motivación 1	Motivación	Tiempo promedio en alcanzar las metas personales y de la organización. Índice de rotación del personal Niveles de ausentismo Niveles de retención del personal Cantidad de vacantes a cubrir
El desempeño laboral de los trabajadores	Definición de Desempeño laboral 1	Desempeño laboral	Cumplimiento de las metas de la organización

afecta positiva o negativamente a la empresa			Rendimiento efectivo de los trabajadores
--	--	--	---

## **1.6 ALCANCES Y LIMITACIONES**

### **1.6.1 ALCANCES**

Este proyecto abarcará el estudio de las motivaciones hacia el trabajo y su relación con el desempeño de las personas que laboran en la empresa de autobuses de Guadalupe, se realizará en los meses de setiembre a diciembre del año 2017.

## 1.6.2 LIMITACIONES

Poder contar con toda la muestra seleccionada.

La anuencia de los trabajadores a participar en el estudio.

Aspectos económicos

En lo que respecta a la investigación, se iniciará con una muestra de 39 trabajadores, 25 serían choferes, 10 serían los *cheques* y cuatro serían los administrativos.

## **2 CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

## **2.1 CONTEXTO HISTÓRICO**

### **2.1.1 Reseña Histórica**

La empresa Guadalupe Limitada, es una empresa concesionaria de servicios dedicada al transporte público remunerado de personas modalidad autobús. Se fundó el 23 de febrero de 1954, para dar servicio a las comunidades de Aranjuez y Guadalupe, extendiéndose luego a los caseríos vecinos, que actualmente son distritos del cantón de Goicoechea.

En la actualidad, la empresa cuenta con una planta física de 12.000 metros cuadrados en el Alto de Guadalupe, y una propiedad de parqueo de 1.200 metros cuadrados en la Mora donde se guardan los autobuses y les brinda los servicios de mantenimiento y servicios de limpieza, así como los suministros de mantenimiento. El plantel está integrado por un área administrativa, un estacionamiento para empleados, área de engrase, proveeduría, garaje y bodega de repuestos, sección de mantenimiento correctivo, área de carrocería y pintura, un segundo garaje, sección de mantenimiento preventivo, servicios sanitarios, área de combustible (surtido de diesel), un tercer garaje y bodegas.

La empresa Guadalupe Ltda. Es una empresa de servicios dedicada al transporte público remunerado de personas modalidad autobús que incluye las siguientes rutas:

1. Ruta 30 (El Alto de Guadalupe, San José y viceversa).
2. Ruta 30 a (El Alto, Heliconias, San José y viceversa).
3. Ruta 31 (El Carmen de Guadalupe, San José y viceversa).

4. Ruta 32 (Barrio Pilar, San José y viceversa).
5. Ruta 33 (San Antonio de Guadalupe, San José y viceversa).
6. Ruta 34 (Purrál, San José y viceversa).
7. Ruta 34 a (Kurú, Domino, San José y viceversa).
8. Ruta 35 (Mozotal, San José y viceversa).
9. Ruta 44 (Ipís, San José y viceversa).
10. Ruta 45 (Vista de Mar, San José y viceversa).
11. Ruta 47 (Rancho Redondo, San José y viceversa).
12. Ruta 49 (Purrál, Marianas, San José y viceversa).

El servicio se brinda con autobuses titulares y suplentes que conforman la flotilla de la empresa. Cuenta con una nómina de cuatrocientos treinta y cuatro trabajadores que incluyen:

- 320 choferes
- 60 chequeadores
- 14 lavadores de autobuses
- 6 mecánicos
- 4 guardas
- 1 engrasador
- 3 pisteros
- 26 trabajadores administrativos (Administradores, contabilidad, recursos humanos, miscelánea, proveeduría y gerencia general).

Según Jorge Calderón Castro, Gerente General,

*“Nuestra flota de servicios se encuentra en proceso de renovación alcanzando la suma de 130 buses nuevos hasta la fecha y con una proyección de una edad promedio de 4.3 años de antigüedad para el año 2018”.*

Según Mauricio Montero Zamora, Asistente Administrativo,

*“Se transportan en promedio mensual un millón setecientos mil personas por mes”.*

### **2.1.2 Misión de la empresa**

Brindar al usuario un servicio público, debidamente regulado por el Estado, que por medio de diversas Leyes, Decretos, Reglamentos y otros cuerpos normativos establece con precisión las condiciones que deben cumplir las empresas concesionarias para poder brindarlo.

## 2.2 CONTEXTO TEÓRICO

### 2.2.1 Teoría de la motivación de Herzberg

La Teoría de la motivación e higiene de Herzberg o la teoría de los dos factores habla sobre la motivación que tiene un trabajador conforme con los diferentes elementos que lo rodea en su área laboral, ya que en esta teoría existen dos factores, la satisfacción del resultado de los factores de motivación y la insatisfacción del resultado de los factores de higiene.

Justo como lo dice Herzberg,

*“...las cosas que motivan y causan satisfacción a las personas en el trabajo son*

### 2 factores de Herzberg



Teoría de Herzberg.

Fuente: página de internet.

[http://queesesodelaadministracionfinanciera.blogspot.com/p/blog-page\\_56.html](http://queesesodelaadministracionfinanciera.blogspot.com/p/blog-page_56.html)

*de tipo diferente a las que les causan*

*insatisfacción. Si uno pregunta a un*

*grupo de trabajadores qué es lo que*

*les hace infelices en el trabajo, oirá*

*hablar de un jefe irritante, de bajos*

*sueldos, una oficina incómoda o*

*reglas estúpidas. Los factores*

*ambientales, mal manejados,*

*vuelven desdichada a la gente y*

*ciertamente son causa de*

*desmotivación. Pero, incluso si se*

*manejan en forma genial, no motivan a nadie a trabajar más duro o de*

*forma más inteligente. Las personas, en realidad, se sienten motivadas por un trabajo interesante, por el desafío, por el aumento de responsabilidad.”*

*(p.3)*

De lo anterior se desprende que los elementos que tienen que ver con la satisfacción serían: el entusiasmo, las buenas relaciones sociales y la mentalidad positiva que tienen los trabajadores a la hora de llegar a cumplir sus labores, la insatisfacción no necesariamente es lo contrario, es la forma negativa de trabajar de un empleado, pero eso puede ser provocado por causas del ambiente laboral que se desarrolla dentro de la misma empresa y que en ocasiones son manifestadas por los trabajadores en su bajo desempeño laboral.

Estos factores son:

- **Factores higiénicos o ergonómicos:** Estos son los encargados de evitar el descontento de los trabajadores, pero no son motivadores, son los que se encuentran relacionados con el trabajo.

Así lo explica F. Herzberg,

*“...son aquellos que evitan el descontento. Es decir, si no están presentes provocan insatisfacción, pero no son por sí motivadores. Están relacionados*

*con el entorno del puesto de trabajo: el salario, el estatus, la seguridad, las condiciones laborales, el control, etc.” (p, 2).*

- **Factores de crecimiento o motivadores:** Estos factores son los que, por su nombre, motivan el actuar de los trabajadores en la empresa.

Así lo dice F. Herzberg,

*“...son los que auténticamente motivan. Se refieren al contenido del puesto de trabajo: el reconocimiento de la tarea, su realización, la responsabilidad, la promoción, etc.” (p,2).*

### **2.2.2 Teoría de la motivación de Maslow**

La teoría de Maslow se basa en todas las necesidades que posee un individuo y cómo afectan estas en su actuar diario, poseen un orden jerárquico

Según como lo dice Abraham H. Maslow,

*“Las necesidades básicas se ordenarían según una jerarquía. De tal manera que unas serían más prioritarias que otras, y sólo cuando estuvieran cubiertas las inferiores se podría ir ascendiendo”. (p, 1)*

Este orden jerárquico se divide en cinco grandes grupos:

- **Necesidades fisiológicas:** Son la base de la pirámide y, según el autor, es esencial su satisfacción inmediata, ya que se tratan de las necesidades para la sobrevivencia. En estas se encuentran las que el cuerpo exige físicamente.

Así lo explica Abraham H. Maslow,

*“Están en la base de la pirámide y son las que tienen más fuerza. Los seres humanos necesitan satisfacer unos mínimos vitales para poder funcionar. Una persona que careciera de alimento, seguridad, amor y estima, probablemente, sentiría con más fuerza el hambre física antes que cualquier otra necesidad.”(p, 1)*

- **Necesidad de Seguridad:** Esta se basa en la organización, protección y estructuración del entorno, se trata de la necesidad de sentirse a salvo en el propio territorio y con la persona misma. Así lo explica Abraham H. Maslow,

*“En general, todos tenemos tendencia a la estabilidad, a organizar y estructurar nuestro entorno. No es fácil vivir permanentemente a “la intemperie” y de ahí que busquemos mínimos que nos den seguridad.” (p,1)*

Pirámide de las Necesidades de Maslow

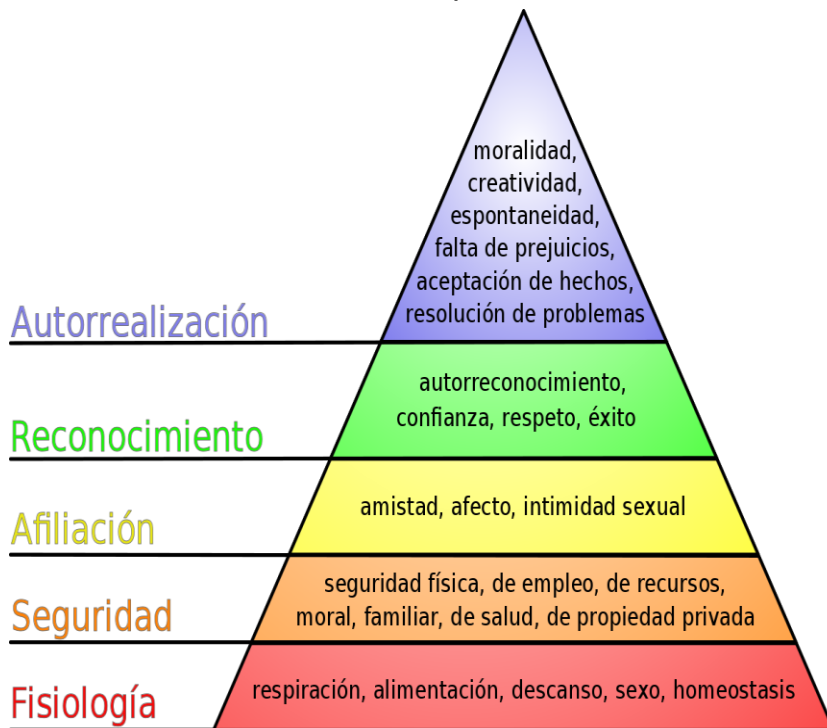
Fuente: Página de internet.

[https://es.wikipedia.org/wiki/Pir%C3%A1mide\\_de\\_Maslow](https://es.wikipedia.org/wiki/Pir%C3%A1mide_de_Maslow)

- **Necesidades de Socialización:** Después de satisfacer las dos primeras, un individuo necesita comunicarse con los demás, así como expresar el afecto y el amor.

Así lo explica Abraham H. Maslow,

*“Una vez cubiertas las necesidades anteriores, surgirán las de afecto, sentido de pertenencia, etc. Somos “animales sociales” y necesitamos*



*relacionarnos con los demás para poder desarrollarnos como personas. Por ejemplo, cualquiera que participa en una organización, junto al cumplimiento de una serie de objetivos, también pretenderá relacionarse con otros que comparten esos mismos ideales. El formar parte de una determinada organización sirve como elemento*

*de referencia y comparación social.” (p, 2)*

- **Necesidades de Estimación:** Después de la satisfacción de los primeros niveles, la estimación y la valoración de la persona misma y de los demás por lo que se es y por lo que representa es algo muy importante en este nivel.

Así como lo dice Abraham H. Maslow,

*“Todas las personas tienen necesidad de una buena valoración de sí mismos, de respeto o de autoestima, que implicatambién la estima de otros. Sólo se activará esta necesidad si lo más básicoestá relativamente cubierto. Por ejemplo, ¿por qué existe en el PrimerMundo una preocupación, a veces distorsionada, sobre la autoestima? Simillones de personas tienen como único objetivo conseguir algún alimento,¿se plantearán problemas de autoimagen o realización personal?” (p, 2).*

- **Necesidades de Autorrealización:** En este nivel se llega a tener la intriga de saber cómo se puede ser mejor como persona, así sea en el hogar, en la sociedad o en el ámbito laboral.

Así como lo explica Abraham H. Maslow,

*“El proceso de maduración humana seenriquece durante toda la vida. Siempre podemos desarrollar nuevasposibilidades. Esta necesidad se caracterizaría por mantener viva latendencia para hacer realidad ese deseo de llegar a ser cada vez máspersona. La forma específica que tomarán estas necesidades diferirá de un sujeto a otro. Unos pueden realizarse plenamente siendo un buen padre omadre, otros colaborando en proyectos solidarios o en su facetaprofesional.” (p, 2)*

Todos estos niveles son de forma ascendente, es decir, conforme se satisface un nivel, se sube al otro, no es posible seguir al siguiente nivel si no se completa el anterior.

*“Según esta teoría desarrollada en su artículo de investigación, todo ser humano aspira llegar a la autorrealización. Aunque para llegar a ella debemos de tener cubiertas las necesidades inferiores, pasando por cada uno de los niveles desde las necesidades más básicas. Conforme vamos cubriendo unas necesidades, estamos preparados para otras más elevadas, que tienen una mayor importancia para nuestro bienestar global. Por lo que esta teoría implica que el ser humano no puede alcanzar unas motivaciones más significativas y beneficiosas globalmente, hasta no haber satisfecho otras más esenciales y específicas.” (Anónimo, (2012)).*

Para poder implementar este modelo en una empresa, es necesario poder conocer primero todo sobre los trabajadores que laboran en la organización, sus pensamientos, actividades, etc.

### 2.2.3 Cultura organizacional

La cultura organizacional comprende la parte ideológica de la organización, en la cual todos los empleados poseen un comportamiento e ideas conforme con las creencias, mitos, valores que posee la empresa y se encuentran impregnados en los empleados.

Entre los elementos se pueden encontrar:

- **Identidad de los medios:** Los trabajadores toman las ideas y se identifican con sus puestos de trabajo.
- **Énfasis en el grupo:** Cuando existe trabajos grupales o individuales.
- **Perfil de la decisión:** Esto es cuando la toma de decisiones es prioridad o no, sobre los recursos humanos y sus diferentes actividades.
- **Integración:** Si existe el trabajo en equipo entre los integrantes de la organización.

- **Control:** Depende de qué tan estrictas sea la normativa de la empresa.
- **Tolerancia al riesgo:** Si la empresa permite la participación de sus trabajadores en la toma de las decisiones.
- **Criterios de recompensa:** La empresa premia a los trabajadores de más rendimiento, de más tiempo laborando o por algún logro en especial.
- **Tolerancia al conflicto:** Cómo es la forma de reaccionar de los empleados ante un conflicto organizacional.
- **Perfil de los fines o medios:** Cómo actúa la empresa conforme con los fines o medios de esta, si les da prioridad o no.
- **Enfoque de la organización:** La empresa enfoca las problemáticas externas de esta, o a las internas.

La cultura organizacional es uno de los factores que más influyen en los cambios organizacionales que tiene que hacer la empresa, ya que si la esta planea realizar cambios estructurales, tienen que hacer que los empleados adopten su ideología anterior y comiencen a adaptarse a la nueva organización,

para que trabajen por los ideales que se conforman dentro de la empresa y su desempeño se vea relacionado con las metas y proyectos que se gestionan.

Muchos de los factores de la cultura organizacional influyen en el bienestar de los trabajadores, ya que si los estos sienten que la empresa les da la oportunidad de desarrollarse como personas, se sentirán mejor trabajando para esta.

#### **2.2.4 Clima Organizacional**

El clima organizacional se basa en la interacción de varios factores como la estructura organizacional, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilo de liderazgo, etc., los cuales, al conjuntarse, generan una forma de actuar y de pensar en los trabajadores.

Debido al cumplimiento de estos factores en la empresa, puede determinar el desempeño laboral de esta y en los factores de comunicación que posee esta empresa, de eso se puede determinar las características organizacionales del clima organizacional de la empresa, es importante tener claro cuáles son las estructuras organizacionales y a quién debe el empleado dirigirse en cada caso de conflicto o de expresión de alguna necesidad específica.

Los componentes o determinantes son:

- **Ambiente físico:** Comprende todo el espacio físico de la empresa.
- **Características estructurales:** Son todos los aspectos de la organización, su tamaño, su tipo de organización, etc.

- **Ambiente Social:** Es toda la relación social que existe en la empresa.
- **Características Personales:** Es la forma de comportamiento y pensamiento que posee cada individuo de la empresa.
- **Comportamiento organizacional:** Es cómo se comportan los trabajadores con la organización.

La importancia que tiene el clima organizacional radica en que dependiendo de este, se da la relación que entre los trabajadores con los elementos constitutivos de la organización, esto fomenta que haya creatividad y buen trato entre estos o que exista la discordia y las intrigas, así como la comunicación inadecuada.

*“La importancia del clima organizacional se deriva de que existe una correlación directa entre un buen clima laboral y un buen desempeño tanto de los colaboradores, como de la empresa en general. Esto debido a que favorece la creatividad, la confianza y la proactividad de los empleados.” (Anónimo, (2016)).*

### **3 CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO**

## 3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

### 3.1.1 Finalidad

La finalidad con enfoques teóricos se basan en la recolección de información del sujeto que se desea investigar, para así poder realizar informes acerca de este con relación al campo en el que le esté dando ese fin.

*“...es aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación...para crear un cuerpo de conocimiento teórico en algún campo de la ciencia”. (Barrantes R. (2013) p, 64).*

La finalidad con enfoques prácticos, por su parte, busca como resolver los problemas que ocurren cotidianamente en algún país o institución que, con el estudio y resultados de la investigación llevada a cabo, se pueden dar recomendaciones para estos.

*“...la investigación aplicada tiene la finalidad de resolver problemas prácticos, para transformar las condiciones de un hecho que nos preocupa...” (Barrantes R. (2013) p, 64).*

Esta investigación se basará en una finalidad teórica, ya que se busca obtener información acerca de cómo se desempeñan los trabajadores de la empresa de buses de Guadalupe LTDA, en relación con la motivación que estos poseen a la hora de desempeñar sus labores, cuánto afecta esto a la empresa y cómo afecta de forma psicológica a los demás compañeros de trabajo de esta.

### **3.1.2 Dimensión Temporal**

La investigación contara con un tiempo transversal de investigación, ya que todos los temas, junto con los objetos de estudio se realizarán en un momento específico, que sería el último cuatrimestre del año 2017.

En el estudio transversal, la investigación cuenta con un periodo de tiempo dado, y así debe entenderse y profundizarse en el tema en ese periodo de tiempo especificado.

### 3.1.3 Marco

El enfoque macro evalúa la población por investigar de un sector o establecimiento, una provincia o estado, ya sea donde se esté, se estudian todos los aspectos de esta, definido por su espacio.

*“...espacio micro de la investigación refiere a una parte, un elemento, un subtema o un micro-espacio, sobre el cual o en donde el investigador hará su investigación. Por ejemplo, puede ser una investigación sobre la evaluación del desempeño extrayendo una muestra de trabajadores del departamento de mercadeo de la empresa.” (Chinchilla Jiménez, A.; Guerra Vargas, G.; Corrales Padilla, L.; Jara Ocampo, A., (2017), pág.26).*

La investigación mega es cuando se realiza un estudio a nivel nacional, es cuando se realiza un estudio a nivel socioeconómico y es por eso que se realizan investigaciones a toda la población del país.

*“...una investigación es mega cuando se realiza un estudio nacional sobre condiciones socioeconómicos y para ello se aplica una censo en todo el país, o cuando se plantea realizar un análisis administrativo, que incluya a recursos*

*humanos, finanzas y mercadeo, entre otras áreas, de toda la empresa o, cuando se plantea analizar una temática amplia y compleja en el campo del derecho laboral.” (Chinchilla Jiménez, A.; Guerra Vargas, G.; Corrales Padilla, L.; Jara Ocampo, A., (2017), pág.26).*

La investigación micro es el tipo en el cual se realizará la investigación en un micro espacio, como un establecimiento o un negocio, como los niveles de mercadeo de una empresa.

*“...espacio micro de la investigación refiere a una parte, un elemento, un subtema o un micro-espacio, sobre el cual o en donde el investigador hará su investigación. Por ejemplo, puede ser una investigación sobre la evaluación del desempeño extrayendo una muestra de trabajadores del departamento de mercadeo de la empresa, o un estudio sobre la relación entre salario mínimo y motivación en un departamento de la CCSS.” (Chinchilla Jiménez, A.; Guerra Vargas, G.; Corrales Padilla, L.; Jara Ocampo, A., (2017), pág.26).*

La investigación tendrá un enfoque macro, ya que se estudiará los aspectos de la empresa de buses del Guadalupe en su área de labores, que sería la de San José centro, el estudio de los empleados, del establecimiento, etc.

### 3.1.4 Naturaleza

La investigación de naturaleza cuantitativa es la que se realiza por medio del estudio de las cifras y diversos datos numéricos en la que se realizará dicha investigación, se realiza por medio de preguntas cerradas y directas.

*“Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base de las mediciones numéricas y el análisis estadístico, a fin de establecer pautas de comportamiento y probar hipótesis” (Hernández, et al, (2014), p.4).*

La investigación cualitativa es en la que se evalúan conductas, opiniones, puntos de vista, actitudes, etc., de la muestra escogida de la población, es por eso que la información se recolecta con preguntas de forma abierta, como en entrevistas, discusiones de grupo, talleres, etc.,

*“...se considera que todo individuo, grupo o sistema social tiene una manera única de ver el mundo y entender situaciones y eventos, lo cual es construido a partir de sus experiencia y mediante la investigación, debemos tratar de comprenderlo en su contexto...” (Hernández, et al (2014), p.9).*

El modelo de investigación mixto es aquel en el que se entremezclan los dos enfoques, el cuantitativo y el cualitativo.

En la investigación por realizar, se utilizará el enfoque cualitativo, ya que se van a evaluar conductas y opiniones de los colaboradores de la empresa de buses de la Empresa de Guadalupe S.A., y es por eso las preguntas serán de forma abierta.

### 3.1.5 Carácter

La investigación de tipo correlacional, es la que tiene como fin el estudio de dos o varios elementos, en los cuales se presenta una relación entre ellos que servirá para determinar los resultados de la investigación.

*“Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables.” (Hernández Sampieri, R et al, (2014), pág.93).*

La investigación del tipo exploratoria, es la que se realiza para conocer sobre un tema poco investigado o desconocido, para poder aportar nueva información sobre el tema.

*“La investigación exploratoria, como su nombre lo indica, es la investigación que se realiza para conocer sobre un tema poco investigado. En cuyo caso, su propósito central es aportar información nueva, sobre la cual otra investigación luego puede profundizar.” (Chinchilla Jiménez, A et al, (2017), pág.31).*

La investigación descriptiva es en la que se basa en describir el objeto investigado con todos los detalles de esta para que el lector pueda entender sobre el tema investigado y todo lo que está ocurriendo.

*“...la investigación descriptiva, la misma corresponde a los estudios cuyo fin es presentar detalladamente el fenómeno que está ocurriendo, es decir, describir el hecho lo más minuciosamente posible, con lujo de detalle, para que los lectores se formen una idea sobre lo que está ocurriendo...” (Chinchilla Jiménez, A et al, (2017), pág.31).*

La investigación analítica-interpretativa se basa en investigar todos los factores que afectan un problema para después poder explicar por qué ocurren estos y poder darles una solución.

*“La investigación analítica-interpretativa, busca en primer lugar conocer los factores o las condiciones que propician un problema para luego poder explicar y comprender-en sentido hermenéutico- porque (sic) razones, motivos o circunstancias esto ocurre.” (Chinchilla Jiménez, A et al, (2017), pág.32).*

La investigación casual es la que se encarga de estudiar por qué surge un problema o conflicto, en otras palabras, estudian las causas que llevaron a ese problema.

*“La investigación causal, se enfoca en conocer las causas que provocan la existencia de un problema, concibiendo el problema como un efecto. Es decir, estudia la relación causa-efecto y causas-efecto.” (Chinchilla Jiménez, A et al, (2017), pág.32).*

La investigación retrospectiva, es la que se basa su estudio en un tema actual pero que recoge fuentes de temas secundarios que se realizaron

anteriormente, no es una investigación histórica, sino que abarca temas actuales con fuentes de temas anteriores.

*“...la investigación retrospectiva, cuyo fin es analizar un tema actual pero basándose sobre todo en fuentes secundaria ya existentes. Este tipo de investigación no es una investigación histórica, como las hacen los historiadores, sino que es un estudio basado en una información que ya existe, porque ya fue producida, por lo que, la tarea de la investigación es recolectarla, agruparla, categorizarla y analizarla.” (Chinchilla Jiménez, A et al, (2017), pág.32).*

El carácter de la investigación es de tipo correlacional, ya que se intentan varios factores, se van a relacionar para poder averiguar que afecta el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de autobuses de Guadalupe.

## 3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN

### 3.2.1 Primera Mano

En esta se utiliza apoyo de todos los trabajos de investigación que se encuentran de la red de personas u organizaciones para la elaboración del proyecto.

*“Todos los documentos como tesis de las Universidades que se encuentran en línea y trabajos de investigación de Organizaciones reconocidas.” (Chinchilla Jiménez, A.; Guerra Vargas, G.; Corrales Padilla, L.; Jara Ocampo, A., (2017), pág.35).*

Autor o autores	Universidad u organización	País	Año
González Blanco. I.	Universidad Estatal a Distancia (UNED)	San José, Costa Rica.	2016
Bonilla Vargas. N.	Universidad Estatal a Distancia (UNED)	San José, Costa Rica	2015
Proctor .C.	Universidad del Sur de Utah	Utah, Estados Unidos	2014
Quispe Vargas. E.	Universidad Nacional José María Arguedas	Andahuaylas, Perú	2015
Uría Calderón. E.	Universidad Técnica de Ambato	Ambato, Ecuador.	2011

### 3.2.2 Segunda mano

En estos se incluyen los libros en los que se consultó el tema para elaborar la investigación, así como los documentos de la web que posean toda su información necesaria para elaborar y dar sustento a la investigación.

*“Libros utilizados durante la investigación, tanto como fuentes de consulta como bibliográficos. En este apartado se pueden incluir documentos tomados de sitios Web siempre y cuando cuenten con su autor, título y año de publicación.”*

*(Chinchilla Jiménez, A. et al, (2017), pág, 35).*

Autor o autores	Titulo	Año
Carvajal, L.	El Método Deductivo de Investigación	2013
Hernández Sampieri, R; Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P.	Metodología de la Investigación	2014
Herzberg, F., Mausner, B., y Snyderman, B. B.	The Motivation to Work	2011
Salas Perea, R. S.	Los Procesos Formativos, la Competencia Profesional y el Desempeño Laboral	2012

	en el Sistema Nacional de Salud de Cuba	
Sanín Posada, J. A., &Salanova Soria, M.	Satisfacción Laboral: El Camino entre el Crecimiento Psicológico y el Desempeño Laboral en Empresas Colombianas Industriales y de Servicios	2014
Anónimo	Pirámide de Maslow: Las Necesidades Humanas	2013
Anónimo	¿Qué es Hipótesis?	2013
Anónimo	Clima Organizacional: Su relevancia y aspectos importantes para mejorarlo	2016

### 3.2.3 Tercera Mano

En los documentos de tercera mano, se encuentran los documentos como las revistas, artículos de periódico o entrevistas a personas en los que se toma la información necesaria para poder realizar la investigación.

*“Artículos científicos de revistas reconocidas e indexadas, artículos de expertos. Se establece el nombre del artículo, nombre de la revista y el número como el año. Libros y documentos relacionados con los temas que se desarrollan.”(Chinchilla Jiménez, A. et al, (2017), pág, 35)*

Autor o Autores	Título	Año
Chinchilla Jiménez, A; Guerra Vargas, G; Corrales Padilla, L; Jara Ocampo, A.	Trabajos Finales de Graduación, Tesinas y Tesis en Ciencias Sociales	2017
Escobar, M. P. O.	El Trabajo y los Factores de Riesgo Psicosociales: qué son y cómo se evalúan	2011
Madero Gómez, S. M.	Ambiente Laboral, Estrategias de Austeridad y Criterios de	2011

	Excelencia, usadas en situaciones de crisis, desde la Perspectiva del Trabajador	
--	--	--

### **3.3 SELECCIÓN DE MUESTREO**

#### **3.3.1 Población**

En esta investigación, se tomarán en cuenta los trabajadores que laboran en la Empresa de Autobuses de Guadalupe LTDA, la cual cuenta con 434 empleados distribuidos de la siguiente manera:

- 320 choferes
- 60 chequeadores
- 14 lavadores de autobuses
- 6 mecánicos
- 4 guardas
- 1 engrasador
- 3 pisteros
- 26 trabajadores administrativos

### **3.3.2 Muestra**

La muestra se desarrollará de forma no probabilística, ya que la investigación tendrá una naturaleza cualitativa, por lo tanto la muestra tendrá que escogerse porque la población muestral debe estar conformada por los individuos que laboren dentro de la empresa.

*“Es cuando todos los sujetos que conforman el subgrupo tienen la misma posibilidad de ser escogidos por medio de una selección mecánica; este procedimiento es esencial en las investigaciones con enfoque cuantitativo, porque se suelen recoger los datos mediante encuestas y cuestionarios para luego analizarlos estadísticamente. Las unidades muestrales o elementos se eligen en forma aleatoria; es decir, al azar, de modo que exista la misma probabilidad de que cualquiera participe.”(Chinchilla Jiménez, A. et al, (2017), pág. 36).*

La muestra será de un total de 50 empleados por encuestar, ya que este será el número mínimo que da la Institución Universitaria para realizar la encuesta.

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

### **3.4.1 Cuestionario**

Este método consiste en la realización de preguntas que se les hace entrega a todos los participantes de la investigación, y al final se recolectaran conforme con lo que estos respondieron.

*“...consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.*

*Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis”*

*((Chasteauneuf, 2009 y Brace, 2013, pág., 217).*

### 3.4.2 Escalas para medir las actitudes

Se trata de un instrumento de medición en el cual se desarrollarán diferentes problemáticas, y el investigador evaluará cuál es la reacción ante estas de los participantes del proyecto.

*“Las actitudes tienen diversas propiedades, entre las que destacan: dirección (positiva o negativa) e intensidad (alta o baja); estas propiedades forman parte de la medición.” (Hernández Sampieri, R et al, (2014), pág.237).*

Entre algunas escalas que se utilizan para medir las actitudes están:

- **Escalamiento de Linkert:** Se evalúa por medio de puntuaciones que son asignadas por el investigador.
- **Diferencial Semántico:** En este se asignan adjetivos bipolares, los cuales evaluarán la reacción del investigado con la situación de recolección de datos.
- **Escalograma de Guttman:** Es la evaluación conforme frases u opiniones que expresa el investigado acerca del problema planteado.

### **3.4.3 Análisis del contenido cuantitativo**

Se recolecta información de datos y números por medio de documentos y medios de comunicación oral para después realizar el análisis de los datos y las conclusiones pertinentes de la investigación.

*“Es una técnica para estudiar cualquier tipo de comunicación de una manera “objetiva” y sistemática, que cuantifica los mensajes o contenidos en categorías y subcategorías, y los somete a análisis estadístico.” (Hernández Sampieri, R et al, (2014), pág.251).*

#### **3.4.4 Observación**

Es un método de recolección de datos en el cual se estudian diferentes aspectos que pueden ser observables y estudiados de la misma manera, por medio de un análisis sistemático, válido y confiable.

*“Este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías.” (Hernández Sampieri, R et al, (2014), pág.252).*

Este método es muy utilizado para evaluar situaciones familiares, para el estudio del comportamiento de infantes y de personas con discapacidad mental.

### **3.4.5 Pruebas estandarizadas o inventarios**

Estas se realizan para medir varias variables específicas y así poder estudiarlas y obtener los datos necesarios para la investigación.

*“Estas pruebas o inventarios miden variables específicas, como la inteligencia, la personalidad en general, la personalidad autoritaria, el razonamiento matemático, el sentido de vida, la satisfacción laboral, el tipo de cultura organizacional, el estrés preoperatorio, la depresión posparto, la adaptación al colegio, intereses vocacionales, la jerarquía de valores, el amor romántico, la calidad de vida, la lealtad a una marca de algún producto, etc.” (Hernández Sampieri, R et al, (2014), pág.252).*

### **3.4.6 Datos secundarios**

Esta técnica de recolección de datos consiste en la obtención de información por medio de documentos, archivos o de registros públicos, ya sean electrónicos o físicos.

*“Implica la revisión de documentos, registros públicos y archivos físicos o electrónicos.” (Hernández Sampieri, R et al, (2014), pág.252).*

### **3.4.7 Instrumentos mecánicos o electrónicos**

Es el método que trata de la obtención de datos importantes por medio de algún aparato electrónico o mecánico que pueda brindar la información necesario para la investigación.

*“Sistemas de medición por aparatos, como el detector de mentiras o polígrafo, que considera la respuesta galvánica de la piel (en investigaciones sobre crímenes); la pistola láser, que mide la velocidad a la que circula un automóvil desde un punto externo al vehículo (en estudios sobre el comportamiento de conductores); instrumentos que captan la actividad cerebral (evaluaciones médicas y psicológicas); el escáner, que mide con exactitud el cuerpo de un ser humano y ubica la talla ideal para confeccionar toda su ropa o vestuario (en investigaciones para diseñar los uniformes de los soldados); la medición electrónica de distancias, etcétera.” (Hernández Sampieri, R et al, (2014), pág.253).*

### **3.4.8 Instrumentos o procedimientos específicos propios de cada disciplina**

Es el método de recolección en el cual se utilizan los procedimientos requeridos para realizar esta labor de acuerdo con el campo en el que se está realizando la investigación.

*“En todas las áreas de estudio se han generado valiosos métodos para recolectar datos sobre variables específicas.”(Hernández Sampieri, R et al, (2014), pág.253).*

### **3.4.9 Entrevista**

La entrevista es el modo de investigación en el que una persona plantea preguntas sobre ciertos temas de interés y algunas responden con datos conocidos por estos y que van a contribuir al sustento de la investigación.

Las entrevistas se dividen en estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas o abiertas.

**Estructuradas:** El entrevistador se guía por una serie de preguntas y se apega a estas.

**Semiestructuradas:** Es una especie de guía mediante la que el entrevistador puede realizar preguntas adicionales para definir conceptos o por más información.

**No estructuradas o abiertas:** Esta es una guía y el entrevistador se ve en toda la libertad de disponer de su ordenamiento.

### **3.4.10 Sesiones de profundidad o grupos de enfoque**

Se trata de la reunión de un grupo de personas, en la cual una es el entrevistador, el cual realiza las preguntas respectivas para la investigación y los investigados responden esas preguntas, y a la vez pueden participar aportando opiniones.

*“Algunos autores los consideran como una especie de entrevistas grupales, las cuales consisten en reuniones de grupos pequeños o medianos (tres a 10 personas), en las cuales los participantes conversan a profundidad en torno a uno o varios temas en un ambiente relajado e informal bajo la conducción de un especialista en dinámicas grupales.” (The SAGE Glossary of the Social and Behavioral Sciences, 2009j).*

Los pasos para las sesiones de profundidad son:

1. Se determinan el número de sesiones por realizar.
2. Se determina el número de participantes de las sesiones.
3. Se detectan las personas del tipo elegido y se les invita a las sesiones.
4. Las sesiones se organizan en un lugar confortable, silencioso y aislado.
5. Se llevan a cabo las sesiones.
6. Se elabora el reporte de la sesión:
  - Datos de los participantes.
  - Fecha y duración de la sesión.
  - Información completa de la duración de la sesión.
  - Observaciones del conductor.

### **3.4.11 Biografías e historias de vida**

En este método, se investiga acerca de los documentos que detallan la vida, hechos y otros aspectos importantes del objeto de investigación para la recolección de información.

*“La biografía o historia de vida es otra forma de recolectar datos muy socorrida en la investigación cualitativa. Puede ser individual (un participante o un personaje histórico) o colectiva (una familia, un grupo de personas que vivieron durante un periodo y que compartieron rasgos y vivencias). Para realizarla se suelen utilizar entrevistas en profundidad y revisión de documentos y artefactos personales e históricos.” (Hernández Sampieri, R et al, (2014), pág.416).*

### **3.4.12 Análisis de datos cualitativos**

En este, al igual que en el análisis de datos cuantitativos, se obtiene la información de medios de comunicación para la elaboración de la investigación, la diferencia radica en que el análisis no es uniforme y su estudio requiere de un análisis peculiar.

*“En el proceso cuantitativo primero se recolectan todos los datos y luego se analizan, mientras que en la investigación cualitativa no es así, sino que la recolección y el análisis ocurren prácticamente en paralelo; además, el análisis no es uniforme, ya que cada estudio requiere un esquema peculiar.” (Hernández Sampieri, R et al, (2014), pág.418).*

### **3.4.13 Técnica de recolección de datos utilizada en la investigación**

En esta investigación, se utilizará el método conocido como cuestionario para el estudio de los dos factores, ya que se requiere de un método de recolección mediante el cual se puedan consultar al mayor número de personas posibles en un tiempo determinado y el cuestionario se puede construir de manera que arroje datos cuantitativos necesarios para el análisis de la investigación y de la naturaleza de la misma. El instrumento del cuestionario se constituye en un instrumento idóneo para este proceso.

## **3.5 DEFINICIÓN CONCEPTUAL, OPERATIVA E INSTRUMENTAL DE LAS VARIABLES**

### **3.5.1 Motivación**

#### **3.5.1.1 Definición conceptual**

La motivación es un tema de la psicología, en el cual una persona trata por los medios que le sean posibles, realizar mejor una labor o actividad para poder recibir más incentivos en un futuro.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Definición de motivación 4

### 3.5.1.2 Definición operacional

La operacionalización de la variable se hará de la siguiente manera:

0%_____ -	Buena
Mala	50%+_____ 100%

### 3.5.1.3 Definición instrumental

Para medir los datos de la variable de la motivación, se utilizarán los cuestionarios para esta labor, ya que se requiere de un método cualitativo.

## **3.5.2 Desempeño laboral**

### **3.5.2.1 Definición conceptual**

El desempeño laboral se define como acciones que realizan los empleados que pueden ser beneficiosas para los intereses de la empresa, y los cuales pueden ser medidos entre estos.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Definición desempeño laboral 4

### 3.5.2.2 Definición operacional

La variable se operacionalizará de la siguiente manera:

0%_____ -	Buena
Mala	50%+_____ 100%

### 3.5.2.3 Definición instrumental

El instrumento que se utilizará es el de cuestionario, ya que como la primera variable, requiere de un método cualitativo para evaluar los resultados que puedan arrojar las variables.

## **4 CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS**

## **4.1 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN**

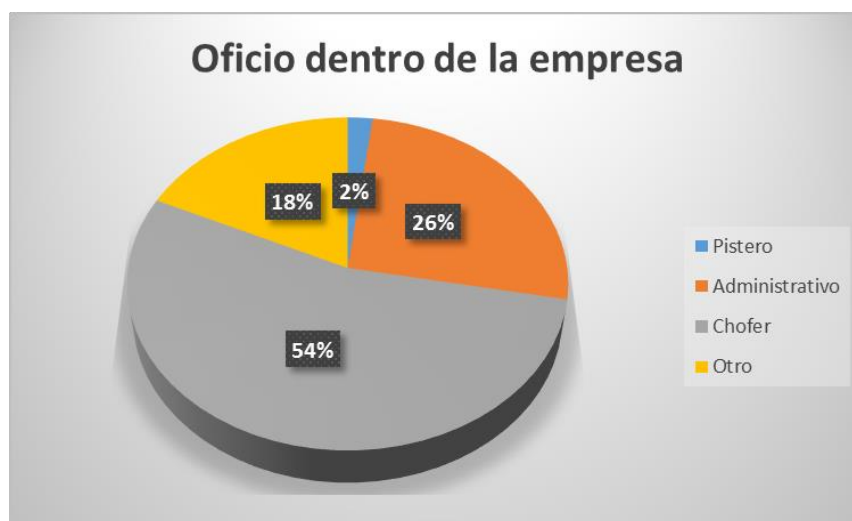
En este capítulo, se expondrán los resultados de las encuestas aplicadas en la Empresa de Autobuses de Guadalupe L.T.D.A. En relación con esto, se utilizarán tablas y gráficos para exponerlos, que demostraran los valores absolutos y relativos de esta. Con esta información se pretende analizar los factores de la motivación de los colaboradores y su relación con el desempeño laboral.

**Tabla 1 ¿Qué oficio desempeña dentro de la Empresa?**

<b>Pistero</b>	1	2%
<b>Administrativo</b>	13	26%
<b>Chofer</b>	27	54%
<b>Otro</b>	9	18%
<b>Total</b>	50	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

**Gráfico 1 ¿Qué oficio desempeña dentro de la Empresa?**



*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

En el gráfico anterior se muestra que la mayor parte de los encuestados desempeñan el oficio de chofer con un 54%, la siguiente son administrativos con un 26%, el 18% ejercen otro oficio diferente y el 2% corresponde al oficio de pistero.

En la opción de otro oficio varios encuestados marcaron diferentes labores dentro de la empresa, como oficial de seguridad, misceláneo, cajero, mecánico y cheque.

**Tabla 2 ¿Cuál es su género?**

<b>Masculino</b>	47	94%
<b>Femenino</b>	3	6%
<b>Total</b>	50	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

**Gráfico 2 ¿Cuál es su género?**



*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

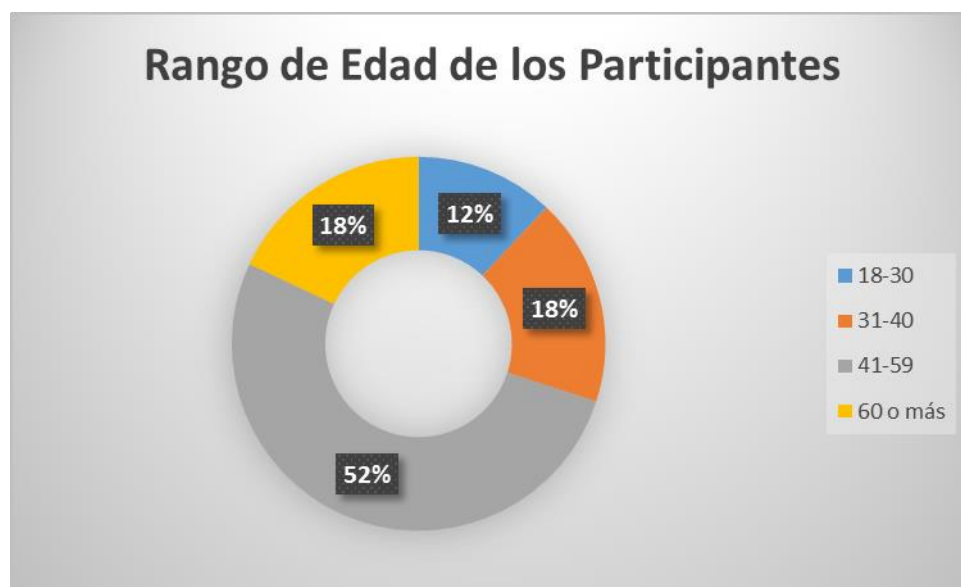
En el gráfico anterior se demuestra que predomina el género masculino con un 94%; mientras que el género femenino corresponde a un 6%.

**Tabla 3 ¿Cuál es su edad?**

18-30	6	12%
31-40	9	18%
41-59	26	52%
60 o más	9	18%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

**Gráfico 3 ¿Cuál es su edad?**



*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

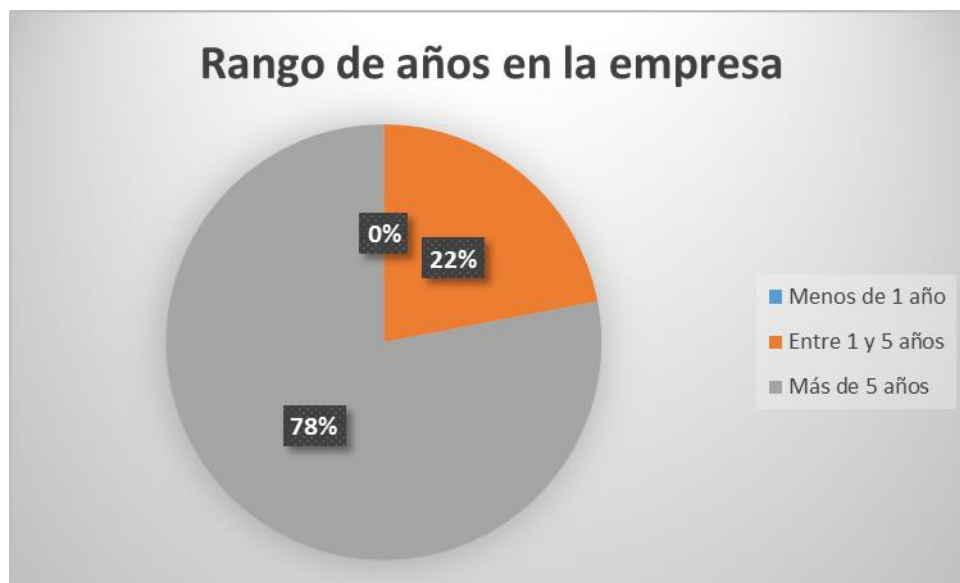
En el gráfico número tres, se ve que el rango de edad que predomina de los encuestados es de 41- 59 años con un porcentaje de 52%, le siguen las opciones de 31- 40 y de 60 o más, ambas con un 18%, y finalmente se encuentra la opción de 18- 30 con 12%.

**Tabla 4 ¿Cuántos años lleva laborando en la Empresa?**

<b>Menos de 1 año</b>	0	0%
<b>Entre 1 y 5 años</b>	11	22%
<b>Más de 5 años</b>	39	78%
<b>Total</b>	50	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

**Gráfico 4 ¿Cuántos años lleva laborando en la Empresa?**



*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

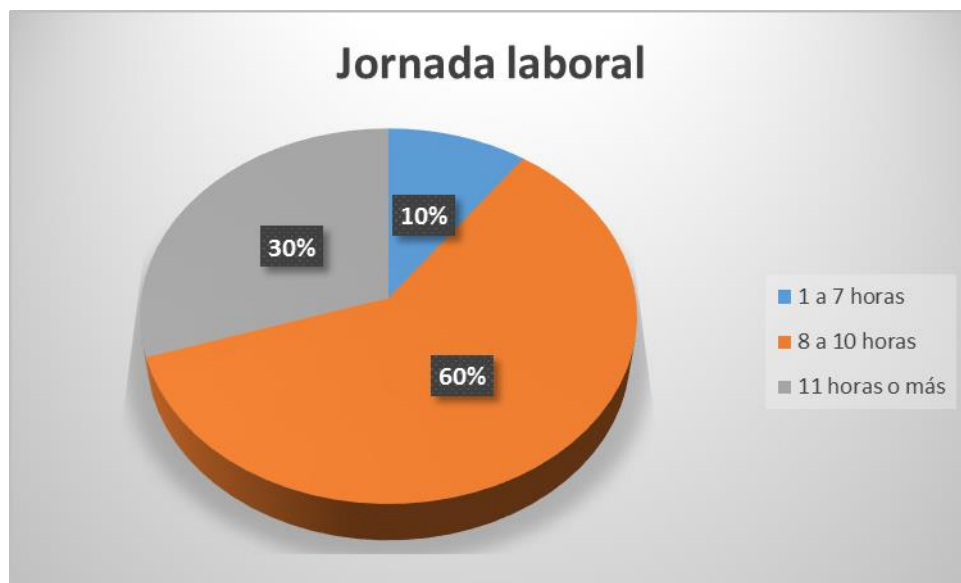
En el gráfico número cuatro se observa que el rango de años que llevan laborando en la Empresa más predominante según los encuestados, es de más de cinco años con un 78%, le sigue los que están desde uno a cinco años con un 22%, y finalmente se encuentran los que están trabajando hace menos de un año con un 0%.

**Tabla 5 ¿Cuántas horas es su jornada laboral?**

1 a 7 horas	5	10%
8 a 10 horas	30	60%
11 horas o más	15	30%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

**Gráfico 5 ¿Cuántas horas es su jornada laboral?**



*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

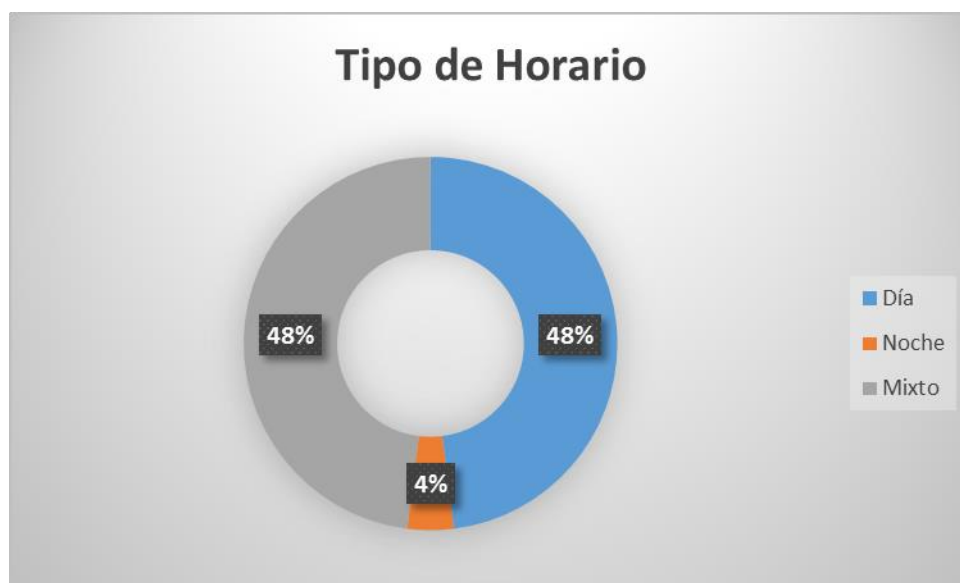
En el gráfico número cinco, se aprecia que la jornada laboral que más emplean los participantes es de 8 a 10 horas con un 60%, le siguen los que laboran entre 11 horas o más con un 30%, y finalmente se encuentran los que laboran entre una y siete horas, con 10%.

**Tabla 6 ¿Cuál es su tipo de horario?**

<b>Día</b>	24	48%
<b>Noche</b>	2	4%
<b>Mixto</b>	24	48%
<b>Total</b>	50	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

**Gráfico 6 ¿Cuál es su tipo de horario?**



*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

En el gráfico número seis, se aprecia que los tipos de horario que más laboran los encuestados son en el día y mixtos (día y noche), ambos con un 48%, y finalmente se encuentra el tipo de horario por la noche con un 4%.

**Tabla 7 ¿Está usted motivado en su trabajo?**

<b>Sí</b>	47	94%
<b>No</b>	3	6%
<b>Total</b>	50	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

**Gráfico 7 ¿Está usted motivado en su trabajo?**



Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.

En el gráfico siete, se obtiene como resultado que la mayoría de los participantes sí se encuentran motivados en su trabajo con un 94%, mientras que un 6% marcaron que no se encuentran motivados en sus actuales labores.

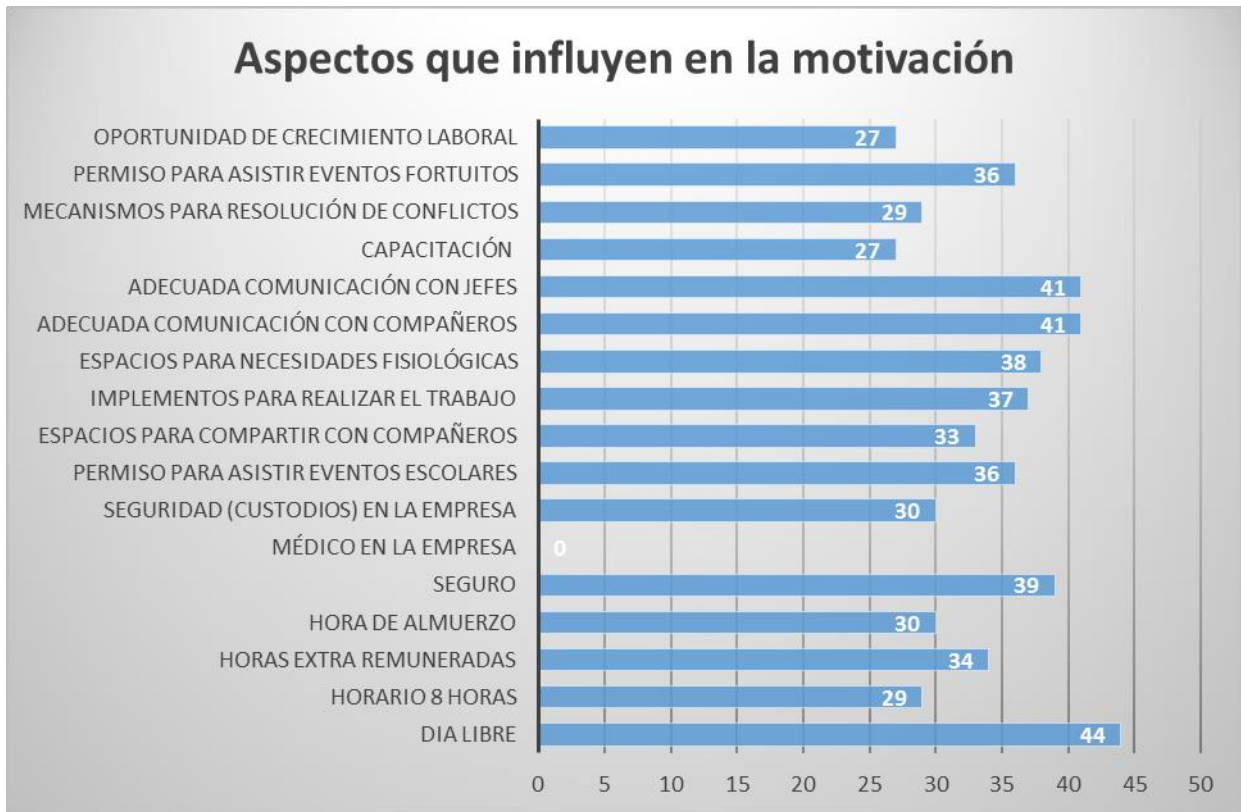
Los que respondieron a la opción sí, indicaron que su trabajo ofrece tranquilidad, buen ambiente laboral, la empresa impulsa a los colaboradores, la cercanía con sus hogares, su trabajador le da buenos retos; mientras que los que respondieron que no se encuentran motivados, señalaron que sus trabajos tienen altos niveles de estrés que les impide realizar sus labores como se debe.

**Tabla 8 ¿Qué aspectos influyen en su motivación?**

<b>Día Libre</b>	<b>44</b>
<b>Horario 8 horas</b>	<b>29</b>
<b>Horas Extra Remuneradas</b>	<b>34</b>
<b>Hora de almuerzo</b>	<b>30</b>
<b>Seguro</b>	<b>39</b>
<b>Médico en la empresa</b>	<b>0</b>
<b>Seguridad (custodios) en la empresa</b>	<b>30</b>
<b>Permiso para asistir eventos escolares</b>	<b>36</b>
<b>Espacios para compartir con compañeros</b>	<b>33</b>
<b>Implementos para realizar el trabajo</b>	<b>37</b>
<b>Espacios para necesidades fisiológicas</b>	<b>38</b>
<b>Adecuada comunicación con compañeros</b>	<b>41</b>
<b>Adecuada comunicación con jefes</b>	<b>41</b>
<b>Capacitación</b>	<b>27</b>
<b>Mecanismos para resolución de conflictos</b>	<b>29</b>
<b>Permiso para asistir eventos fortuitos</b>	<b>36</b>
<b>Oportunidad de crecimiento laboral</b>	<b>27</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

**Gráfico 8 ¿Qué aspectos influyen en su motivación?**



*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

En el gráfico número ocho se señalan varios aspectos que influyen en la motivación de los colaboradores, en esta se observa que 27 personas señalaron que las oportunidades de crecimiento laboral, 36 que los permisos para asistir a eventos fortuitos como velorios o matrimonios, 29 los mecanismos que se manejan para la resolución de los conflictos, 27 las capacitaciones que ofrece la empresa, 41 la comunicación que existe con los jefes, 41 la comunicación con los compañeros, 38 los espacios que se tienen para realizar las necesidades fisiológicas, 37 los

implementos para realizar las labores, 33 los espacios físicos para compartir con los compañeros, 36 los permisos que se dan para asistir a eventos escolares de los hijos, 30 la seguridad y los custodios de la empresa, 0 el departamento de enfermería de la empresa, 39 el seguro que ofrece la empresa si existe algún accidente inesperado, 30 la hora de almuerzo que ofrece la empresa, 34 el pago de las horas extra que se realizan, 29 el cumplimiento del horario de 8 horas reglamentarias y finalmente 44 participantes señalaron que la asignación de un día libre a la semana influyen en su motivación en el trabajo.

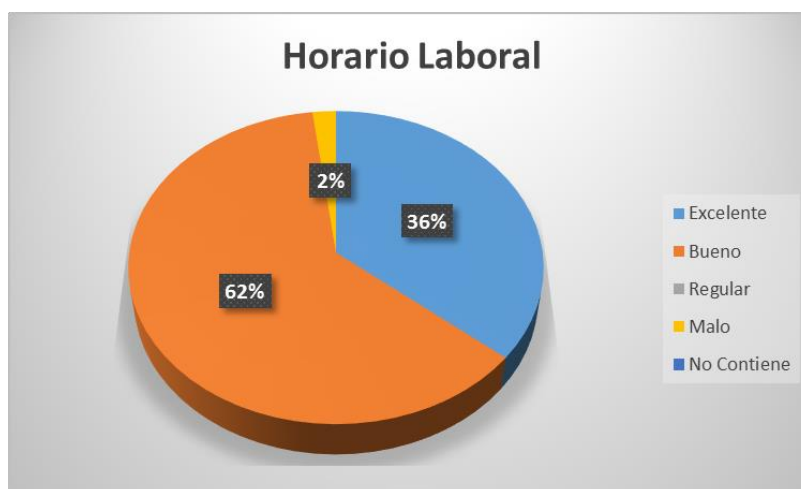
## Calificación de los aspectos

**Tabla 9 Horario Laboral**

<b>Excelente</b>	18	36%
<b>Bueno</b>	31	62%
<b>Regular</b>	0	0%
<b>Malo</b>	1	2%
<b>No Contiene</b>	0	0%
<b>Total</b>	50	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

**Gráfico 9 Horario Laboral**



*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

En el gráfico nueve, se observa que la mayoría de los participantes califican el aspecto del horario laboral como bueno con un 62%, le sigue los que lo califican como excelente con un 36%, después los que lo califican como malo son un 2%, y finalmente los que lo califican como regular y no contiene ambos con un 0%.

**Tabla 10 Espacios para Necesidades Fisiológicas**

<b>Excelente</b>	8	16%
<b>Bueno</b>	28	56%
<b>Regular</b>	7	14%
<b>Malo</b>	1	2%
<b>No Contiene</b>	6	12%
<b>Total</b>	50	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

**Gráfico 10 Espacio para Necesidades Fisiológicas**



*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

En el gráfico 12 se puede observar que la mayor parte de los participantes califican los espacios para necesidades fisiológicas como comer e ir al baño como buenos con un 56%, le sigue los que los califican como excelentes con un 16%, después, los que dicen que son regulares con un 14%, luego, los que indican que no poseen con un 12%, y finalmente, los que lo califican como malos con un 2%.

**Tabla 11 Espacios para Ocio**

<b>Excelente</b>	6	12%
<b>Bueno</b>	26	52%
<b>Regular</b>	7	14%
<b>Malo</b>	2	4%
<b>No Contiene</b>	9	18%
<b>Total</b>	50	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

**Gráfico 11 Espacios de Ocio**



*Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

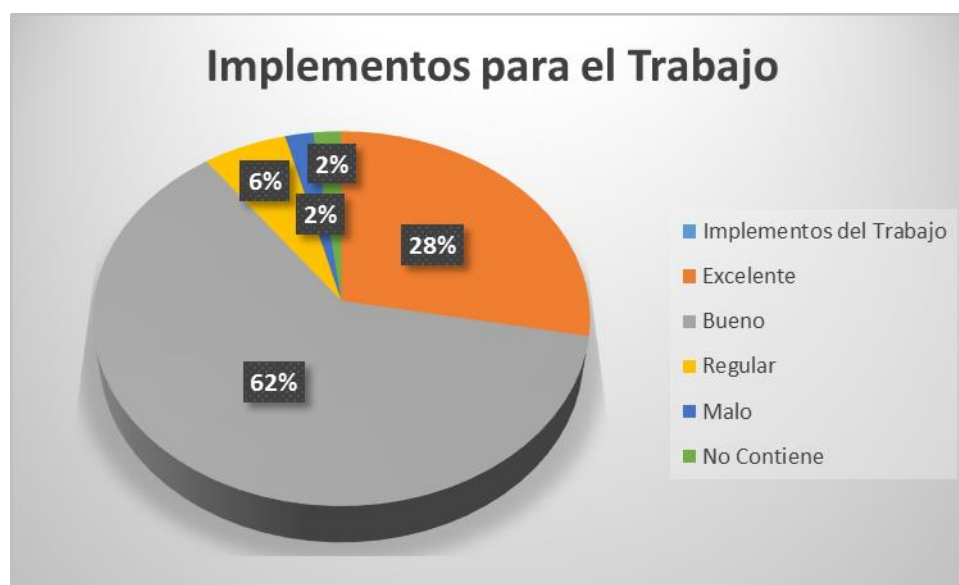
En el gráfico 12 se observa que la mayoría de los participantes califican los espacios físicos para ocio y descanso como buenos con un 52%, le siguen los que indican que no hay con un 18%, después, los que los califican como regulares con un 14%, luego, los que indican que son excelentes con un 12%, y finalmente, los que los definen como malos con un 4%.

**Tabla 12 Implementos para el trabajo**

<b>Excelente</b>	14	28%
<b>Bueno</b>	31	62%
<b>Regular</b>	3	6%
<b>Malo</b>	1	2%
<b>No Contiene</b>	1	2%
<b>Total</b>	50	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

**Gráfico 12 Implementos para el Trabajo**



*Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

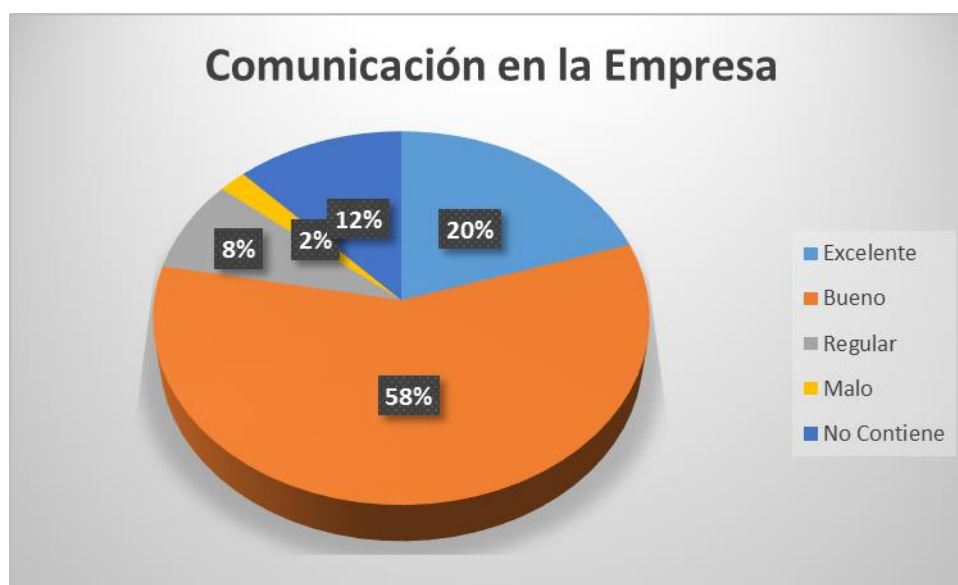
En el gráfico 12 se puede apreciar que la mayoría de los encuestados califican los implementos para realizar sus respectivos trabajos como buenos en un 62%, le siguen los que los califican como excelentes con un 28%, después los que los califican como regulares con un 6%, y finalmente los que indican que son malos o no poseen ambos con un 2%.

**Tabla 13 Comunicación en la Empresa**

<b>Excelente</b>	10	20%
<b>Bueno</b>	29	58%
<b>Regular</b>	4	8%
<b>Malo</b>	1	2%
<b>No Contiene</b>	6	12%
<b>Total</b>	50	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

**Gráfico 13 Comunicación en la Empresa**



*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA,*

*San José, 2018.*

En el gráfico 13 se califica la comunicación que existe en la empresa tanto con los compañeros como con los altos mandos, la mayoría de los encuestados calificaron como bueno con un 58%, les siguen los que calificaron como excelente con un 20%, luego los que indicaron que no existe comunicación con un 12%, les siguen los que calificaron como regular con un 8%, y finalmente los que calificaron como mala con un 2%.

**Tabla 14 Incentivos Salariales**

<b>Excelente</b>	10	20%
<b>Bueno</b>	23	46%
<b>Regular</b>	5	10%
<b>Malo</b>	2	4%
<b>No Contiene</b>	10	20%
<b>Total</b>	50	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

**Gráfico 14 Incentivos Salariales**



*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

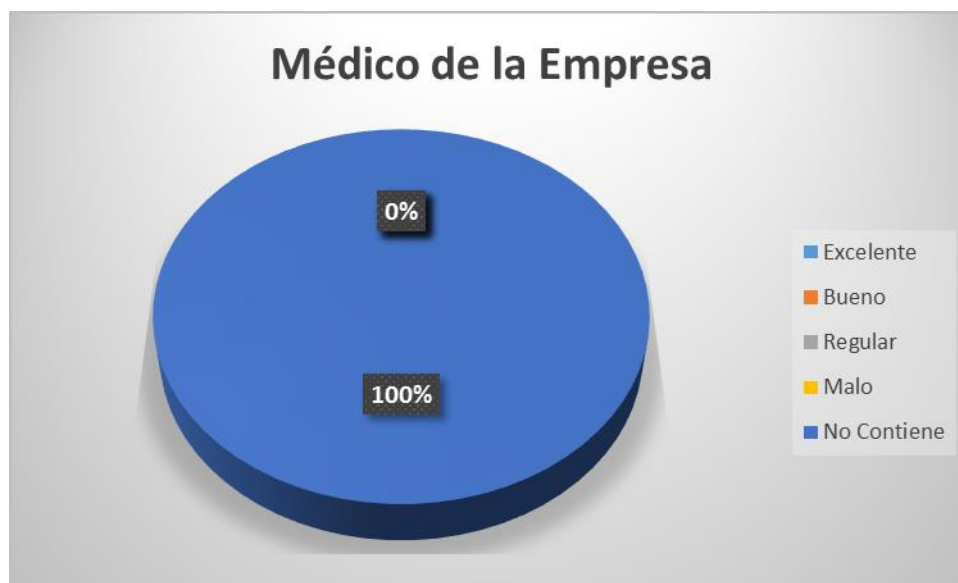
En el gráfico 14 se califican los incentivos salariales que perciben los colaboradores como comisiones o alguna regalía extra. La mayor parte de los encuestados los calificaron como buenos con un 56%, después los que indicaron que son excelentes y los que no reciben ambos con un 20%, luego los que calificaron como regulares con un 10% y finalmente los que calificaron como malas con un 4%.

**Tabla 15 Médico de la Empresa**

<b>Excelente</b>	0	0%
<b>Bueno</b>	0	0%
<b>Regular</b>	0	0%
<b>Malo</b>	0	0%
<b>No Contiene</b>	50	100%
<b>Total</b>	50	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

**Gráfico 15 Médico de la Empresa**



*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

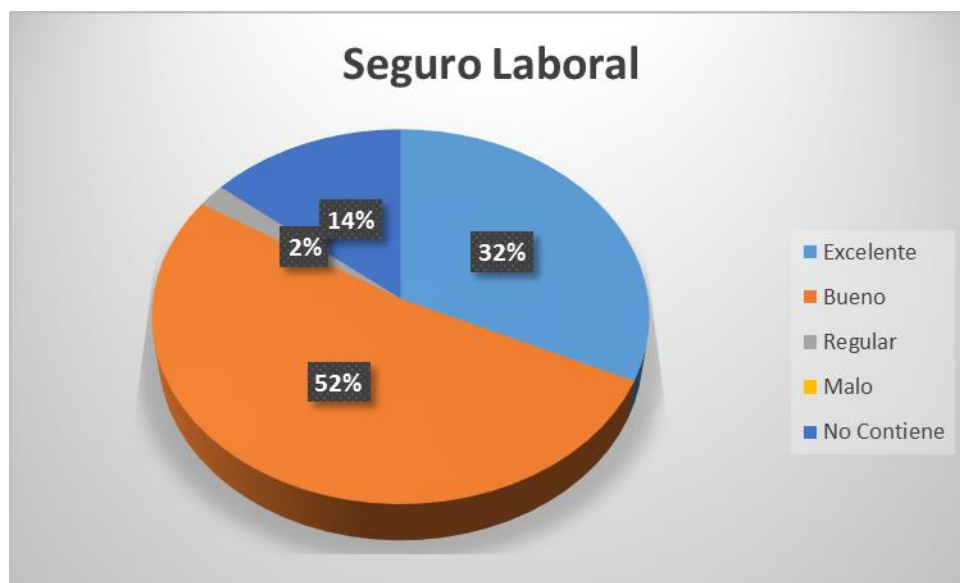
En el gráfico 15 se califica el servicio de salud que ofrece la empresa como algún departamento de enfermería, en esta, la totalidad de los encuestados indicaron que no poseen un departamento de enfermería en la empresa con un 100%.

**Tabla 16 Seguro Laboral**

<b>Excelente</b>	16	32%
<b>Bueno</b>	26	52%
<b>Regular</b>	1	2%
<b>Malo</b>	0	0%
<b>No Contiene</b>	7	14%
<b>Total</b>	50	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

**Gráfico 16 Seguro Laboral**



*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA,*

*San José, 2018.*

En el gráfico 16, se califica el seguro laboral que ofrece la empresa contra alguna anomalía como algún accidente laboral o evento de imprevisto. La mayoría de los encuestados lo califica como bueno con un 52%, le siguen los que lo califican como excelente con un 32%, después los que indican que la empresa no les brinda su seguro con un 14%, luego los que lo califican como regular con un 2% y finalmente nadie los califica como mala.

**Tabla 17 Permiso para asistir a Eventos Escolares de los Hijos**

<b>Excelente</b>	13	26%
<b>Bueno</b>	26	52%
<b>Regular</b>	3	6%
<b>Malo</b>	1	2%
<b>No Contiene</b>	7	14%
<b>Total</b>	50	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

**Gráfico 17 Permiso para asistir a Eventos Escolares de los Hijos**



*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

En el gráfico 17 se califican los permisos que brinda la empresa para ausentarse con el propósito de asistir a algún evento escolar de los hijos o de algún familiar, como graduaciones o eventos cívicos de la institución educativa. La mayoría de los encuestados los califican como buenos con un 52%, le siguen los que lo califican como excelentes con un 26%, luego los que indican que no consiguen permisos con un 14%, después los que indican que son regulares con un 6% y finalmente los que indican que son malos con un 2%.

**Tabla 18 Permiso para asistir a Eventos Fortuitos**

<b>Excelente</b>	16	32%
<b>Bueno</b>	24	48%
<b>Regular</b>	3	6%
<b>Malo</b>	1	2%
<b>No Contiene</b>	6	12%
<b>Total</b>	50	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

**Gráfico 18 Permiso para asistir a Eventos Fortuitos**



*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

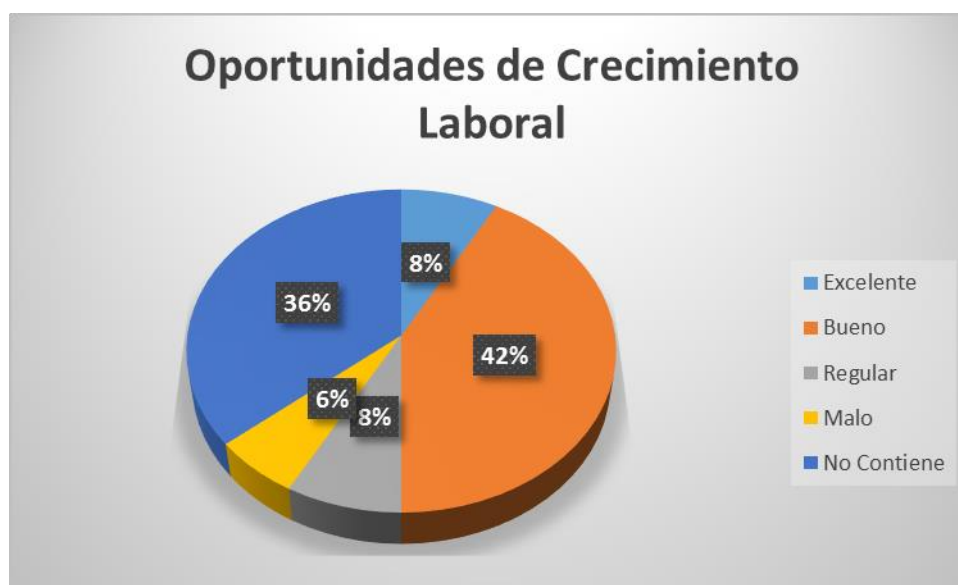
El gráfico 18 muestra la calificación de los permisos que ofrece la empresa para ausentarse, debido a algún evento fortuito como el velorio o matrimonio de algún familiar o amistad. La mayoría de los encuestados califican estos como buenos con un 48%, le siguen los que los califican como excelentes con un 32%, después los que señalan que no obtienen permisos para estos casos con un 12%, luego los que califican estos como regulares con un 6% y finalmente están los que califican los permisos como malos con un 2%.

**Tabla 19 Oportunidades de Crecimiento Laboral**

<b>Excelente</b>	4	8%
<b>Bueno</b>	21	42%
<b>Regular</b>	4	8%
<b>Malo</b>	3	6%
<b>No Contiene</b>	18	36%
<b>Total</b>	50	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

**Gráfico 19 Oportunidades de Crecimiento Laboral**



*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA;*

*San José, 2018.*

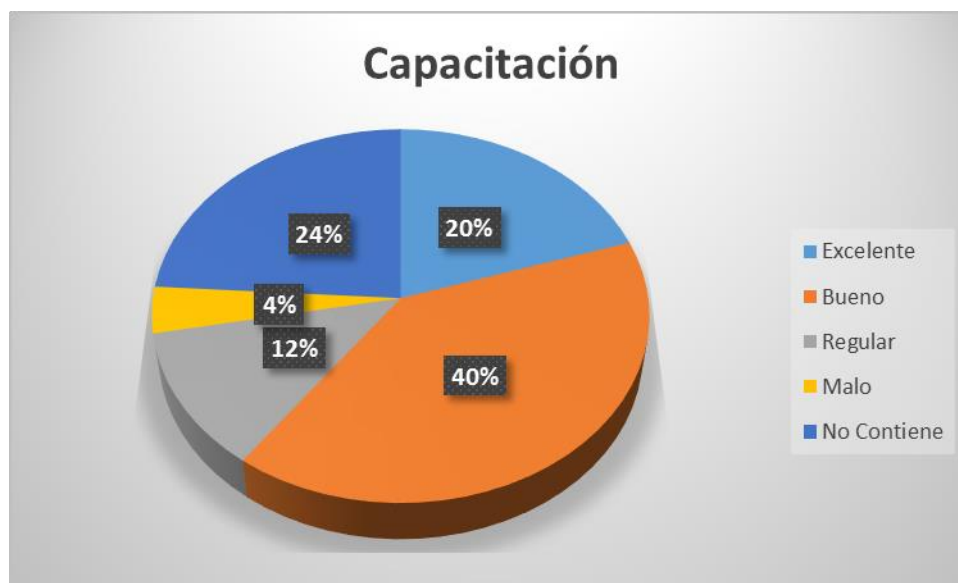
En el gráfico 19 se observan las oportunidades que ofrece la empresa para crecer laboralmente, como ascensos de puesto. La mayoría de los encuestados califican estos como buenos con un 42%, les siguen los que indican que no poseen oportunidades con un 36%, después los que califican como excelentes y regulares ambos con un 8% y finalmente los que califican como malos con un 6%.

**Tabla 20 Capacitación**

<b>Excelente</b>	10	20%
<b>Bueno</b>	20	40%
<b>Regular</b>	6	12%
<b>Malo</b>	2	4%
<b>No Contiene</b>	12	24%
<b>Total</b>	50	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

**Gráfico 20 Capacitación**



*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA,*

*San José, 2018.*

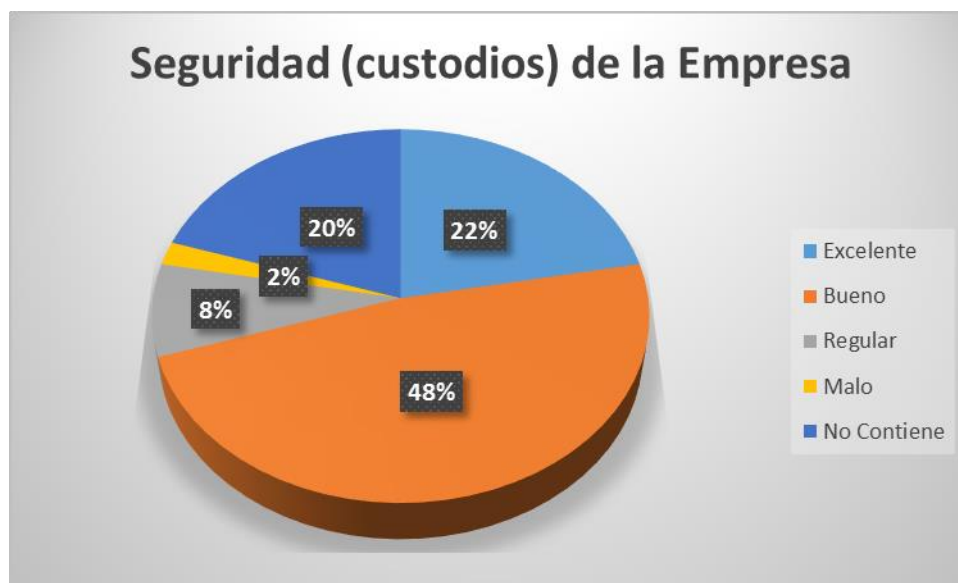
En el gráfico 20 se califican las capacitaciones que ofrece la empresa para cada puesto de trabajo. La mayor parte de los encuestados, 40%, los califican como buenos, le siguen los que indican que no reciben capacitaciones con un 24%, después los que consideran que es excelente con un 20%, luego los que indican que es regular con un 12% y finalmente los que califican como mala con un 4%.

**Tabla 21 Seguridad (custodios) de la Empresa**

<b>Excelente</b>	11	22%
<b>Bueno</b>	24	48%
<b>Regular</b>	4	8%
<b>Malo</b>	1	2%
<b>No Contiene</b>	10	20%
<b>Total</b>	50	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

**Gráfico 21 Seguridad (custodios) de la Empresa**



*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

En el gráfico 21, se muestra la calificación de la calidad de la seguridad que ofrece la empresa, esto se refiere a si existe protección hacia los colaboradores de la y sus pertenencias. La mayoría de los participantes calificaron como buena con un 48%, les siguen los que califican como excelente con un 22%, después los que indican que no existe seguridad en las horas laborales con un 20%, luego los que califican como regular con un 8% y finalmente los que califican como mala como un 2%.

**Tabla 22 ¿Se deben mejorar los espacios físicos laborales?**

<b>Sí</b>	<b>28</b>	<b>56%</b>
<b>No</b>	<b>22</b>	<b>44%</b>
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

**Gráfico 22 ¿Se deben mejorar los espacios físicos laborales?**



*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

En el gráfico 22 se muestran los resultados a la pregunta de que si se deben mejorar los espacios físicos en los que se realizan las labores. La mayor parte de los encuestados respondieron que sí se deben mejorar con un 56%, y la otra parte respondió que no es necesario, ya que están conformes así, con un 44%.

**Tabla 23 ¿Propondría usted otro tipo de horario?**

<b>Sí</b>	5	10%
<b>No</b>	45	90%
<b>Total</b>	50	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

**Gráfico 23 ¿Propondría usted otro tipo de horario?**



*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA; San José, 2018.*

En el gráfico 23 se muestran los resultados sobre la pregunta de que si usted propondría otro tipo de horario laboral. La mayor parte de los encuestados respondieron que no, con un 90%, la otra parte de los encuestados respondieron que sí con un 10%.

Los encuestados que respondieron que sí a la pregunta, realizaron algunas propuestas como horario de 12 horas diarias, que exista una hora de almuerzo completa, una hora de atención a los empleados por parte de los altos mandos e implementar más horas extras semanalmente.

**Tabla 24 ¿Se deben mejorar las relaciones laborales?**

<b>Sí es necesario</b>	33	66%
<b>No es necesario</b>	17	34%
<b>Total</b>	50	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

**Gráfico 24 ¿Se deben mejorar las relaciones laborales?**



*Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

En el gráfico 24 se explican los resultados a la pregunta la cual es que si usted considera que las relaciones laborales entre los compañeros y entre empleado y patrono pueden mejorar. La mayoría de los encuestados respondieron que sí es necesario, con un 66%, mientras que un 44% respondieron que no es necesario.

**Tabla 25 ¿Se deben implementar espacios de crecimiento personal y laboral?**

<b>Sí</b>	28	56%
<b>No</b>	22	44%
<b>Total</b>	50	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

**Gráfico 25 ¿Se deben implementar espacios de crecimiento personal y laboral?**



*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

En el gráfico 25 se muestran los resultados a la pregunta sobre si se deben implementar espacios de crecimiento personal y laboral a la cual la mayoría respondió que sí con un 56%, mientras que el 44% respondió que no, que así se está muy bien.

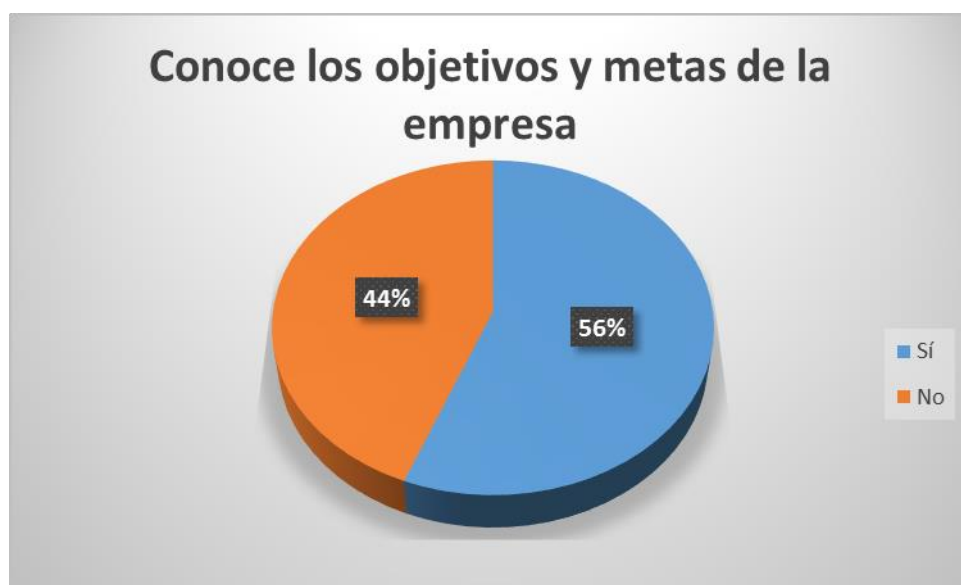
Los encuestados que respondieron que sí, propusieron algunas actividades como implementar zonas de esparcimiento y comedor, mejorar la comunicación con el nuevo personal, actividades como reuniones o celebraciones con el personal, más objetividad en los empleados, entre otros.

**Tabla 26 ¿Conoce usted los objetivos y metas de la Empresa?**

<b>Sí</b>	28	56%
<b>No</b>	22	44%
<b>Total</b>	50	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

**Gráfico 26 ¿Conoce usted los objetivos y metas de la Empresa?**



*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

En el gráfico 26 se presentan los resultados a la pregunta que si usted conoce los objetivos y metas de la empresa. La mayoría respondieron que sí los conoce con un 56%, mientras que un 44% respondieron que no los conocen.

**Tabla 27 ¿Cree usted que debe conocerlos? (Si respondió No)**

<b>Sí</b>	16	73%
<b>No</b>	6	27%
<b>Total</b>	22	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

**Gráfico 27 ¿Cree usted que deba conocerlos? (Si respondió No)**



*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses de Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

En el gráfico 27, se muestran los resultados como complemento a la pregunta anterior, a los que respondieron que no conocen los objetivos y metas de la empresa, en esta se pregunta que si considera usted que es importante conocerlos, la mayor parte de los encuestados respondieron que sí es importante conocer los objetivos y las metas en un 73%, mientras que un 27% respondieron que no es tan importante conocerlos.

**Tabla 28 ¿Cree usted que cumple con las expectativas de la Empresa?**

<b>Sí</b>	45	90%
<b>No</b>	5	10%
<b>Total</b>	50	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

**Gráfico 28 ¿Cree usted que cumple con las expectativas de la Empresa?**



*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

En el gráfico 28 se muestran los resultados a la pregunta ¿usted cree que se cumplen las expectativas laborales?, la mayoría respondió que sí se cumplen con un 90%, mientras que el restante 10% respondió que no.

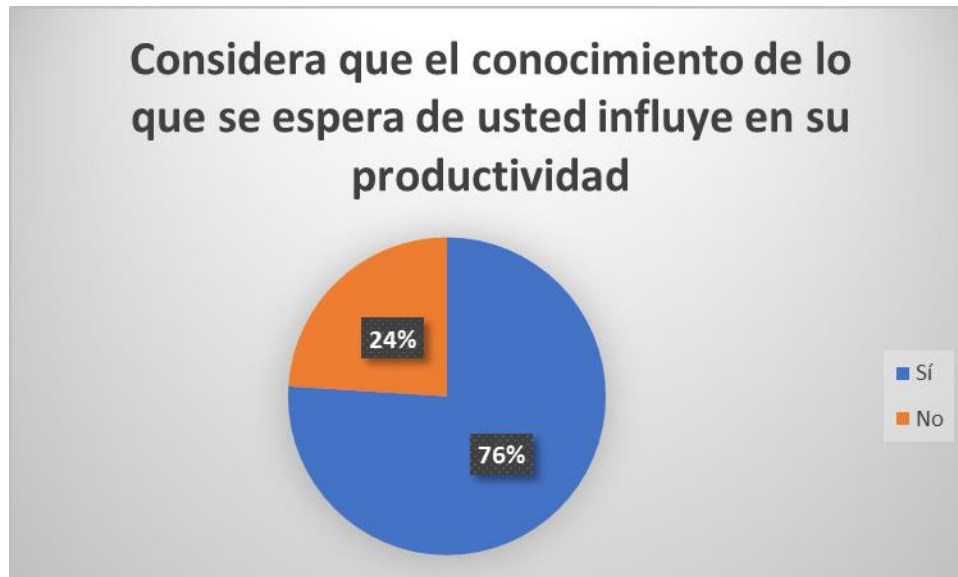
Los que respondieron que no se cumplen las expectativas laborales explicaron que es debido a la falta de compromiso de los compañeros y también que varios de los socios de la empresa producen conflictos internos con sus directrices.

**Tabla 29 ¿Considera que el conocimiento de lo que se espera de usted influye en su productividad?**

<b>Sí</b>	38	76%
<b>No</b>	12	24%
<b>Total</b>	50	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

**Gráfico 29 ¿Considera que el conocimiento de lo que se espera de usted influye en su productividad?**



*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

En el gráfico 29 se muestran los resultados obtenidos a la pregunta ¿Si usted considera que el conocimiento de las expectativas laborales influye en su productividad? En esta, la mayor parte de los encuestados respondieron que sí, con un 76%, mientras que el otro 24%, respondió que las expectativas laborales no influyen tanto en su productividad.

Los que respondieron que sí, explicaron que es debido a que la empresa les permite lograr todas sus metas propuestas, también que cada compañero de trabajo aporta su esfuerzo en el trabajo que realiza y que la empresa es muy buena en sus labores y bastante ordenada. Los que respondieron que no, mencionaron que no son tan relevantes a la hora de realizar sus labores.

**Tabla 30 ¿Conoce usted cada cuanto se miden los números finales de la Empresa?**

Por quincena	0	0%
Por mes	3	6%
Por semestre	1	2%
Por año	0	0%
No sé	37	74%
No se miden	9	18%
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

**Gráfico 30 ¿Conoce usted cada cuanto se miden los números finales de la Empresa?**



*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

En el gráfico 30 se mencionan los resultados obtenidos a la pregunta ¿Usted tiene conocimiento de cada cuanto se miden las expectativas de la empresa?, la mayor parte de los encuestados mencionaron que no con un 74%, después están los que indican que no se miden con un 18%, luego se encuentran los que mencionan que se miden por mes con un 6%, luego los que dicen que se miden por semestre con un 2%, y finalmente los que mencionan que se miden por año con un 0%.

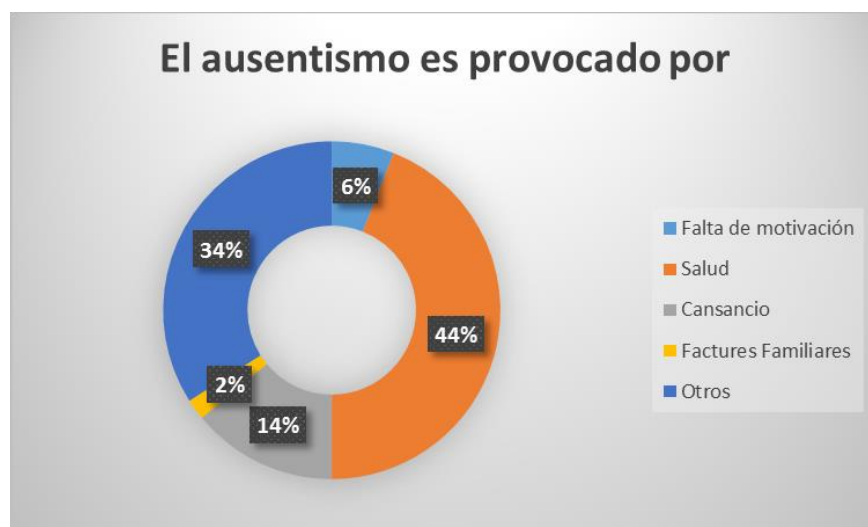
En la pregunta, uno de los administradores encuestados menciona que las expectativas se miden semanalmente, y esta opción no se encuentra en ninguna de las otras ya mencionadas.

**Tabla 31 ¿Cuál cree usted que sea la principal causa del ausentismo en la Empresa?**

Falta de motivación	3	6%
Salud	22	44%
Cansancio	7	14%
Factures Familiares	1	2%
Otros	17	34%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

**Gráfico 31 ¿Cuál cree usted que sea la principal causa del ausentismo en la Empresa?**



*Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, San José, 2018.*

En el grafico 31 se muestran los resultados de la pregunta ¿cuál es la principal causa del ausentismo en la empresa? La mayoría de los encuestados respondieron que la salud con un 44%, les sigue los que respondieron que son otras razones con un 34%, después están los que por cansancio con un 14% y finalmente están los que las razones son factores familiares con un 2%.

Los que respondieron que el ausentismo en la empresa es causado por otras razones mencionaron que es por alcoholismo, empleados jóvenes sin responsabilidades, motivos personales y también falta de compromiso.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Al analizar los factores que afectan directamente la motivación de los colaboradores de la empresa de Autobuses de Guadalupe LTDA, se pueden identificar algunos aspectos relacionados con su puesto de trabajo, ya que varios elementos se relacionan directamente con el puesto que desempeñan.

La motivación laboral incide en los colaboradores de la empresa ya que señalan estar muy cómodos y sus razones de motivación son interpersonales, como el deseo de superarse o los beneficios que obtienen para la propia familia.

La productividad de la empresa no se está viendo afectada debido a que la mayoría de los trabajadores manifestaron estar motivados en las labores que desempeñan.

En relación con el aspecto denominado motivación de cada colaborador de la empresa, se presenta, en los siguientes recuadros, algunas conclusiones y recomendaciones que evidencian el resultado de este punto dentro de la investigación.

**Objetivo:**

**1. Determinar los factores que influyen en la motivación de los empleados de la empresa.**

Conclusiones	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"><li>• La mayoría de los encuestados se encuentran motivados en sus trabajos, muchos respondieron que el otorgamiento de un día libre a la semana, la comunicación (entre compañeros y empleado-patrono) y el seguro que otorga la empresa son los aspectos que contribuyen a la motivación laboral dentro de la empresa, la cual no tiene médico para atender a los colaboradores, por lo tanto esa opción no fue marcada.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La empresa debería enfocarse en estos aspectos de la repartición de los días libres de la organización, también en mejorar la comunicación en todos los departamentos de esta y también en mejorar los seguros laborales de los conductores quienes son los que corren más riesgo de sufrir accidentes.</li><li>• El departamento de medicina sería una opción, pero varios de los encuestados dieron como respuesta que no sería tan relevante en la empresa, que pueden tener el mismo rendimiento sin este.</li></ul>

**Objetivo:**

**2. Evaluar los elementos motivacionales que ofrece la empresa de autobuses a sus colaboradores.**

Conclusiones	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"><li>• En la evaluación de los elementos que ofrece la empresa de autobuses a sus empleados, muchos indicaron que todos los elementos se encontraban de buenos a excelentes, solo muy pocas personas los catalogaron de regulares a malos. Solo en el servicio de médico indicaron que no poseían ya que como se indicó en el objetivo anterior, no cuentan con un departamento de medicina.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La empresa debería averiguar sobre todos esos aspectos, en una reunión que incluya varios representantes de cada departamento de la empresa, conversar sobre esta situación de la evaluación de estos diferentes aspectos, y con eso averiguar cómo poder mejorar e implementar diferentes métodos para mejorar.</li></ul>

**Objetivo:**

**3. Determinar las expectativas que tienen los empleados en relación con los factores motivacionales que ofrece la empresa.**

Conclusiones	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"><li>Muchos de los participantes indicaron que los espacios tanto físicos como laborales deben ser mejorados, ya que consideran que el trabajo sería menos pesado y así podrían despejarse de varios asuntos que no tengan que ver con lo laboral y poder mejorar su productividad dentro de la empresa.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Crear actividades de recreación como celebraciones, ya que varios encuestados han mencionado que en la administración pasada se realizaban, pero en la actual se dejaron de hacer.</li></ul>

**Objetivo:**

**4. Analizar la afectación que se da en la empresa de autobuses según el grado de desempeño de los trabajadores.**

Conclusiones	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"><li>• En lo que respecta a este punto, varios de los encuestados dieron una diversidad de respuestas en relación con su identificación con la empresa y también si consideraban que son importantes para la misma. Manifestaron conocer las metas y los objetivos, explicitaron que era importante conocerlos, muchos respondieron que si los conocen, en las expectativas empresariales, bastantes manifestaron cumplirlas y que estas influyen en su trabajo. Además, mencionaron que el ausentismo en la empresa es ocasionado más por problemas de salud y razones personales.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar reuniones en las cuales participen los empleados de la empresa, para poder identificar los factores que causan el ausentismo y las metas laborales de los colaboradores para encontrar una solución a este problema.</li></ul>

## **5 CAPÍTULO VI: PROPUESTA**

## **5.1 PRESENTACIÓN**

La motivación de los trabajadores es un tema enfocado por muchas de las empresas hoy en día, ya que dependiendo de este aspecto, se pueden determinar parámetros como el rendimiento del personal y también su nivel de productividad en la organización.

En el momento de analizar los resultados de la encuesta, se encontraron varios aspectos que afectan la producción de los colaboradores. El objetivo principal de este capítulo es realizar una propuesta relacionada con la evidencia encontrada en la investigación y que se enfoca con la motivación del personal de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA para mejorar este aspecto en la empresa mencionada.

## **5.2 JUSTIFICACIÓN**

En principal punto de la investigación es la relación que tiene la motivación de los diferentes colaboradores con el desempeño laboral de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, y con esto se ha recolectado información suficiente en diferentes aspectos que afectan la motivación de los empleados, así como su identificación con la empresa y como estos se sienten dentro de ella.

Con todo esto, la propuesta que se plantea es para poder incentivar los aspectos motivacionales, así como hacer que los colaboradores de la empresa se puedan sentir identificados y valorados por medio de la información de aspectos como la misión, visión, objetivos y metas de la empresa para un mejor entendimiento de todo el personal.

## **5.3 ALCANCES Y LIMITACIONES**

### **5.3.1 Alcances**

- La propuesta empleada busca mejorar la motivación de los colaboradores de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA, según los resultados obtenidos de las encuestas empleadas, de igual forma, se pretende mejorar el desempeño de la empresa.

### **5.3.2 Limitaciones**

- De tipo económico ya que debe llegar a todos los involucrados.

## **5.4 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

### **5.4.1 Objetivo General**

- Elaborar un plan que fortalezca la motivación e informe a los colaboradores de la Empresa de Autobuses Guadalupe LTDA.

#### **5.4.2 Objetivos Específicos de la propuesta**

- Confeccionar un horario de reuniones entre diferentes representantes de cada departamento para tratar diversos temas relacionados con información de la empresa.
- Elaborar despegables informativos acerca de la información relevante de la empresa de Autobuses Guadalupe S.A
- Ejecutar un planificador en el que se desarrollaran las actividades sociales que tendrá cada mes como cumpleaños, eventos especiales, etc, para fortalecer las relaciones sociales en la empresa.
- Construir un plan para relaciones interpersonales entre los diferentes colaboradores de la empresa de Autobuses Guadalupe LTDA.
- Instruir a los directivos de la empresa acerca de la importancia que existe en que prevalezca el buen trato entre los colaboradores.

## **5.5 DESARROLLO DE LAS PROPUESTAS**

### **5.5.1 Elaborar un horario de reuniones entre diferentes representantes de cada departamento para tratar diversos temas motivacionales**

Con las reuniones de los representantes de cada departamento laboral de la empresa de Autobuses de Guadalupe LTDA, se pretende sacar a la luz varios temas según los resultados de la encuesta realizada. El verdadero objetivo de estas es definir los problemas que afectan a los colaboradores de la empresa como el horario laboral, el espacio de ocio, los incentivos que ofrece la empresa, entre otros que son relevantes en la motivación de los empleados, este tipo de reuniones se debe realizar de forma semanal.

MES: \_\_\_\_\_

**TEMAS DE LA REUNIÓN**

Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4

### **5.5.2 Realizar panfletos informativos acerca de toda la información de la empresa de Autobuses Guadalupe LTDA**

Para mantener informada a toda la población laboral de la Empresa de Autobuses de Guadalupe LTDA, se planea realizar panfletos informativos para que así todos los colaboradores puedan darse una idea acerca de para qué están laborando en la institución y porque deben cumplir sus labores de la manera más eficiente. Los panfletos traerán información como la misión de la Empresa así como los objetivos que esta quiere alcanzar.

**Empresa de  
Autobuses  
Guadalupe  
LTDA**

**Información  
sobre la Misión  
y Objetivos de la  
Empresa**

Ac

→ **Misión de la Empresa**  
Brindar al usuario un servicio público, debidamente regulado por el Estado, que a través de diversas Leyes, Decretos, Reglamentos y otros cuerpos normativos establece con precisión las condiciones que deben cumplir las empresas concesionarias para poder brindarlo.

- **Objetivos de la Empresa**
- Brindar el mejor servicio y que los pasajeros lleguen lo mas cómodos posibles a sus destinos.
  - Mantener los espacios salubres para el uso del pasajero.
  - Concientizar al personal para mejorar su producción para su respectivo crecimiento personal.



Ac

### **5.5.3 Ejecutar un planificador en el que se anotarán las actividades sociales que tendrá cada mes como cumpleaños, eventos especiales, etc.**

Los integrantes de la empresa también necesitan realizar actividades de recreación para que sientan que son valorados en la organización, para eso se deben planificar por cada mes que existan ocasiones especiales como cumpleaños, días festivos. Para estas se pueden hacer actividades como parrilladas, fiestas, ya sean en la misma empresa o en otro lugar, actividades deportivas como partidos de futbol, para fiestas de fin de año se pueden hacer actividades como un amigo invisible.

Planificador de Actividades	
Mes	Actividades
Enero	
Febrero	
Marzo	
Abril	
Mayo	
Junio	
Julio	
Agosto	
Setiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	

**Cronograma de Actividades**

**MES:** \_\_\_\_\_

1	2	3	4	5	
8	9	10	11	12	
15	16	17	18	19	
22	23	24	25	26	
29	30	31			

## 5.6 PRESUPUESTO

Impresión de panfletos	₡ 50,00
Fotocopias de panfletos	₡ 100,00
Total de Gasto de panfletos	₡ 5.000,00
Alquiler de Salón de Eventos	₡ 200.000,00
Contratación de <i>Catering Service</i> (comida)	₡ 1.750.000,00
Contratación de Actividad Especial(comparsa, cantante, etc)	₡ 450.000,00
Total Gasto Actividades de Recreación	₡ 2.400.000,00
Pasabocas o repostería	₡ 1.000.000,00
Alquiler de Salón de Eventos	₡ 200.000,00
Total Gasto de Reuniones y Charlas	₡ 1.200.000,00
<b>Total de Presupuesto</b>	<b>₡ 3.605.000,00</b>

*Gasto en panfletos*

---

<i>Impresión de Panfletos x Fotocopias de Panfletos</i>	₡ 50,00	x	₡ 100,00	=
---	---------	---	----------	---

*Alquiler Salón de Eventos*

---

<i>Precio del Lugar x Días que se necesita</i>	₡ 200.000,00	x	1,00	=
--	--------------	---	------	---

*Contratación de Catering Service*

---

<i>Costo del Platillo x Número de Personas</i>	₡ 3.500,00	x	500	=
--	------------	---	-----	---

*Contratación de Actividad Especial*

---

<i>Precio del Artista x Número de Horas</i>	₡ 150.000,00	x	3,00	=
---	--------------	---	------	---

*Pasabocas o Repostería*

---

<i>Precio de la Repostería x Número de Personas</i>	₡ 2.000,00	x	500	=
---	------------	---	-----	---

## BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

Bonilla Vargas. N. (2015). *EL ESTILO GERENCIAL EN LA UNIDAD DE NEGOCIO HR TRANSFORMATION AND OPERATIONS DE LA EMPRESA INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES COSTA RICA*. Universidad Estatal a Distancia (UNED), San José, Costa Rica.

Carvajal, L. (2013). *EL MÉTODO DEDUCTIVO DE INVESTIGACIÓN*.

Obtenido de:

<http://www.lizardo-carvajal.com/el-metodo-deductivo-de-investigacion>.

Chinchilla Jiménez, A; Guerra Vargas, G; Corrales Padilla, L; Jara Ocampo, A. TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN, TESIS Y TESIS EN CIENCIAS SOCIALES. (2017) San José, Costa Rica.

Escobar, M. P. O. (2011). *EL TRABAJO Y LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES: QUÉ SON Y CÓMO SE EVALÚAN*. Revista CES Salud Pública, 2(1), 74.

González Blanco. I. (2016). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LAS RELACIONES LABORALES DE LOS FUNCIONARIOS DEL PALACIO MUNICIPAL DE SAN RAMÓN DE ALAJUELA*. Universidad Estatal a Distancia (UNED), San José, Costa Rica.

Hernández Sampieri, R; Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P.; (2014).  
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. 6ta ed. México D.F.: Mc Graw Hill.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (2011). *THE MOTIVATION TO WORK*(Vol.1). Transaction publishers. Recuperado de:  
[http://www.enhancingpeople.com/paginas/master/Bibliografia\\_MCP/Biblio07/UNA%20VEZ%20MAS%20COMO%20MOTIVAR%20A%20NUESTROS%20EMPLEADOS-HERZBERG.pdf](http://www.enhancingpeople.com/paginas/master/Bibliografia_MCP/Biblio07/UNA%20VEZ%20MAS%20COMO%20MOTIVAR%20A%20NUESTROS%20EMPLEADOS-HERZBERG.pdf)

Madero Gómez, S. M. (2011). *AMBIENTE LABORAL, ESTRATEGIAS DE AUSTERIDAD Y CRITERIOS DE EXCELENCIA, USADAS EN SITUACIONES DE CRISIS, DESDE LA PERSPECTIVA DEL TRABAJADOR*. Investigación y Ciencia, 19(53).

Proctor .C. (2014). *EFFECTIVE ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AFFECTS EMPLOYEE ATTITUDE, HAPPINESS, AND JOB SATISFACTION*. Universidad del Sur de Utah, Utah, Estados Unidos.

Quispe Vargas. E. (2015). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACUCHA, ANDAHUAYLAS*. Universidad Nacional Jose María Arguedas, Andahuaylas, Perú.

Salas Perea, R. S. (2012). *LOS PROCESOS FORMATIVOS, LA COMPETENCIA PROFESIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL SISTEMA NACIONAL DE SALUD DE CUBA*. Educación Médica Superior, 26(2), 163-165.

Sanín Posada, J. A., & Salanova Soria, M. (2014). *SATISFACCIÓN LABORAL: EL CAMINO ENTRE EL CRECIMIENTO PSICOLÓGICO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EMPRESAS COLOMBIANAS INDUSTRIALES Y DE SERVICIOS*. Universitas Psychologica, 13(1).

Uría Calderón. E. (2011). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE ANDELAS CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

(2013). *PIRÁMIDE DE MASLOW: LAS NECESIDADES HUMANAS*.

Disponible en:

<https://www.esalud.com/piramide-de-maslow/>

(2014). *¿QUÉ ES HIPÓTESIS?*. Disponible en:

<http://conceptodefinicion.de/hipotesis/>

(2016). *CLIMA ORGANIZACIONAL: SU RELEVANCIA Y ASPECTOS IMPORTANTES PARA MEJORARLO*. Disponible en:  
<http://www.cicap.ucr.ac.cr/web/clima-organizacional-relevancia-aspectos-importantes-mejorarlo/>

## GLOSARIO

**Clima organizacional:** Es el nombre dado por diversos autores; al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional y mental.

**Desempeño laboral:** Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

**Motivación:** Es una acción que incentiva a una persona poder realizar alguna acción o evento.

## **ANEXOS**







