



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE**

**ADMINISTRACIÓN**

La motivación de los colaboradores de la empresa Transvial Lima SAC, en Comas.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Chávez Girón, María Mercedes (ORCID: 0000-0001-7768-0786)  
Puerta Ordoñez, Leonardo Calixto (ORCID: 0000-0001-6307-8882)

**ASESORES:**

Mgtr. Romero Pacora, Jesús (ORCID: 0000-0003-4188-2479)  
Dr. Arce Álvarez, Edwin (ORCID: 0000-0003-3495-2950)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2018

## **DEDICATORIA**

La presente tesis lo dedicamos a nuestros padres por su constante apoyo.

## **AGRADECIMIENTO**

A los asesores de la escuela por guiarnos e orientarnos en este trabajo de investigación. También a la empresa Transvial Lima SAC por permitir el acceso a su información.

## Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	11
2.1. Tipo y diseño de investigación	11
2.2 Operacionalización de variables	11
2.3 Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)	13
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	13
2.5 Procedimiento	16
2.6 Método de análisis de datos	16
2.7 Aspectos éticos	16
III. RESULTADOS	18
IV.DISCUSIÓN	24
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	38

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la Variable: Motivación	12
Tabla 2: Apellidos y nombres de expertos validadores	13
Tabla 3: Frecuencias de la variable Motivación	18
Tabla 4: Frecuencias de la dimensión 1: Fisiología	19
Tabla 5: Frecuencias de la dimensión 2: Seguridad	20
Tabla 6: Frecuencias de la dimensión 3: Social	21
Tabla 7: Frecuencias de la dimensión 4: Estima	22
Tabla 8: Frecuencias de la dimensión 5: Autorrealización	23

## RESUMEN

La investigación fue de tipo básica, de nivel descriptiva simple, el diseño empleado no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativo, cuyo objetivo fue determinar las características de la motivación laboral de los colaboradores de la empresa Transvial Lima SAC distrito de Comas, 2018. La investigación se apoyó en la teoría de Arias y Heredia (2015), donde cita a la teoría de Maslow, Carderon, C. (2016), cita la Teoría de Mc Clelland. La muestra estuvo compuesta de 71 colaboradores entre mecánicos y maestranza; para la recopilación de datos se utilizó como instrumento el cuestionario con escala tipo Likert, el cual consta de 30 preguntas. Asimismo, se utilizó con el propósito de realizar los gráficos, porcentajes de las tablas de frecuencias, luego se procedió a interpretar los resultados. Por otro lado, los datos procesados en el SPSS, se logró obtener un 0.887 de confiabilidad en el cuestionario de la variable motivación que permitió conocer la estabilidad de los ítems, ya que se logra tener un nivel de confiabilidad muy buena. La cual concluye, la variable motivación se encontró en un nivel regular con leves tendencia negativa, la cual se ve reflejado en labores y en el ambiente laboral.

**Palabras Clave:** Motivación laboral, colaborador, compromiso.

## **ABSTRACT**

The research was of a basic type, simple descriptive level, the non-experimental design of cross-sectional and quantitative approach used, whose objective was to determine the characteristics of the work motivation of the employees of the company TransviaL Lima SAC, district of Comas, 2018. The research was supported by the theory of Arias and Heredia (2015), where he cites Maslow's theory, Carderon, C. (2016), cites the McClelland Theory. The sample was made up of 71 collaborators between mechanics and maestranza; for data collection, the Likert scale questionnaire was used as an instrument, which consists of 30 questions. Likewise, it was used for the purpose of making the graphs, percentages of the frequency tables, then the results were interpreted. On the other hand, the data processed in the SPSS, it was possible to obtain a reliability of 0.887 in the questionnaire of the motivation variable that came to know the stability of the items, since they were able to have a very good level of reliability. Which concludes, the motivation variable was found at a regular level with slight negative trend, which is reflected in work and in the work environment.

**Keywords:** Work motivation, collaborator, commitment.

## I. INTRODUCCIÓN

Con respecto a la realidad problemática, hoy en día la motivación laboral es tan importante e imprescindible en una organización, ya que permite que sus colaboradores desempeñen un buen trabajo, por eso las organizaciones se preocupan por tener a sus colaboradores motivados para que desarrollen sus actividades con gran productividad; además buscan tener a su personal motivado, identificado y comprometido con la empresa, para conseguir los resultados trazados a través de sus conocimientos y habilidades.

A continuación, a nivel internacional se realizó un estudio en la revista *Dialment*, publicado el 2 de marzo del 2017, según las autoras Huilcapi, M., Jácome, G. y Castro, G., en su estudio de investigación conformado por 180 colaboradores, los resultados obtenidos arrojó que el 53% de los encuestados manifestaron una insatisfacción la cual es afectada en su tarea laboral, esto debido a la falta de motivación, ya que la mitad de sus colaboradores presentan un descontento y esto perjudica en los objetivos de la empresa. (p. 311-333)

Mientras tanto, en la Revista Colombiana electrónica *Psyconex* (2016); sostuvo que la motivación laboral depende de la influencia de los factores internos y factores externos, con el fin de lograr un grado de compromiso por parte de los colaboradores. (p.8). Después, López, G., López, A., Molina, R.; Méndez, S. y Morua, J. (2020), en su investigación presenta un Rho 0.761, la influencia de los factores internos; con el resultado obtenido de dicha investigación se determinó que el colaborador siente comprometido con la empresa además de mejorar su resultado. (p. 348-363)

En el contexto del problema, la importancia de un incentivo, reconocimiento hacia los colaboradores, el factor motivacional, hace que influye y por lo cual ejecute una eficacia en su productividad. En igual forma, Perret, R. y Vinasco, Z. (2016), indican los incentivos son los estímulos suplementarios, que ayudan a focalizarse en los objetivos. (p.82) Por otro lado, Alvarado, S., Quero, Y. y Bolívar, M. (2016), observaron factores que perturban en la motivación, como en estructuras tradicionales, conflictos internos, inconveniente en el trabajo en equipo. (p. 57).

Mientras en el ámbito nacional, Pérez, E. (2017), en su artículo titulado “*Motivar a los colaboradores puede incrementar su productividad en 80%*”, indica que ahora en las empresas se enfocan en la inteligencia emocional; un colaborador motivado y



comprendido puede llegar a ser 80% más productivo. Añadió que, si en la empresa se maneja una baja inteligencia emocional, dicho porcentaje puede reducir a un 50% su productividad. (p.1).

En cambio, la Revista Eciperú, publicado el 14 de enero del 2019; los autores Poves, J. y Gamarra, S, señaló que falta de Carencias y Deficiencias influyeron negativamente al clima laboral, por no respetar y transmitir las políticas laborales (p.208-215). Para Custodio, K., Ríos, O. y Ríos, M., en su artículo *Habilidades gerenciales y motivación laboral de asesores de negocios realizado en la empresa Mi Banco*, resalta la importancia de la toma de decisiones, funciones laborales y como también el reconocimiento y factores económicos. (p. 12). Por otro lado, Vásquez, V. (2018), en su artículo resalta la importancia de una buena dirección, que incentive, guie a sus colaboradores de manera positiva, la cual se ve reflejado en los índices de productividad, generando así un buen ambiente laboral. (p. 16).

En cambio, en la revista Scielo Perú, los autores Marín, H. y Placencia, M. (2017), en su investigación obtuvo un resultado bajo con respecto en Relaciones con el jefe y Relaciones con los compañeros de trabajo (p. 42-52). Por otro lado, (Calle, D. y Gálvez, E., 2017), indica todas las empresas bien gestionadas deberían emplear la motivación para lograr la colaboración y cooperación con el propósito de alcanzar las metas. (p. 2).

Se ha identificado la situación problemática en la empresa Transvial Lima SAC., entre administración y el grupo operativo son debido a las nuevas políticas instauradas por el área de gestión, la motivación del grupo laboral es afectada. El incremento de horas de trabajo en los horarios de turno mañana y tarde. Sin embargo, este tipo de acciones y políticas ha sido en parte contraproducente, dado que el aumento de partes por tardanzas e inasistencias de los colaboradores es muestra de su desmotivación en asistir a su centro de trabajo.

Se ha identificado la falta de liderazgo de la empresa Transvial Lima SAC., la baja motivación laboral con escasa seguridad, bajo afecto, escasa autorrealización, por parte de la alta jerarquía al no saber dirigir, baja comunicación, aplicación de deficientes métodos, inadecuadas estrategias, la cual relaciona en el rendimiento laboral, toda desencadena por la falta de empatía, falta de consideración hacia sus colaboradores, la

falta de atender a una necesidad, la poca motivación y como resultado del problema la falta de compromiso de los colaboradores.

Asimismo, la falta de cumplimiento en el indicador de Alimentación y Descanso, ya que la empresa no cumple con una adecuada infraestructura en el comedor, los alimentos están en deshora, el cambio de horario sin previo aviso o comunicación y el no cumplimiento de respetar su día libre del colaborador. Con respecto a la dimensión Sociales, existe poca relación entre el colaborador y jefe, la parvedad de comunicación, interacción, la cual repercute en el trabajo de la empresa al no cumplir con los objetivos. Por otro lado, los colaboradores se relacionan con sus compañeros de trabajo, tienen una amistad y en las actividades recreativas, deportivas, ahí donde existe la relación y participación colectiva. La variable expuesta para el desarrollo del presente trabajo de investigación, es la motivación laboral, basada en la teoría de Maslow la cual, se desarrolló con sus respectivas dimensiones de: **Fisiológicas, de Seguridad, Sociales, de Estima y de Autorrealización.**

Para los antecedentes internacionales tenemos diversos autores como Vásquez M. (2018) en su investigación titulada “Motivación Intrínseca y Productividad Laboral en la Municipalidad de San Pedro” – GUATEMALA. Además, el objetivo del estudio, la relación entre el trabajo por el gusto de realizarlo y los efectos en los resultados de los empleados. Se empleó el estudio descriptivo- cuantitativo. Tuvo una población de 42 colaboradores. Como resultado se encontró una gran relación entre la motivación y sus labores por ello se determinó desarrollar estrategias de motivación para potenciaran la productividad de los empleados. Se concluyó que existe un fuerte compromiso con su labor, debido a una buena motivación intrínseca con la productividad. Así como el caso de Putri, S. M. S. (2020), en su estudio resalta la importancia de la necesidad de relación, aplicando estrategias de motivación en base al reconocimiento. (p.22 - 34)

Así mismo Cadena E. (2019). Quien en su tesis “Relación entre motivación y desempeño laboral en la ENVATUB S.A.” – Ecuador. El objetivo relación entre la motivación y el desempeño. Desarrollo el enfoque cuantitativo, descriptivo. La población fue 50 trabajadores. Además, como resultado la dimensión de sociales y pertenencia fueron bajas, por ello se consideró una evaluación 360° de los trabajadores para así hacer seguimiento y evitar futuros problemas. Por tanto, Lencho D. (2020) en este caso realizó una comparación entre la teoría de Maslow, la teoría de X y Y. Concluyó que los factores motivacionales con gran predominancia fueron las de relación humana, seguridad. (p. 81)

También tenemos a Manjarrez F., et. al (2020). Quien realizo su tesis titulada “Hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador: La motivación en el desempeño laboral”. Tuvo como objetivo la relación entre la motivación y el desempeño servicio/colaborador. La metodología empleada fue descriptiva y cuantitativa, se realizó una encuesta a 38 colaboradores. Además como resultado se encontró que un 47% de los trabajadores se sienten conformes con las estrategias financieras, sin embargo cuanto trata de estimulación moral y material un 61% está de acuerdo, por ello se demuestra que hay un mayor valor en la motivación interna para los empleados. De modo similar Goswami, P. et al (2020), expresan el caso del Banco ICICI donde existe un buen desempeño laboral, esto es revelado en la evaluación a 50 trabajadores, con una encuesta cualitativa, en donde, el 58 % de ellos estaba satisfecho con el banco y las estrategias de motivación (incentivos financieros y no financieros). (p. 5044-5052)

En forma similar, Hernández C. (2017) quien realizo su tesis titulada “Factores asociados a la motivación y satisfacción en Profesionales de la FAC – Colombia”. Además, como objetivo identificar los factores asociados a la motivación laboral. La muestra fue de 29 colaboradores, desarrollo con las teorías Necesidades de Maslow y la teoría de la motivación e higiene de Herzberg, además se utilizó una encuesta donde se aplicaron ambas teorías, desarrollada por Toro (1992). Igualmente, la metodología aplicada en la investigación es de enfoque cuantitativo y descriptivo. En los resultados, se demostró que factores como reconocimiento fueron bajos en la escala, debido a esto personal al mando y autoridad deben promover normas que generen condiciones favorables para la motivación. En conclusión, obtuvieron resultados normales en factores como liderazgo ético, moral y profesional, ya que estos mismos son en esencia parte de su instrucción profesional. Como afirma Gorenšek, M. (2020) en su investigación donde se definió a la motivación como la zanahoria y el garrote, aludiendo al término de recompensa y castigo. También trato la teoría de la autodeterminación, donde se le da un mayor empoderamiento al trabajador con el objetivo de motivarlo. (p. 291-297)

Con respecto a Hernández J. & Morales M. (2017) quien realizo la investigación “Evaluación de la motivación y satisfacción – México. El objetivo es analizar la relación entre ambas variables. La metodología de la investigación es descriptiva, cuantitativa, no experimental y de corte transversal, se trabajó con una población finita de 36 individuos. Además, como resultados en las dimensiones del trabajo en equipo/equidad y el nivel de educación/trabajo con la profesión fueron positivas en la escala, por ello el apoyo de

estrategias a estos factores será favorable para la organización. En conclusión, las estrategias motivacionales deberán ser dirigidas a las políticas de la organización. Por otro lado, Alhassan, N., & Greene, E. (2020) en su artículo expresa como la motivación laboral es percibida en el siglo XXI, comentando que una estrategia de motivación exitosa en una empresa X, no tendrá el mismo resultado en una empresa Y, ya que cada organización necesita una estrategia de motivación diferente. (p. 16-24)

En cuanto a Muñoz A. (2017) quien realizó la investigación titulada “Motivación y Bienestar Laboral en personal de la venta”- España. Asimismo, el objetivo es indagar sobre la relación entre la motivación del trabajador y el bienestar del mismo. Del mismo modo, se utilizó la teoría de Toro (1992), el cual emplea dos dimensiones, los factores internos se basa en las teorías de Maslow y McClelland y la dimensión externa, utiliza la teoría bifactorial de Herzberg. Además, en la metodología se utilizó un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal, con una muestra de 90 personas. En los resultados de los factores internos de 19.22% y externos de 16.71% de la motivación tienen un alto grado de relación con el bienestar laboral, además esto se demuestra en la productividad de la organización. En conclusión, existe una relación entre la motivación y el bienestar de los colaboradores, que indican un crecimiento en la productividad y calidad de vida del empleado. En efecto Lorincová, S. et. al (2020) en su investigación encontró dos factores principales salario básico y un sistema de medición justa. (p. 1-17)

En cuanto a los antecedentes Nacionales tenemos Romero, V. (2017). En la investigación titulada “Propuesta de mejora del nivel motivacional para los colaboradores del restaurante de comida rápida Popeyes – Chiclayo”. Para optar el título de licenciado en administración de empresas. La autora formuló determinar el nivel de motivación de los colaboradores de la empresa. La metodología es descriptiva simple. Contó con la participación de 24 colaboradores. Empleó la teoría de McClelland. Obtuvieron como resultado el 35% logro, 31% poder y 34% afiliación. En conclusión, se obtuvo en la investigación, que los colaboradores de comida rápida se encuentran motivados en un alto nivel, los colaboradores muestran compromiso, desempeño en sus tareas laborales.

Asimismo, Huichi, N. (2019), en su artículo titulado “Motivación Laboral”, enfatiza la teoría de McClelland, donde el ser humano necesita de tres necesidades: logro, afiliación y poder; puesto que todos cuentan con este tipo de necesidad en diferentes cantidades, dependiendo de la forma de vida y carácter de la persona. (p. 4).

Por otro lado, se tiene a Lauro (2017), en su tesis titulada “Motivación Laboral en los colaboradores en Thunderbird Salsa´s- Miraflores. El objetivo identificar el rango de motivación laboral de la empresa. La teoría motivacional empleada extrínseca e intrínseca. La metodología utilizada es aplicada, descriptivo-simple, no experimental / transversal. La investigación se desarrolló con 56 colaboradores. De acuerdo a los resultados en la medición utilizados en la encuesta, el Alfa de Cronbach dio como resultado 0.893, la investigadora desarrolló entre otros análisis como de Maslow y Vroom. Además, se obtuvo en la motivación intrínseca como resultado que un 61% de los colaboradores se encuentran en un nivel bueno y en la motivación extrínseca se obtuvo como resultado que un 57% de los encuestados se sienten motivados.

El aporte que brinda esta investigación son los resultados de la motivación del colaborador en indicadores intrínsecos y extrínsecos, donde se refleja nuestra variable trabajada, dándonos a conocer como aplica la teoría motivacional a sus colaboradores y de esa forma tenerla como modelo base.

También se menciona a Gonzales, M. y Atahuman, J. (2019). Desarrolló su investigación titulada “La Motivación laboral de la Corporación Peruana de Productos Químicos S.A, Lima. Tuvo como objetivo analizar y visualizar el nivel de motivación. La metodología descriptiva, no experimental, la investigación fue de tipo cuantitativo. La muestra, 40 colaboradores. Como resultado general obtenido por la variable motivación fue de 45%, mientras en sus resultados por sus dimensiones en afiliación un 64%, de poder con el 26% y finalmente motivación de logro un 10%. Se concluyó, que la empresa dará mayor hincapié en relación a los incentivos económicos (bonos y comisiones), con el propósito de lograr que el colaborador desempeñe sus actividades de manera adecuada, eficiente en la organización. El presente antecedente aportó, en la base teórica de nuestra variable al ser analizada y comparada con una empresa de estudio.

Hay que destacar a Fernández, J. (2019). En su investigación “Motivación Laboral en el fast food pizza Hut- San Isidro. El autor planteó su objetivo determinar la motivación laboral de los colaboradores. Su metodología de nivel descriptiva, de diseño no experimental con enfoque cuantitativo. La muestra realizada fue de 32 colaboradores. Los resultados obtenidos de dicha investigación dan a conocer que 91% de los colaboradores se sienten motivados, ya que se refleja en el resultado de su trabajo e compromiso con la empresa. La investigación obtuvo como resultado que los colaboradores cuentan con un nivel de motivación laboral alta con un porcentaje del 91%, en sus tres necesidades de

(poder, afiliación y logro). Finalmente, la empresa respeta, valora a cada uno de sus colaboradores, ya que le permite crecer tanto personalmente como profesionalmente brindándole una línea de carrera y retener a los potenciales colaboradores. La siguiente investigación aportó, en tener panorama real, con estrategias aplicadas en el trabajo, la cual se refleja en un buen desempeño, roles, funciones que desarrolla el colaborador.

En cuanto a las teorías relacionadas a la variable Motivación Laboral se tiene a los autores Pizarro, J., et al 2019 citando a Galarza (2019) define la motivación como la voluntad de los trabajadores donde se necesitan herramientas y factores específicos para que promuevan la realización de sus actividades (p.87). Además, Naaz, S., y Aman, M. (2020), explica que es el impulso de realizar una acción con un fin, además determina la existencia de factores motivacionales (promoción y/o castigo). (p.31). Mientras tanto, Rivas, H. & Perero, S. 2018, la motivación se comprende como el estímulo guiado por la organización al colaborador. (p.177). Así mismo, los autores Andriani, S. et al (2018), la motivación es la habilidad para guiar hacia el logro de la empresa. (p. 19-29)

Ahora bien, Jiménez, D. 2016, expresa que la motivación nos permite predecir el comportamiento de los empleados, con el fin de dirigir correctamente sus funciones y resultados. (p.40). Tran, N. (2020), estudio realizado en el InterContinental Danang Sun Peninsula Resort, se identificó factores motivacionales intrínsecos como liderazgo, ambiente laboral, las políticas y beneficios. (p.12)

Por otro lado, Polanco, A. (2016), refiere a la motivación intrínseca como la dedicación del individuo (p.11). Así pues, Gechbaia, B. (2020), menciona que las organizaciones que tengan una administración y una dirección eficiente, logran tener a sus colaboradores motivados, desarrollando todas sus habilidades con un gran potencial. (p. 25-32)

En cuanto a la variable tenemos a Arias y Heredia (2015), citando la teoría de Maslow quien indica, que no todas las necesidades están presentes en un orden específico, cada individuo se desarrolla de acuerdo a sus prioridades (p.240). En la Revista International Journal of Innovation, Creativity and Change., publicado en el año 2020, por los autores Ana, P., & Le Hoang Anhb, V. indican que la motivación es un impulso para lograr los objetivos de las personas, además del trabajo en equipo que logra reducir la carga laboral, además aumenta la eficiencia sin generar estrés laboral. (p.201)

En la teoría de las necesidades de Maslow se identifican 5 principales necesidades cada una tiene un grado de importancia diferente según el individuo. En cuanto a la

primera es la Necesidad Fisiológicas o primarias (Alimentación y Descanso). Así como la dimensión de Seguridad (Moral y físico); donde el individuo desea estar preparado para futuras contingencias, requiere seguridad para él y su familia. Por ello, los autores Rasheed, M. et al (2020), sostienen en su investigación que los colaboradores se inclinan en factores de equidad y compensación por trabajo. (p. 229-246)

Por consiguiente, en tercer lugar, los aspectos Sociales (Afecto y Familia); para sobrevivir, el ser humano necesita convivir con la comunidad. Por ello, Lorincová S., et al (2019), resalta la importancia del trabajo en equipo, participación en la organización. (p.1-17)

Mientras tanto, en la cuarta dimensión De Estima (Confianza y Éxito); el hombre necesita sentirse apreciado y estimado. De modo que, Gomathi, S., & Vishnumoorthy, M. (2020), sustenta que las organizaciones buscan motivar a sus empleados de manera no financiera, sino emplear estrategias en base al respeto y reconocimiento de logros. (p.39) Finalmente, de Autorrealización (Creatividad y Auto superación); en el cual el ser humano busca comunicarse con otros, expresar sus conocimientos y sus ideas. Así como, Wolor, C. et. al (2020), puntualiza la relación del trabajo que desempeñan (remota o presencial), la motivación se debe trabajar de manera constante con los trabajadores. (p.81).

Por otro lado, Chiavenato (2017), cita la Teoría de la motivación e Higiene de Herzberg en la cual se determinó: Factores de higiénicos, como los sueldos, salarios, las condiciones laborales y la política de la empresa y Factores motivacionales, como la realización, reconocimiento, responsabilidad y el ascenso (p.45).

En cuanto la autora Carderon, C. (2016), cita la Teoría de Mc Clelland, indica las siguientes necesidades: Poder; necesidad de influir y controlar a otras personas. Afiliación; necesidad de formar parte del grupo y Logro, imponerse elevadas metas (p.13). Por tanto, Nole K. (2017) afirma que la motivación es la predisposición por conseguir un estándar de buenas prácticas, por consiguiente, permite un mejor desempeño en su entorno. (p.17)

A cerca de la Teoría conductista según el autor Turienzo, R. (2016), cita a Watson, Skinner, Luthans y Kreitner, indica que el comportamiento y desempeño del colaborador dentro de la empresa, va a depender del tipo de estímulo percibido y la conducta adquirida a acorde al trabajo que realiza. (p.89)

En tal sentido Dubagus, W. et al (2020), resalta a la motivación con factores como beneficios a los trabajadores, promoción, capacitación y ambiente de trabajo. (p.30-40)

Por lo que se refiere a la Teoría de las Expectativas citado por el autor Turienzo, R. (2016) nos indican que un alto desempeño laboral equivale al trabajo y esfuerzo realizado por el colaborador, esto a su vez tendrá relación con una determinada expectativa de los resultados a alcanzar, finalmente esto se relaciona directamente con su grado de motivación (p.90). Así que Vaca, M. (2017), indicó que la motivación es una presencia importante en la orientación de acciones, la cual conduce a las personas a realizar sus objetivos. (p. 102)

Con respecto a la teoría de Taylor citado por Masacon, M. et al (2017), señala diversas acciones para incrementar la productividad: Crear recompensas económicas; Contratación de trabajadores hábiles y diestros y por ultimo Realización de un análisis científico; estudiar las tareas detalladamente, su tiempo de ejecución (p.316)

Por lo cual Reyes, F., & Liliana, W. (2018) señala que un colaborador comprometido, eficiente, con sus labores, no siempre busca una motivación económica, sino busca oportunidades de crecimiento, una línea de carrera, equilibrio laboral. (p.26)

En cuanto al autor Martín, J. (2017), indica que, la teoría X es una visión negativa de las personas, tienen pocas ambiciones, les disgusta y necesitan ser controlados de cerca para trabajar efectivamente. La teoría Y es una visión positiva que supone que los colaboradores disfrutan el trabajo, buscan y aceptan las responsabilidades, y utilizan su autodirección (p.1). De ahí que Chavez, A. y Laz, K. (2017), sostuvo que la motivación es importante, en la cual una recompensa económica es atractiva, pero las empresas se olvidan de emplear otros factores motivacionales (felicitaciones), puede variar en cada individuo dependiendo de las situaciones en las que este se ve involucrado. (p. 205-214)

Según Benavides, O. (2016), indica que una persona motivada en el centro laboral va a desarrollar sus actividades con mayor eficiencia - eficacia y eso va de acuerdo a los objetivos que la empresa quiere conseguir (p.43). Según la revista Latindex, escrito por Salazar, M., & Northía, A. (2016), señalan que la motivación presenta tres perspectivas fundamentales que son la conductista, la humanista y la cognitiva. Es importante señalar que la motivación al ser un fenómeno de varias causales incidirá en diferentes factores (p.7-12)

Según el artículo Scielo, escrito Muñoz y Ramírez. (2014), señala: la Teoría de la Auto-Determinación, muestra claramente una relación positiva entre la satisfacción de las



necesidades básicas y productividad en el desempeño laboral. Las practicas que apoyan la satisfacción de la autonomía, la competencia y el vínculo se asocian con una motivación intrínseca que genera mayor placer, creatividad en el ambiente laboral. (p.143)

Sobre la base de realidad problemática presentada se planteó el siguiente problema de investigación: ¿Qué características tiene la motivación laboral en los colaboradores de la empresa Transvial Lima SAC – Comas 2018? Y como problemas específicos es: ¿Qué características tienen en la necesidad fisiológica, seguridad, sociales, estima y por último la necesidad autorrealización de los colaboradores de la empresa?

En efecto la justificación teórica tiene como respaldo a varios autores reconocidos, como la Maslow, Hezberg, Mc Clelland entre otros. Esta investigación busca puntualizar una serie de opiniones que complemente la motivación y así de esta manera descubrir las soluciones al problema de la investigación.

Vale la pena resaltar que la justificación metodológica es descriptiva – simple, porque describirá un fenómeno en un contexto real. En esta investigación el instrumento empleado es la encuesta, la recolección de datos estadísticos se dio por medio del programa SPSS versión 24.

En cuanto al objetivo de justificación práctica se extiende atendiendo a las exigencias que tiene la empresa. Tiene como finalidad indagar y buscar estrategias de solución que proponen y sean utilizados en la motivación y dada información servirá a la empresa, y encontrar soluciones realistas a los problemas expuestos en esta investigación.

En la justificación social tiene como propósito emplear estrategias de motivación y el desarrollo de la investigación favorecerá porque se trata de buscar soluciones antes los problemas, esto brindara una información confiable y de esta manera se podrá tomar acciones que ayuden a contribuir con el progreso y mejora de los colaboradores con estrategias motivacionales que puedan aumentar el rendimiento. Finalmente, en la justificación tecnológica, el uso del internet y del software office.

Por lo que se refiere al objetivo general es: Determinar las características de la motivación laboral de los colaboradores de la empresa Transvial Lima SAC – Comas 2018 y objetivos específicos son tales como: Determinar la característica de las necesidades fisiológica, necesidad de seguridad, necesidad de sociales, necesidad estima y finalmente analizar la característica de la necesidad autorrealización de los colaboradores de la empresa Transvial Lima SAC – Comas 2018.

## II. METODOLOGÍA

### 2.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación indicada por Tacillo, Y. (2016), señalan que una "investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en el entorno natural, para luego ser analizados" (p.86). En relación al nivel de investigación se empleó el nivel descriptivo de corte transversal, describe los hechos que sucede en la empresa para luego ser estudiado, observado el comportamiento de nuestra variable. Con respecto al diseño, Rodriguez, M. y Mendivelso, F. (2018) indica que los estudios de este diseño acostumbra introducir, individuos en un momento determinado (p.43). Asimismo, Baena, G. (2017), definió el diseño la acción de resolución de problemas cuya finalidad es hallar respuestas. (p.8)

Con respecto, Dudovskiy, J. (2018) señala que, la investigación descriptiva se puede expresar los hechos tal como se da en la realidad. (p.1). Por otro lado, Quetton Pro, (2016), detalla las cualidades de toda la población que está analizando. (p.15). En cuanto al enfoque, Hernandez, R. y Mendoza, C. (2018) indica al enfoque cuantitativos se relacionan, vinculan con las encuestas que estarán formuladas por preguntas cerradas o los estudios que emplean instrumentos de medición estandarizados. (Pg.14). De igual manera, Tricia S. (2019) Los elementos de la investigación cuantitativa, introducir la medición de objetos y comunicar los resultados. (p. 17)

### 2.2 Operacionalización de la variable

En cuanto a la operacionalización de la variable Motivación laboral de los colaboradores de la empresa Transvial Lima SAC, se medirá a través de indicadores situados en la matriz de consistencia, lo cual se utilizará el cuestionario de Likert para la recaudación de información y la utilización del programa estadístico informático SPSS para dar flexibilidad y validación a los datos obtenidos.

Respecto a la variable Motivación Laboral según Arias y Heredia (2015), cita a la teoría de Maslow quien indicó, que todas las necesidades humanas no poseen la misma fuerza o inoperatividad para ser satisfechas. (p.240). En el trabajo de investigación, la variable cuenta con sus respectivas dimensiones e indicadores para luego ser conceptualizadas y operacionalizar.

El siguiente punto de la matriz de operacionalización en la tabla 1 se observa la definición conceptual, definición operacional, dimensiones, indicadores, ítems y la escala.

**Tabla 1***Operacionalización de la Variable: Motivación*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	NÚMERO DE ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
MOTIVACIÓN	Arias y Heredia (2015), cita a la teoría de Maslow quien indicó lo siguiente: Que todas las necesidades humanas no poseen la misma fuerza o inoperatividad para ser satisfechas. Cada ser humano se encuentra en un ordenamiento particular a las 5 necesidades fundamentales para el ser humanos trata de un sistema de o pirámide de necesidades primarias y secundarias. (p.240).	La motivación se evaluará según las siguientes dimensiones: Autorrealización, estima, sociales, seguridad, fisiología; utilizando el cuestionario en escala de Likert como instrumento, siendo los resultados medidos por el SPSS.	Fisiología	Alimentación	1,2,3	1.Siempre
				Descanso	4,5,6	
			Seguridad	Moral	7,8,9	2.Casi siempre
				Físico	10,11,12	
			Sociales	Afecto	13,14,15	3.Algunas veces
				Familia	16,17,18	
			Estima	Confianza	19,20,21	4.Casi nunca
				Éxito	22,23,24	
			Autorrealización	Creatividad	25,26,27	5.Nunca
				Autosuperación	28,29,30	

*Fuente:* Los investigadores

### 2.3 Población, muestra y muestreo

Con respecto a la población, Pino, R. (2018), indicó que la población es el conjunto de individuos, donde son materia de estudio. (p.112). La empresa está siendo constituida por 71 colaboradores de la empresa Transvial Lima SAC, en la cual está conformada por mecánicos (30) y maestranza es el personal de limpieza (41). Según Lakhadar, S. (2018), señala que la población de estudio censal, recopila información en un tiempo determinado. (p.208). En la empresa Transvial Lima SAC., se trabajará con toda la población

Por otro lado, las encuestas estaban dirigidas a los colaboradores de del área operativa de la empresa Transvial Lima SAC, tales como, mecánicos y maestranza, sin embargo, se excluye al área administrativa como al gerente, jefe y administrador.

### 2.4 Técnicas e instrumento de datos, validez y confiabilidad

Ahora bien, a recolección de datos Guevara, G., Verdesoto, A. y Castro, N. (2020), indica que la técnica cuantitativa de recolección de datos es mediante la encuesta. Esta técnica, por medio del cuestionario, bien elaborado, diseñado, estructurado con conjunto de preguntas, permite conseguir información. (p.166).

De la tabla 3 se desprende, la validez y la confiabilidad. Asimismo, Tacillo, Y. (2016), indica para determinar la validez del instrumento se emplea la prueba de juicio de expertos, la cual se procesa mediante la fórmula de Coeficiente de validez. (p.71).

Además, la presente investigación se desarrolló en base a la validación de expertos quienes aprobarán las 30 preguntas de la variable, estos expertos estarán conformados por un docente temático y un docente metodólogo, docentes de la Universidad César Vallejo, esto permitirá responder a las preguntas que se plantearon al inicio de la investigación.

A continuación, se muestra en la siguiente tabla de validación de juicio de expertos:

**Tabla 2**

*Apellidos y nombres de los expertos*

Apellidos y nombres de expertos validadores	
Experto N°1	Mg. Jesús Romero Pacora
Experto N°2	Mg. Lupe Graus Cortez

*Fuente:* Elaboración Propia

Por consiguiente, se muestra en las siguientes tablas la validación de juicio de expertos:

<i>Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken</i>				
N° Items		□	DE	V Aiken
Ítem 1	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 2	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 3	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 4	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 5	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 6	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 7	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 8	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 9	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 10	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 11	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 12	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 13	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 14	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83

	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 15	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 16	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 17	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 18	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 19	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 20	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 21	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 22	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 23	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 24	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 25	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 26	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 27	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 28	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 29	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83

	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 30	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83

**Fuente:** Los investigadores

La medición del nivel de confiabilidad del instrumento se llevó a cabo mediante la prueba del Alfa de Cronbach, con la finalidad de determinar el grado de homogeneidad que tienen los presentes ítems presentados en el trabajo; los datos procesados en el SPSS, se logró obtener un 0.887 de confiabilidad, ya que logra tener un nivel muy buena.

#### 2.4 Procedimiento

En cuanto a los procedimientos para obtener la recolección de toda la información se realizó en forma presencial, en la cual se tomó la participación de los colaboradores de la empresa Transvial Lima SAC., pudo ser factible con la autorización e consentimiento del gerente, para llevar a cabo dicha investigación. Asimismo, para realizar el análisis de datos de la variable motivación laboral se ha empleado el programa SPSS versión 24. Asimismo, este software nos ayudara a procesar y analizar la fiabilidad en el alfa de Cronbach, como también a realizar los gráficos y porcentajes en las tablas de frecuencia el programa. El instrumento se midió con 5 puntos de medición desde Siempre (1) hasta Nunca (5) de la escala de Likert.

#### 2.6 Métodos de análisis de datos

Con respecto al análisis de datos, se llevó a cabo con el instrumento del cuestionario, de manera coherente, clara y precisa con el objetivo de recolectar datos cuantitativos sobre la variable Motivación Laboral, conjunto con sus dimensiones e indicadores, con el propósito de dar soluciones sobre la información procesada, con el objetivo de mejorar el ambiente laboral.

#### 2.7 Aspectos éticos

Por otro lado, en los aspectos éticos, la presente investigación respeta el derecho de autor haciendo uso de las normas APA; además se incluirá la prueba de similitud que será ejecutada mediante el programa Turnitin. La investigación cumplirá con la responsabilidad social empresarial debido a que se cuenta con la autorización por parte del alto mando; así mismo la investigación será beneficiosa para el sector empresarial y en especial para la organización.



Asimismo, en la investigación se respetó a los autores citados, la cual se ha parafraseado todo el contenido, evitando plagio, falsificación o copia. Nosotros como investigadores recabamos información con el único propósito de indagar y dar solución a nuestro problema.

### III. RESULTADOS

**Tabla 3**

*Frecuencias de la variable Motivación*

		MOTIVACIÓN (COD)			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI NUNCA	6	8,5	8,5	8,5
	A VECES	35	49,3	49,3	57,7
	CASI SIEMPRE	30	42,3	42,3	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

MOTIVACIÓN LABORAL						
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	PORCENTAJE ACUMULADO
FISIOLOGIA		18.4	38	23.9	19.7	100
SEGURIDAD		1.4	36.7	57.7	4.2	100
SOCIALES		22.5	43.7	33.8		100
ESTIMA		8.4	29.6	43.7	18.3	100
AUTOREALIZACION		29.6	35.2	35.2		100

**Fuente:** Los investigadores

#### **Análisis:**

Después de procesar la recolección de datos, la presente investigación tuvo como objetivo determinar las características de la motivación de los colaboradores de la empresa, como resultado general de la variable el 42% indica casi siempre existe un estímulo, un aliento por parte del área administrativa mientras un 8% señala casi nunca recibe un atractivo motivacional. Al comparar estas evidencias de los resultados podemos identificar que la motivación laboral en la empresa es 20% en Fisiología y en Estima con 18% siempre. Estos resultados nos revelaron que la empresa presentó un estado anímico regular con tendencias negativas, debido al incumplimiento por parte de la administración por no respetar el horario de alimentación y en descanso.

Por otro lado, la inclinación en casi nunca de autorrealización en un 30% y Sociales en un 22%, ya que este último tiene como indicador afecto y familia. En consecuencia, esto se produce debido a un bajo lazo de amistad, compañerismo o de otra índole que permite que el colaborador tenga esa confianza con su supervisor o al personal administrativo.

**Tabla 4***Frecuencias de la dimensión 1: Fisiología*

		FISIOLOGÍA (COD)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	13	18,3	18,3	18,3
	A VECES	27	38,0	38,0	56,3
	CASI SIEMPRE	17	23,9	23,9	80,3
	SIEMPRE	14	19,7	19,7	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

ANÁLISIS DE PREGUNTAS SOBRE FISIOLOGÍA						
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1. La empresa brinda alimentos balanceados según su plan y el tipo de trabajo.			7	22.5	31	39.4
2. Estás de acuerdo con los beneficios alimenticios que brinda la empresa por turno.			7	46.5	22.5	23.9
3. Los alimentos brindados por la empresa en reuniones son saludables.			19.7	11.3	36.6	32.4
4. El descanso tomado para el tiempo de almuerzo es suficiente.		1.4	12.7	25.4	29.6	31
5. La empresa permite descansos para un break entre la entrada y la salida de la jornada laboral.		4.2	26.8	29.6	18.3	21.1
6. El descanso en el turno de trabajo me permite relajarme y recuperar energías.		7	9.9	28.2	23.9	31

**Fuente:** Los investigadores**Análisis:**

Después de elaborar la recolección de datos, los resultados de la tabla de frecuencias muestran que la dimensión fisiológica en su escala de medición presenta en un 20% en siempre mientras en casi nunca de 18%, ya que en esta dimensión se analiza con sus respectivos indicadores de alimentación y descanso.

Con respecto al resultado de análisis de preguntas, en el ítem 1 con 39% en siempre, esto permite que los colaboradores tengan una resistencia mayor al realizar su trabajo, ya que en la parte operativa se necesita estar saludable y sano, mientras en el indicador descanso con los ítems 4 y 6 muestra un porcentaje de 31% que permite que el colaborador tome su tiempo de descanso.

**Tabla 5***Frecuencias de la dimensión 2: Seguridad*

		SEGURIDAD (COD)			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	NUNCA	1	1,4	1,4	1,4
	CASI NUNCA	26	36,6	36,6	38,0
	A VECES	41	57,7	57,7	95,8
	CASI SIEMPRE	3	4,2	4,2	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

ANÁLISIS DE PREGUNTAS SOBRE SEGURIDAD					
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
7. Siente una moral alta de permanecer a la empresa.	1.4	35.2	38	18.4	7
8. En el centro laboral se desarrollan prácticas morales en las actividades realizadas.		39.4	28.2	26.8	5.6
9. Se toman decisiones morales basadas en los reglamentos y políticas de la empresa.		16.9	33.8	31	18.3
10. Se brinda recomendaciones sobre el cuidado del físico con respecto a los trabajos realizados.	9.9	36.6	29.6	23.9	
11. Se evalúan los daños físicos ha colaboradores en actividad.	16.9	50.7	25.4	4.2	2.8
12. Se realizan chequeos físicos preventivos a los colaboradores.	5.7	40.8	31	19.7	2.8

**Fuente:** Los investigadores**Análisis:**

Después de recopilar la información, tuvo objetivo específico de la investigación determinar las características de la necesidad de seguridad de los colaboradores de la empresa, en la tabla de frecuencias muestra un resultado elevado, a veces en un 58% y 37%.

Con respecto, a los resultados de las preguntas basados en los indicadores moral y físico, muestra un panorama nada favorable para la empresa, ya que los colaboradores señalan en el ítem 11, un 51% en nunca; cabe mencionar que en la parte operaria (mecánicos) no trabajan con las medidas necesarias de protección personal, donde la administración debe dar solución y brindarles garantía en el ambiente laboral.

**Tabla 6***Frecuencias de la dimensión 3: Social*

		SOCIALES (COD)			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI NUNCA	16	22,5	22,5	22,5
	A VECES	31	43,7	43,7	66,2
	CASI SIEMPRE	24	33,8	33,8	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

ANÁLISIS DE PREGUNTAS SOBRE SOCIALES					
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
13. Usted siente afecto hacia sus compañeros de grupo, cuando su opinión es tomada en cuenta	35.2	19.7	11.3	22.5	11.3
14. La opinión del grupo es afín a las decisiones del área		4.2	29.6	56.3	9.9
15. Sientes una mayor comodidad e inclinación de trabajar de manera personal que grupal		2.8	42.3	40.8	14.1
16. La empresa me ofrece un día recreacional con mi familia	5.6	19.7	43.7	11.3	19.7
17. La empresa brinda facilidades de oportunidad de trabajo a familiares de los colaboradores	12.7	28.2	52.1	5.6	1.4
18. Estás de acuerdo con las campañas de vale de descuento para las familias en temporadas festivas		2.8	52.1	33.8	11.3

**Fuente:** Los investigadores**Análisis:**

Después de procesar la información, tal como social en lo que hemos podido observar en la tabla de frecuencia es casi siempre 34%, a veces 44%.

Cabe precisar que, el objetivo específico de la investigación determinar las características de la necesidad de sociales de los colaboradores de la empresa, los resultados del cuadro nos muestran un panorama regular, en casi siempre 56% y 34%, cabe resaltar que, la empresa le falta ese vínculo laboral entre los colaboradores y la administración, falta compenetrarse para lograr alcanzar un entorno laboral comunicativo e participativo.

**Tabla 7***Frecuencias de la dimensión 4: Estima*

		ESTIMA (COD)			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI NUNCA	6	8,5	8,5	8,5
	A VECES	21	29,6	29,6	38,0
	CASI SIEMPRE	31	43,7	43,7	81,7
	SIEMPRE	13	18,3	18,3	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

ANÁLISIS DE PREGUNTAS SOBRE ESTIMA					
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
19. Cuentas con la confianza de tus compañeros para desarrollar tus actividades laborales	2.8	14.1	21.1	29.6	32.4
20. Tienes la capacidad y la confianza de ejecutar correctamente tus actividades laborales		7	23.9	57.7	11.4
21. Poder comunicarme y entenderme con los jefes me permite tener la confianza y la seguridad de desarrollarme de mejor manera en mi desempeño laboral		12.7	22.5	33.8	31
22. La empresa felicita al colaborador por el éxito de los objetivos con un reconocimiento monetario	5.6	14.2	35.2	39.4	5.6
23. Considera que la empresa te brinda un recibimiento justo ante tus labores (felicitaciones, consideraciones y etc.)		7	22.6	31	39.4
24. Cumplo con las expectativas de la empresa, por lo tanto, tengo un progreso exitoso		7	46.5	22.5	24

**Fuente:** Los investigadores**Análisis:**

Después de procesar la recolección de datos, la presente investigación tuvo como objetivo determinar las características de la necesidad de estima de los colaboradores de la empresa Transvial Lima SAC, los resultados de la tabla nos muestran un ambiente regular en esta dimensión con 43% casi siempre y con 8% casi nunca.

Con respecto, al cuadro de preguntas observamos en el indicador confianza con el ítem 19 en siempre 32% y en el indicador confianza con el ítem 23 en siempre 39%. Es un resultado favorable en esta dimensión ya que existe una buena interacción social con los compañeros de trabajo y por parte de la empresa existe un reconocimiento por el desempeño de su labor.

**Tabla 8***Frecuencias de la dimensión 5: Autorrealización*

AUTORREALIZACIÓN (COD)						
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	CASI NUNCA	21	29,6	29,6	29,6	
	A VECES	25	35,2	35,2	64,8	
	CASI SIEMPRE	25	35,2	35,2	100,0	
	Total	71	100,0	100,0		

ANÁLISIS DE PREGUNTAS SOBRE AUTOREALIZACION						
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
25. La empresa me permite desarrollar mi habilidad, creatividad y destrezas en mis actividades laborales	19.7	11.3	36.6	32.4		
26. Siento que puedo ser capaz de innovar nuevas técnicas y que estas puedan aportar de gran manera a la empresa	1.4	12.6	25.4	29.6	31	
27. Me interesa innovar, generar nuevas ideas en el área de trabajo	4.2	26.8	29.6	18.3	21.1	
28. Me siento auto realizado de ir creciendo laboral y profesionalmente	7	9.9	28.2	23.9	31	
29. Puedo auto superarme en mi centro laboral obteniendo buenos logros en mis actividades	1.4	35.3	38	18.3	7	
30. La empresa me permite auto superarme para nuevos cargos al obtener la experiencia necesaria		39.4	28.2	26.8	5.6	

**Fuente:** Los investigadores**Análisis:**

Después de recopilar la información, tuvo objetivo específico de la investigación determinar las características de la necesidad de autorrealización de los colaboradores de la empresa, los resultados de la tabla de frecuencia nos muestran que la autorrealización por parte de los colaboradores es regular con leves tendencias positivas, debido a que los resultados en casi siempre 35 %, cuya dimensión se trabajó con sus indicadores correspondientes.

Por otro lado, en el cuadro de preguntas se ha podido observar en siempre 31% y demuestra el colaborador de estar motivado hacia el crecimiento laboral y profesional, así como de innovar nuevas técnicas que aporten al área de trabajo y un 1 % señalan que no pueden obtener logros en la empresa.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Para la realización de la discusión por objetivos se plantea determinar las características de la motivación laboral de los colaboradores de la empresa Transvial Lima SAC – Comas 2018.; además como objetivo específico determinar las característica de la necesidad fisiológica, seguridad, de sociales, estima y autorrealización de los colaboradores.

En el estudio se da importancia al análisis descriptivo de la motivación percibida por los trabajadores de la empresa Transvial Lima SAC, en Comas, 2018, en el cual se puede afirmar que el cuestionario de la variable motivación aplicado a los colaboradores, representados por mecánicos y maestranza (personal de limpieza), fue efectivo. Puesto que, se concretó que existe estabilidad en los ítems, demostrado por el alfa de Cronbach con un valor de 0.887. Así pues, demuestra que las preguntas en el cuestionario tienen relación con nuestra variable y dimensiones. Sin embargo, según los resultados en las dimensiones presentes en la variable de estudio se verifica de la dimensión de seguridad un alto porcentaje con el 57.7% de casi siempre, donde los colaboradores consideran que la empresa no se está desarrollando de una manera efectiva con respecto a los cuidados y precauciones contra incidentes en el centro laboral, al igual en la toma de decisiones en los reglamentos y políticas de dicha empresa, ya que muestra como resultado una tendencia levemente negativa. Comparada con el estudio de Rivera y Ilave (2018), en su investigación en la Municipalidad distrital de Characato, con una muestra de 52 colaboradores se obtuvo la confiabilidad de la variable motivación a través del Alfa de Cronbach de 0.817 siendo un valor alto, esto demuestra la alta relación entre la motivación y los trabajadores, como resultado obtuvo un 86% de aprobación entre ellos.

Por otro lado en la dimensión sociales muestra como resultado que el 43.7% de los encuestados consideran a veces, ya que la empresa no muestra un factor motivador hacia el empleado / familia, por reconocimiento o integración grupal. Mientras el 33.8% de los colaboradores señalan casi siempre la opinión del grupo es afín a la dirección del área, el cual es un grupo minoritario. Según Fernández (2019), en su investigación hecha en Pizza Hut, local ubicada en San Isidro, con una población de 32 colaboradores, la motivación obtuvo un



resultado del 91% de aprobación, esto es reflejado del nivel de compromiso de la empresa con sus empleados y las estrategias implementadas.

Con respecto a la dimensión fisiología, tiene como resultado el 19% de los colaboradores considera que siempre se les brinda los beneficios alimenticios, según los turnos que laboran, la cual permite desarrollar y ejecutar sus actividades eficientemente; mientras 23.9 % señala que casi siempre, los alimentos brindados por la empresa son acorde a su turno de trabajo. En ese sentido, se buscará comparar la realidad de otra investigación para describir la motivación, teniendo en cuenta como objetivo general determinar las características de la motivación laboral de los colaboradores de la empresa Transvial Lima SAC – Comas 2018.

Finalmente, la investigación concuerda con Lauro (2017), pues según los resultados de la encuesta realizada a los 56 trabajadores de la empresa Thunderbird Salsa's, del distrito de Miraflores, se pudo determinar el Alfa de Cronbach de 0.893, lo cual demuestra que el instrumento tiene fiabilidad. Tuvo como resultados, un 61% de los colaboradores que afirman que se encuentra en el rango bueno mencionado, en cambio un 39% afirma que esta motivación es regular y poco frecuente. Pero en nuestra investigación se encuentra en un nivel regular en Fisiología, la falta de la elaboración de un cronograma que establezca el descanso de los colaboradores; en Seguridad, la falta de protección del cuidado del personal, que le brinde confianza al momento de trabajar y en Sociales, la falta de comunicación entre el colaborador y el supervisor.

En la metodología, Dudovskiy, J. (2018) señala que, la investigación descriptiva se puede expresar los hechos en un contexto real. (p.1). Para Rodriguez, M. y Mendivelso, F. (2018), indica el estudio de la investigación se da en un plazo determinado. (p.142). Por otro lado, Hernandez, R. y Mendoza, C. (2018) indica al enfoque cuantitativos, cuando el estudio se realiza a través de los instrumentos de medición, en este caso la encuesta. (p.14).

La discusión de nuestra variable Motivación, la cual se trabajó con sus 5 dimensiones, se empleó diferentes autores, que sostienen, explican e analiza definiciones, teorías, la cual lo identificamos y lo asociamos con nuestro trabajo de investigación, y se señalan a los siguientes:

La investigación tuvo como teoría de Arias y Heredia (2015), cita a la teoría de Maslow, que señalan las necesidades del ser humano es diferente, es decir no poseen la misma fuerza o inoperatividad para ser satisfechas. (p.240)

Por otro lado, Chiavenato (2017), cita la Teoría de la motivación e Higiene de Herzberg en la cual se determinó, que existen dos categorías primordiales factores higiénicos o extrínsecos (también llamados factores H), que están relacionados con el ambiente de trabajo, y factores motivacionales o intrínsecos. (p.45). Además, Carderón, C. (2016), cita la Teoría de Mc Clelland, indica que los individuos no tienen la misma necesidad, hay prioridades donde el ser humano considera cual es el importante y en qué orden lo desempeñará, entre estas necesidades de Afiliación; Poder y logro. (p.13)

## V. CONCLUSIONES

1. La motivación dentro de la empresa Transvial Lima SAC, en la cual se encontró en un nivel regular con leves tendencia negativa debido a que los resultados obtenidos a través de la recolección de datos muestra el comportamiento de la variable y sus dimensiones específicas, que la variable general es percibida por los colaboradores como casi siempre un 42.5% a la cual la empresa está fallando en el factor motivador, no está ejecutando, desarrollando y realizando las estrategias motivacionales; esto lo está llevando a tener colaboradores poco comprometidos, deficiente en sus actividades laborales, desmotivado y en casi nunca 8.5%, señalan los colaboradores que la empresa en ningún momento lo ha contribuido en el factor motivante. Por lo tanto, la empresa se ve afectada por el rendimiento laboral, la cual es un indicador preocupante porque muestra colaboradores insatisfechos por la escasa Fisiología, donde no se respeta el horario laboral y los días de descanso; Seguridad, la falta cuidado físico a los mecánicos debido al no contar con los implementos de epp y en Sociales, la falta de relación entre el colaborador y el supervisor.
2. Desde el punto de vista de la segunda dimensión Fisiológica, en la empresa Transvial Lima SAC., se concluyó un 38% de los encuestados considera a veces, la cual conlleva que la empresa no está ejecutando o brindando el tema de descanso, ya que se produce debido a la rotación del personalmente sin previo aviso, donde se produce un desacuerdo con el supervisor del área. Por otro lado, un 19.7% siempre, donde los colaboradores muestran que la alimentación brindada por la empresa es saludable, confortable que el permite al colaborador desempeñarse bien en su labor y mantenerse nutrido.
3. Desde el punto de vista sobre la dimensión Seguridad, con sus indicadores moral y fisco se obtuvieron como resultados 57.7%, a veces, en el área de mecánicos y maestranza (personal de limpieza) se muestra en un nivel regular en base a la seguridad del personal y en las políticas de la empresa, esto conlleva que las decisiones tomadas por los jefes o por los superiores no están

siendo la adecuada, la óptima, para dar solución al problema interno de la empresa.

4. Se concluyó que, en la motivación en base a la dimensión Sociales, con sus respectivos indicadores en afecto y familia, los resultados muestran en casi nunca 22.5% y un 33.8% casi siempre, en el ambiente laboral existe colaboradores no comprometidos, eficaces, no llegan a cumplir con los objetivos de la empresa y sobre todo la falta de relación e comunicación con el supervisor y la empresa.
5. Para esta dimensión De Estima, los resultados muestran un 8.5% en casi nunca y un 18.3% siempre, en consecuencia, muestra un nivel regular, resaltando los reconocimientos a los colaboradores que desempeña y ejecutan un buen resultado en sus actividades laborales y se ve reflejado en la pregunta si considera que la empresa le brindan un reconociendo justo ante sus labores, donde muestra un 39.4% siempre, los trabajadores consideran que la empresa le felicita por el cumplimiento de sus labores.
6. Finalmente, en la última dimensión autorrealización de la empresa Transvial Lima SAC, el 35.2% señala a veces y casi siempre, es un resultado regular para la empresa, ya que muestra que sus colaboradores pueden crecer laboralmente y profesionalmente, se sienten capaces de desarrollar nuevas destrezas, habilidades, técnicas laborales.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Teniendo en cuenta las conclusiones fundamentadas en el estudio de investigación, se plantea las siguientes recomendaciones con el propósito de mejorar y desarrollar una mejor motivación laboral de los colaboradores de la empresa Transvial Lima SAC.

1. Los colaboradores del área de mecánica y maestranza (personal de limpieza), no se sienten realmente motivados, por lo tanto, se recomienda al jefe de la empresa y/o del área, enfocarse en los factores que predominen, seguridad, en mayor escala para los colaboradores con esto se lograra resultados diferentes, ya que desempeñaran sus actividades laborales con eficiencia y eficacia, obteniendo buenos resultados y comprometidos con la empresa. Asimismo, en Sociales, emplear charlas participativas e integradoras entre el colaborador y el supervisor, con el objetivo de generar un mejor ambiente laboral y por ende un mejor rendimiento en sus actividades.
2. Desde el punto de vista sobre la primera dimensión fisiológica, de la empresa Transvial Lima SAC, se sugiera ir continuando con la alimentación saludable, en el indicador descanso se aconseja elaborar y estructural un cronograma de horario de descanso con una semana de anticipación, con la finalidad de lograr reducir incomodidad, fastidio hacia los colaboradores.
3. Se recomienda hacer hincapié en la segunda dimensión de seguridad, y la toma de decisiones correctas acerca de las políticas de la empresa, sin preferencia alguna entre los rangos y status establecidos de forma indirectos en el grupo. Por otro lado, mejorar en la seguridad brindándole una adecuada protección e equipamiento del cuidado personal.
4. Desde la perspectiva de los colaboradores, la dimensión social, se recomienda a los jefes, tener en cuenta la opinión e ideas generadas por los colaboradores, es decir, que estas ideas sean evaluadas para la mejora del área y expuestas para el reconocimiento del grupo.
5. Desde de punto de vista de la cuarta dimensión estima, la empresa Transvial Lima SAC, se le sugiere que siga brindando estos estímulos a sus colaboradores, es decir,

los reconocimientos, los gestos gratificantes, por el buen desempeño y éxito de sus colaboradores, por cumplir con los objetivos trazados.

6. Finalmente, en la quinta dimensión autorrealización, se sugiere continuar brindando a sus colaboradores que muestran habilidad, adaptabilidad al cambio, experiencia, una línea de carrera en otras áreas de la empresa, que no sea muy cerrada al momento de su selección, por otro lado, trabajar con los colaboradores que todavía le cuesta innovar nuevas técnicas de trabajo, adaptarse a los cambios, se recomienda que realicen talleres de desarrollo laboral.

## REFERENCIAS

- Alhassan, N., & Greene, E. (2020). Individual Approach to Employee Motivation: Is It Worthwhile in the 21st Century?. *International Journal of Global Business*, 13(1).
- Alvarado, S., Quero, Y. y Bolívar, M. (2016). Estilo gerencial y motivación laboral en las escuelas básicas del municipio miranda. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales*. Venezuela, 12 (35). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/782/78248283005.pdf>
- Ana, P. T. H., & Le Hoang Anh, V. V. T. (2020) Factors Affecting Employee Motivation at Commercial Banks in Vietnam. Recuperado en 15 de diciembre de 2020, de: [https://www.ijcc.net/images/Vol\\_14/Iss\\_8/14819\\_Anh\\_2020\\_E\\_R.pdf](https://www.ijcc.net/images/Vol_14/Iss_8/14819_Anh_2020_E_R.pdf)
- Andriani, S., Kesumawati, N., & Kristiawan, M. (2018). The Influence of the Transformational Leadership and Work Motivation on Teachers Performance. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 7(7), 19-29. Recuperado en 15 de diciembre de 2020, de: [https://www.researchgate.net/profile/Muhammad\\_Kristiawan2/publication/326646177\\_The\\_Influence\\_of\\_The\\_Transformational\\_Leadership\\_and\\_Work\\_Motivation\\_on\\_Teachers\\_Performance/links/5b5a85f8a6fdccf0b2f90e74/The-Influence-of-The-Transformational-Leadership-and-Work-Motivation-on-Teachers-Performance.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Muhammad_Kristiawan2/publication/326646177_The_Influence_of_The_Transformational_Leadership_and_Work_Motivation_on_Teachers_Performance/links/5b5a85f8a6fdccf0b2f90e74/The-Influence-of-The-Transformational-Leadership-and-Work-Motivation-on-Teachers-Performance.pdf)
- Arias, F. y Heredia, V. (2015). *Administración de Recursos Humanos para el alto desempeño*. (6.<sup>a</sup> ed). México: Trillas.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*.
- Benavides, O. (2016). Motivación laboral de los egresados del programa de administración de empresas de la Universidad Nariño. *Revista de la facultad de Ciencias económica y administrativas*.
- Cadena A. (2019). *La Motivación y su Relación con el Desempeño Laboral en la empresa ENVATUB S.A. de la provincia de Pichincha*. Tesis para optar por el Título de Psicóloga Organizacional. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado en 15 de diciembre de 2020, de: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2877/1/77044.pdf>
- Calle, D. y Gálvez, E. 2017, dic. Relación entre la motivación y satisfacción laboral con la calidad de atención en un hospital docente del Ministerio de Salud. *Universidad Señor de Sipán*, 9 (3):2 Recuperado a partir de: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/592>

- Carderon C. (2016) Aplicación de la teoría de las expectativas a la formación de posgrado en la facultad de ciencias administrativas de la escuela politécnica nacional durante el periodo 2015-B. Proyecto de titulación. Escuela Politecnica Nacional, Quito, Ecuador Recuperado en 15 de diciembre de 2020, de: <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/15256/1/CD-7028.pdf>
- Chávez Eras, A., & Laz Yangua , K. D. (2017). Herramientas a considerar para mantener o aumentar la productividad de la fuerza de ventas. Universidad Internacional del Ecuador- Guayaquil. INNOVA Research Journal, 2(5), 205-214. Recuperado en 15 de diciembre de 2020, de: <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n5.2017.277>
- Chiavenato, I. (2017). Administración recursos humanos. McGraw-Hill.
- Custodio, K., Ríos, O. y Ríos, M. (2020). Habilidades gerenciales y motivación laboral de asesores de negocios. Revista de Investigación y Cultura -Universidad César Vallejo, 9 (3):11. Recuperado de: <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/UCV-HACER/article/view/2617/2133>
- Dubagus, W. S., Asmare, A., & Eshete, S. K. (2020). Effects of Employee Motivation on Organizational Performance at Ethiopian Telecom South West Region Jimma. Prizren Social Science Journal, 4(2), 30-40. Recuperado en 15 de diciembre de 2020, de: <https://www.prizrenjournal.com/index.php/PSSJ/article/view/162/97>
- Dudovskiy, J. (2018). The ultimate guide to Writing a dissertation. Recuperado de: <https://research-methodology.net/descriptive-research/>
- Fernández, J. (2019). Motivación Laboral en el fast food pizza Hut en San Isidro. Tesis Administración en Turismo y Hotelería. Lima, Perú: Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad César Vallejo. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22623/Fern% c3% a1ndez\\_CJB.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22623/Fern%c3%a1ndez_CJB.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, D.; Londoño, C y Ortiz, L. (2016). Factores internos y externos que inciden en la Motivación Laboral. Revista Colombiana electrónica Psyconex, 8 (12): 8. Recuperado de: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326981/20784207>
- Gechbaia, B., Tchilaia, N., Goletiani, K., & Muskudiani, Z. (2020). Ways and characteristics of employee motivation in modern conditions. Recuperado en 15 de diciembre de 2020, de: <http://projects.dune-hd.com/handle/2010/34137>
- Gomathi, S., & Vishnumoorthy, M. (2020). Impact of Employee Motivation on Productivity At Manufacturing Private Sector. EPRA International Journal of



Economic and Business Review. Recuperado en 15 de diciembre de 2020, de: [https://www.researchgate.net/profile/Gomathi\\_Drs/publication/341710656\\_IMPACT\\_OF\\_EMPLOYEE\\_MOTIVATION\\_ON\\_PRODUCTIVITY\\_AT\\_MANUFACTURING\\_PRIVATE\\_SECTOR/links/5f599aeb4585154dbbc400bf/IMPACT-OF-EMPLOYEE-MOTIVATION-ON-PRODUCTIVITY-AT-MANUFACTURING-PRIVATE-SECTOR.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Gomathi_Drs/publication/341710656_IMPACT_OF_EMPLOYEE_MOTIVATION_ON_PRODUCTIVITY_AT_MANUFACTURING_PRIVATE_SECTOR/links/5f599aeb4585154dbbc400bf/IMPACT-OF-EMPLOYEE-MOTIVATION-ON-PRODUCTIVITY-AT-MANUFACTURING-PRIVATE-SECTOR.pdf)

Gonzales, M. y Atahuaman, J. (2019). La Motivación laboral de la Corporación Peruana de Productos Químicos S.A, Lima. Grado académico Bachiller en Administración en Negocio Internacionales. Lima, Perú: Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión. Recuperado de: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2530/Manuel\\_Trabajo\\_Bachillerato\\_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2530/Manuel_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Gorenšek, M. (2020). Employee Motivation at the Workplace: Case Study of Slovenian Company. In Proceedings of the ENTRENOVA-ENTerprise REsearch InNOVation Conference, Virtual Conference, 10-12 September 2020 (Vol. 6, pp. 291-297). Zagreb: IRENET-Society for Advancing Innovation and Research in Economy.

Goswami, P., Sneha, C., & Veeraiah, K. (2020) A STUDY ON “EMPLOYEE MOTIVATION” ICICI BANK. Mukt Shabd Journal Vol. IX, Issue VI, JUNE/2020

Guevara, G., Verdesoto, A. y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento. Recuperado de: <http://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363>

Hernández C. (2017) Factores Motivacionales Asociados a la Motivación Laboral y Satisfacción en Profesionales de la Escuela de Postgrados FAC – MUESTRA AS. COMANDO. BOGOTÁ. COLOMBIA. Tesis para optar por el título de Magister Gestión Social Empresarial. Universidad Externado de Colombia. Recuperado en 15 de diciembre de 2020, de: [https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/621/1/DNA-spa-2017-Factores\\_motivacionales\\_asociados\\_a\\_la\\_motivacion\\_laboral\\_y\\_satisfaccion.pdf](https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/621/1/DNA-spa-2017-Factores_motivacionales_asociados_a_la_motivacion_laboral_y_satisfaccion.pdf)

Hernández Juárez, J. L., & Morales Morales, J. R. (2017). Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa. Revista Daena (International Journal of Good Conscience), 12(2). Recuperado en 15 de diciembre de 2020, de: [http://www.spentamexico.org/v12-n2/A7.12\(2\)107-147.pdf](http://www.spentamexico.org/v12-n2/A7.12(2)107-147.pdf)

- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación. McGraw-Hill Interamericana.
- Hitka, M., Lorincová, S., Potkány, M., Balážová, Žaneta y Caha, Z. (2020). Differentiated approach to employee motivation in terms of finance. *Journal of Business Economics and Management*, 1 - 17
- Huichi, N. 2019, dic. Motivación Laboral. Universidad Peruana Unión: Facultad de Ciencias Empresariales. Recuperado de: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2630/Carolina\\_Trabajo\\_Bac\\_hillerato\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2630/Carolina_Trabajo_Bac_hillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Huilcapi, M., Jácome, G. y Castro, G. (2017). Motivación las teorías y su relación en el ámbito empresarial. Vol. 3, N° 2,1.
- Jiménez, D. P. (2016). Manual de recursos humanos. Editorial ESIC.
- Lakhadar, S. (2018). The transformational leadership and its relation to the organizational climate with in some of the employees of the directorate of youth and sports of the state of M'sila. [en línea]. *Université Mohamed Boudiaf – M'sila*, 9(1):203-215. Recuperado en <<https://search.emarefa.net/detail/BIM-876550/the-transformational-leadership-and-its-relation-to-the-organizational-climate-within-some-of-the-employees-of-the-directorate-of-youth-and-sports-of-the-state-of-m%E2%80%99sila/1>> Consultado el 30 de noviembre de 2020.
- Lauro, M. (2017). Motivación Laboral en los colaboradores del área de Ay B en Thunderbird Salsa's, del distrito de Miraflores. Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6966/Lauro%20-%20PM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lencho, D. M. (2020). Effect of Employee Motivation on Job Performance: In Case of Fiche General Hospital. *International Journal of Commerce and Finance*, 6(1), 81-101.
- López, G.; López, A., Molina, R., Méndez, S. y Morua, J. (2020). Gestión integral estratégica para el emprendimiento de la Mipyme. Mexico. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/340270957\\_GESTION\\_INTEGRAL\\_ESTATEGICA\\_PARA\\_EL\\_EMPRENDIMIENTO\\_DE\\_LA\\_MIPYME](https://www.researchgate.net/publication/340270957_GESTION_INTEGRAL_ESTATEGICA_PARA_EL_EMPRENDIMIENTO_DE_LA_MIPYME)
- Lorincová, S., Štarchoň, P., Weberová, D., Hitka, M., & Lipoldová, M. (2019). Employee motivation as a tool to achieve sustainability of business

- processes. *Sustainability*, 11(13), 3509. Recuperado en 15 de diciembre de 2020, de: <https://www.mdpi.com/2071-1050/11/13/3509/htm>
- Manjarrez F., Boza V. & Mendoza V. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 359-365. Epub 02 de febrero de 2020. Recuperado en 15 de diciembre de 2020, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000100359&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359&lng=es&tlng=es).
- Marín, H. y Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Revista Scielo Perú*, 17 (4):1. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v17n4/a08v17n4.pdf>
- Martín, J. (2017, 17 julio). ¿Conoces la teoría “X” y teoría “Y”?.. Blog. <https://www.cerem.pe/blog/conoces-la-teoria-x-y-teoria-y>
- Masacon, M. R. H., López, G. A. C., & Lára, G. A. J. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 311-333. Recuperado en 15 de diciembre de 2020, de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5889721>
- Muñoz, A. y Ramirez, M. (2014). “Motivating employees: Beyond the carrot-and-stick Techniques”. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n24/n24a8.pdf>
- Muñoz Velasco, Á. (2017). Relación entre Motivación Laboral y Bienestar Laboral en personal de la venta Tesis para optar por el grado en Psicología. Universidad Francisco de Vitoria, España. Recuperado en 15 de diciembre de 2020, de: <http://ddfv.ufv.es/bitstream/handle/10641/1459/TRABAJO%20DE%20FIN%20DE%20GRADO%20%c3%a1lvaro%20mu%c3%b1oz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Naaz, S. F., & Aman, M. M. I. (2020) EMPLOYEE MOTIVATION AT SYNDICATE BANK. Vol 11, Issue01, JAN /2020. Recuperado en 15 de diciembre de 2020, de: <https://www.jrmat.com/upload/-110106.pdf>
- Nole, K. (2017). Relación entre la motivación de logro y el rendimiento académico de los Estudiantes de cuarto año de Secundaria de la Institución Educativa N° 093 “Efraín Arcaya Zevallos” Zarumilla - Tumbes, 2015. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Piura, Perú. Recuperado en 15 de diciembre de 2020, de: [file:///C:/Users/ACER/Downloads/Uladech\\_Biblioteca\\_virtual%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/ACER/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(3).pdf)
- Pérez, E. (2017, 22 de mayo). Motivar a los colaboradores puede incrementar su productividad en 80%. *Diario Gestión*. Recuperado de:

<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/motivar-colaboradores-incrementar-productividad-80-135636-noticia/>

Perret, R. y Vinasco, Z. (2016). El secreto de la motivación. Segunda editorial. Obtenido de:

<https://static1.squarespace.com/static/54d1216ae4b032ab36c26b61/t/5aa32f749140b73db65c927f/1520643968955/EI+Secreto+de+La+Motivaci%C3%B3n+WEB.pdf>

Pino, R. (2018). Metodología de la investigación. (2da ed.). Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.

Pizarro, J., Fredes, D., Inostroza, C. & Torreblanca, E. (2019). Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de salud. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24 (87).

Polanco, A. (2016). La motivación en los estudiantes universitarios. *Revista actualidades investigativas en educación*. Costa Rica. Recuperado en 15 de diciembre de 2020, de: <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/view/9157>

Poves, J. y Gamarra, S. 2019, ene. Influencia de la Motivación laboral en el clima organizacional de disfruta-Huancayo. *Revista EciPerú*,8(2):7. Recuperado a partir de: <https://revistas.eciperu.net/index.php/ECIPERU/article/view/240/230>

Putri, S. M. S. (2020). The Relationship Between Employee Motivation And Employee Performance in BPR TASPEN. In *Proceeding of International Conference on Management, Education and Social Science* (Vol. 1, No. 1, pp. 22-34).

QuestionPro.(2016). ¿Qué es la investigación descriptiva? Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva>

Rasheed, M. I., Jamad, W. N., Pitafi, A. H., & Iqbal, S. M. J. (2020). Perceived Compensation Fairness, Job Design, and Employee Motivation: The Mediating Role of Working Environment. *South Asian Journal of Management*, 14(2), 229-246. Recuperado en 15 de diciembre de 2020, de: <http://sajms.iurc.edu.pk/issues/2020b/SAJMS5.pdf>

Reyes, F., & Liliana, W. (2018). Equilibrio vida-trabajo enfocado en la motivación laboral del área contable de las empresas. Bogotá D.C. Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado en 15 de diciembre de 2020, de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17902/FonqueReyesWendyLiliana2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

- Rivas, H. C. P., & Perero, S. G. V. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el éxito organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192. Recuperado en 15 de diciembre de 2020, de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7011913>
- Rodriguez, M. y Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. Recuperado de: [https://www.unisanitas.edu.co/Revista/68/07Rev%20Medica%20Sanitas%2021-3\\_MRodriguez\\_et\\_al.pdf](https://www.unisanitas.edu.co/Revista/68/07Rev%20Medica%20Sanitas%2021-3_MRodriguez_et_al.pdf)
- Romero, V. (2017). Propuesta de mejora del nivel motivacional para los colaboradores del restaurante de comida rápida popeyes – Chiclayo. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo Perú.
- Salazar, M., & Northía, A. G. (2016). La Motivación Laboral en el Sector de Servicios ¿Qué hace que un trabajador realice más de lo que se espera?. *Revista empresarial*, 10(40), 7-12. Recuperado en 15 de diciembre de 2020, de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5924578>
- Tacillo, Y. (2016). Metodología de la investigación científica. Universidad Jaime Bausate Meza. Recuperado de: [http://repositorio.bausate.edu.pe/bitstream/handle/bausate/36/Tacillo\\_Metodolog%c3%ada\\_de\\_la\\_Investigaci%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.bausate.edu.pe/bitstream/handle/bausate/36/Tacillo_Metodolog%c3%ada_de_la_Investigaci%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tran, N. H. (2020). Employee Motivation (Case: InterContinental Danang Sun Peninsula Resort, Vietnam). Tesis de licenciatura Programa de Grado en Turismo Licenciatura en Gestión Hotelera. Universidad de Ciencias Aplicadas de Laponia Recuperado en 15 de diciembre de 2020, de: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/340591/Employee%20Motivation.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Tricia, S. (2019). Qualitative and quantitative reseoch, Salem press encyclopedia.
- Turienzo, R. (2016). El pequeño libro de la motivación. Alienta.
- Vaca, M. (2017). Motivación Laboral en los servidores públicos de Ecuador. *INNOVA Research Journal*, 2(7), 101-108. Recuperado en 15 de diciembre de 2020, de: <http://201.159.222.115/index.php/innova/article/view/235/324>
- Vargas, A. y Vásquez, A. (2018). Propuesta de liderazgo según Teoría X-Y de Mc Gregor para desarrollar la motivación en docentes. Artículo Vol 2 (2). Recuperado de: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/HACEDOR/article/view/981/841>

- Vásquez M. 2018. Motivación intrínseca y productividad laboral. Tesis para optar por el Título de Psicóloga Industrial / Organizacional en el Grado Académico de Licenciada. Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado en 15 de diciembre de 2020, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Vasquez-Mayra.pdf>
- Vásquez, V. (2018) “El liderazgo y su incidencia en la motivación de los colaboradores en una empresa familiar”. Universidad Privada del Norte: Facultad de negocios. Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23281/Vasquez%20Sanchez%20Victor.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Wolor, C. W., Susita, D., & Martono, S. (2020). How to Maintain Employee Motivation Amid The Covid-19 Virus Pandemic. International Journal of Economics & Business Administration (IJEBA), 8(4), 78-86. Recuperado en 15 de diciembre de 2020, de: [https://www.researchgate.net/profile/Christian\\_Wolor/publication/344809146\\_How\\_to\\_Maintain\\_Employee\\_Motivation\\_Amid\\_The\\_Covid-19\\_Virus\\_Pandemic/links/5f917676458515b7cf93de08/How-to-Maintain-Employee-Motivation-Amid-The-Covid-19-Virus-Pandemic.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Christian_Wolor/publication/344809146_How_to_Maintain_Employee_Motivation_Amid_The_Covid-19_Virus_Pandemic/links/5f917676458515b7cf93de08/How-to-Maintain-Employee-Motivation-Amid-The-Covid-19-Virus-Pandemic.pdf)

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE									
		DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	DISEÑO METODOLÓGICO			
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL										
¿Qué características tiene la motivación laboral en los colaboradores de la empresa Transvial Lima SAC – Comas 2018?	Determinar las características de la motivación laboral de los colaboradores de la empresa Transvial Lima SAC – Comas 2018	MOTIVACIÓN	Que todas las necesidades humanas no poseen la misma fuerza o inoperatividad para ser satisfechas. Cada ser humano se encuentra en un ordenamiento particular a las 5 necesidades fundamentales para el ser humanos trata de un sistema de o pirámide de necesidades primarias y secundarias. (p.240).	La motivación se evaluará según las siguientes dimensiones: Autorrealización, estima, sociales, seguridad, fisiología; utilizando el cuestionario en escala de Likert como instrumento, siendo los resultados medidos por el SPSS.	Fisiología	Alimentación	1, 2, 3	Ordinal	Población conformada por 71 colaboradores del área de mecánica y maestranza Muestra: 71 colaboradores		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS					Descanso	4, 5, 6	Ordinal			
¿Qué características tiene la necesidad fisiológica de los colaboradores de la empresa Transvial Lima SAC – Comas 2018?	Determinar la característica de la necesidad fisiológica de los colaboradores de la empresa Transvial Lima SAC – Comas 2018						Moral	7, 8, 9	Ordinal	Tipo de investigación: Aplicada	
¿Qué características tiene la necesidad seguridad de los colaboradores de la empresa Transvial Lima SAC – Comas 2018?	Determinar la característica de la necesidad de seguridad de los colaboradores de la empresa Transvial Lima SAC – Comas 2018						Seguridad	Física	10, 11, 12	Ordinal	Diseño: No experimental de corte transversal
¿Qué características tiene la necesidad sociales de los colaboradores de la empresa Transvial Lima SAC – Comas 2018?	Determinar la característica de la necesidad de sociales de los colaboradores de la empresa Transvial Lima SAC – Comas 2018						Sociales	Afecto	13, 14, 15	Ordinal	Método de investigación:
¿Qué características tiene la necesidad estima de los colaboradores de la empresa Transvial Lima SAC – Comas 2018?	Determinar la característica de la necesidad estima de los colaboradores de la empresa Transvial Lima SAC – Comas 2018						Estima	Familia	16, 17, 18	Ordinal	1. Técnica de obtención de datos: La encuesta
¿Qué características tiene la necesidad autorrealización de los colaboradores de la empresa Transvial Lima SAC – Comas 2018?	Analizar la característica de la necesidad autorrealización de los colaboradores de la empresa Transvial Lima SAC – Comas 2018						Autorrealización	Confianza	19, 20, 21	Ordinal	2. Instrumento para obtener datos: El cuestionario - Escala Likert
					Éxito	22, 23, 24	Ordinal	3. Técnica para el procesamiento de datos: Programa estadístico SPSS versión 24			
					Creatividad	25, 26, 27	Ordinal				
					Autosuperación	28, 29, 30	Ordinal				

## Anexo 2: Cuadro de especificaciones de la variable motivación laboral

### Cuadro de especificaciones de la variable

CUADRO DE ESPECIFICACIONES DE LA VARIABLE: MOTIVACIÓN LABORAL					
VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	ÍTEMS	INDICADORES	PREGUNTAS
<b>MOTIVACIÓN</b>	<b>Fisiología</b>	<b>20%</b>	<b>3</b>	<b>Alimentación</b>	La empresa brinda alimentos balanceados según su plan y el tipo de trabajo
					Estás de acuerdo con los beneficios alimenticios que brinda la empresa por turno
					Los alimentos brindados por la empresa en reuniones son saludables
			<b>3</b>	<b>Descanso</b>	El descanso tomado para el tiempo de almuerzo es suficiente
					La empresa permite descansos para un break entre la entrada y la salida de la jornada laboral
					El descanso en el turno de trabajo me permite relajarme y recuperar energías
	<b>Seguridad</b>	<b>20%</b>	<b>3</b>	<b>Moral</b>	Siente una moral alta de permanecer a la empresa
					En el centro laboral se desarrollan prácticas morales en las actividades realizadas
					Se toman decisiones morales basadas en los reglamentos y políticas de la empresa
			<b>3</b>	<b>Física</b>	Se brinda recomendaciones sobre el cuidado del físico con respecto a los trabajos realizados
					Se evalúan los daños físicos a los colaboradores en actividad
					Se realizan chequeos físicos preventivos a los colaboradores
	<b>Sociales</b>	<b>20%</b>	<b>3</b>	<b>Afecto</b>	Usted siente afecto hacia sus compañeros de grupo, cuando su opinión es tomada en cuenta
					La opinión del grupo es afín a las decisiones del área
					Sientes una mayor comodidad e inclinación de trabajar de manera personal que grupal
			<b>3</b>	<b>Familia</b>	La empresa me ofrece un día recreacional con mi familia
					La empresa brinda facilidades de oportunidad de trabajo a familiares de los colaboradores
					Estás de acuerdo con las campañas de vale de descuento para las familias en temporadas festivas
	<b>Estima</b>	<b>20%</b>	<b>3</b>	<b>Confianza</b>	Cuentas con la confianza de tus compañeros para desarrollar tus actividades laborales
					Tienes la capacidad y la confianza de ejecutar correctamente tus actividades laborales
					Poder comunicarme y entenderme con los jefes me permite tener la confianza y la seguridad de desarrollarme de mejor manera en mi desempeño laboral
<b>3</b>			<b>Éxito</b>	La empresa felicita al colaborador por el éxito de los objetivos con un reconocimiento monetario	
				Considera que la empresa te brinda un recibimiento justo ante tus labores (felicitaciones, consideraciones y etc.)	
				Cumplo con las expectativas de la empresa, por lo tanto, tengo un progreso exitoso	
<b>Autorrealización</b>	<b>20%</b>	<b>3</b>	<b>Creatividad</b>	La empresa me permite desarrollar mi habilidad, creatividad y destrezas en mis actividades laborales	
				Siento que puedo ser capaz de innovar nuevas técnicas y que estas puedan aportar de gran manera a la empresa	
				Me interesa innovar, generar nuevas ideas en el área de trabajo	
		<b>3</b>	<b>Auto superación</b>	Me siento auto realizado de ir creciendo laboral y profesionalmente	
				Puedo auto superarme en mi centro laboral obteniendo buenos logros en mis actividades	
				La empresa me permite auto superarme para nuevos cargos al obtener la experiencia necesaria	



### Anexo 3: Cuestionario para medir la motivación laboral

#### Instrumento

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA EMPRESA TRANSVIAL LIMA SAC EN LIMA EN EL AÑO 2018

El presente documento es parte de un trabajo de investigación, la cual se aplicará en la empresa y será de utilidad para mi investigación, entorno a medir la motivación laboral en la empresa Transvial Lima SAC, Lima – 2018

Marca con un “X” la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según la siguiente alternativa. Estas encuestas serán confidenciales y anónimas e instrucciones:

#### Instrucciones:

Marca con una (x) la alternativa que Ud. crea conveniente.

**Siempre (1) – Casi siempre (2) – Algunas veces (3) – Casi nunca (4) – Nunca (5)**

VARIABLE: MOTIVACIÓN LABORAL							
DIMENSIÓN	INDICADORES		S	CS	AV	CN	N
FISIOLOGÍA	<b>ALIMENTACIÓN</b>						
	1.	La empresa brinda alimentos balanceados según su plan y el tipo de trabajo	S	CS	AV	CN	N
	2.	Estas desacuerdo con los beneficios alimenticios que brinda la empresa por turno	S	CS	AV	CN	N
	3.	Los alimentos brindados por la empresa en reuniones son saludables	S	CS	AV	CN	N
	<b>DESCANSO</b>						
	4.	El descanso tomado para el tiempo de almuerzo es suficiente	S	CS	AV	CN	N
	5.	La empresa permite descansos para un break entre la entrada y la salida de la jornada laboral	S	CS	AV	CN	N
SEGURIDAD	6.	El descanso en el turno de trabajo me permite relajarme y recuperar energías	S	CS	AV	CN	N
	<b>MORAL</b>						
	7.	Siente una moral alta de permanecer a la empresa	S	CS	AV	CN	N
	8.	En el centro laboral se desarrollan prácticas morales en las actividades realizadas	S	CS	AV	CN	N
	9.	Se toman decisiones morales basadas en los reglamentos y políticas de la empresa	S	CS	AV	CN	N
	<b>FÍSICA</b>						
	10.	Se brinda recomendaciones sobre el cuidado del físico con respecto a los trabajos realizados	S	CS	AV	CN	N
11.	Se evalúan los daños físicos ha colaboradores en actividad	S	CS	AV	CN	N	
12.	Se realizan chequeos físicos preventivos a los colaboradores	S	CS	AV	CN	N	

		<b>AFECTO</b>						
	13.	Usted siente afecto hacia sus compañeros de grupo, cuando su opinión es tomada en cuenta	S	CS	AV	CN	N	
	14.	La opinión del grupo es afín a las decisiones del área	S	CS	AV	CN	N	
<b>SOCIALES</b>	15.	Sientes una mayor comodidad e inclinación de trabajar de manera personal que grupal	S	CS	AV	CN	N	
		<b>FAMILIA</b>						
	16.	La empresa me ofrece un día recreacional con mi familia	S	CS	AV	CN	N	
	17.	La empresa brinda facilidades de oportunidad de trabajo a familiares de los colaboradores	S	CS	AV	CN	N	
	18.	Estás de acuerdo con las campañas de vale de descuento para las familias en temporadas festivas	S	CS	AV	CN	N	
<b>ESTIMA</b>		<b>CONFIANZA</b>						
	19.	Cuentas con la confianza de tus compañeros para desarrollar tus actividades laborales	S	CS	AV	CN	N	
	20.	Tienes la capacidad y la confianza de ejecutar correctamente tus actividades laborales	S	CS	AV	CN	N	
	21.	Poder comunicarme y entenderme con los jefes me permite tener la confianza y la seguridad de desarrollarme de mejor manera en mi desempeño laboral	S	CS	AV	CN	N	
		<b>ÉXITO</b>						
	22.	La empresa felicita al colaborador por el éxito de los objetivos con un reconocimiento monetario	S	CS	AV	CN	N	
	23.	Considera que la empresa te brinda un recibimiento justo ante los labores (felicitaciones, consideraciones y etc.)	S	CS	AV	CN	N	
	24.	Cumplo con las expectativas de la empresa, por lo tanto, tengo un progreso exitoso	S	CS	AV	CN	N	
<b>AUTORRELACIÓN</b>		<b>CREATIVIDAD</b>						
	25.	La empresa me permite desarrollar mi habilidad, creatividad y destrezas en mis actividades laborales	S	CS	AV	CN	N	
	26.	Siento que puedo ser capaz de innovar nuevas técnicas y que estas puedan aportar de gran manera a la empresa	S	CS	AV	CN	N	
	27.	Me interesa innovar, generar nuevas ideas en el área de trabajo	S	CS	AV	CN	N	
		<b>AUTOSUPERACIÓN</b>						
	28.	Me siento auto realizado de ir creciendo laboral y profesionalmente	S	CS	AV	CN	N	
	29.	Puedo auto superarme en mi centro laboral obteniendo buenos logros en mis actividades	S	CS	AV	CN	N	
	30.	La empresa me permite auto superarme para nuevos cargos al obtener la experiencia necesaria	S	CS	AV	CN	N	

# Anexo 4: Formato de validación del cuestionario

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    No aplicable

Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador Dr./Mg: Romero Pacheco Jesús   DNI: 06253522

Especialidad del validador: Teológico

13 de octubre del 2018

Firma del Experto Informante.  
Especialidad

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es claro, exacto y directo.

Nota: Su frecuencia, se dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    No aplicable [  ]  
Aplicable después de corregir [  ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Gracia Cortez Lopez Estrella    DNI: 075599368

Especialidad del validador: Gestión y Planificación

.....de..... del 2018

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
**Referencia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
**Claridad:** Se entienda sin dificultad alguna el enunciado del ítem, su contenido, equivo y discreto

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planeados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.  
Especialidad

## Anexo 5: Actualización de validación del cuestionario



Lima, 17 de setiembre del 2018.

Mg. Jesús Romero Pacora  
Profesor de Desarrollo Del Proyecto De Investigación  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

De mi mayor consideración:

Por este medio me presento a usted y expongo que los estudiantes Chávez Girón, María Mercedes, con DNI: 45000047 y Puerta Ordoñez, Leonardo Calixto, con DNI: 75723635, de la Escuela de Administración de empresas, de la Institución Universitaria Cesar Vallejo, tienen autorización de realizar sus investigaciones correspondientes a la Motivación Laboral en la empresa Transvial Lima SAC.

Se expide este documento para los fines convenientes por nuestro colaborador.

ATENTAMENTE

Antonio Roque Toledo Cueva  
Administrador de Mantenimiento  
Transvial Lima S.A.C.

Antonio Toledo Cueva  
ADMINISTRADOR DE TALLER  
TRANSVIAL LIMA S.A.C.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE**

**ADMINISTRACIÓN**

La motivación de los colaboradores de la empresa Transvial Lima SAC, en Comas.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Chávez Girón, María Mercedes (ORCID: 0000-0001-7768-0786)  
Puerta Ordoñez, Leonardo Calixto (ORCID: 0000-0001-6307-8882)

**ASESORES:**

Mgtr. Romero Pacora, Jesús (ORCID: 0000-0003-4188-2479)  
Dr. Arce Álvarez, Edwin (ORCID: 0000-0003-3495-2950)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2018

## I. INTRODUCCIÓN

Con respecto a la realidad problemática, hoy en día la motivación laboral es tan importante e imprescindible en una organización, ya que permite que sus colaboradores desempeñen un buen trabajo, por eso las organizaciones se preocupan por tener a sus colaboradores motivados para que desarrollen sus actividades con gran productividad; además buscan tener a su personal motivado, identificado y comprometido con la empresa, para conseguir los resultados trazados a través de sus conocimientos y habilidades.

A continuación, a nivel internacional se realizó un estudio en la revista *Dialment*, publicado el 2 de marzo del 2017, según las autoras Huilcapi, M., Jácome, G. y Castro, G., en su estudio de investigación conformado por 180 colaboradores, los resultados obtenidos arrojó que el 53% de los encuestados manifestaron una insatisfacción la cual es afectada en su tarea laboral, esto debido a la falta de motivación, ya que la mitad de sus colaboradores presentan un descontento y esto perjudica en los objetivos de la empresa. (p. 311-333)

Mientras tanto, en la Revista Colombiana electrónica *Psyconex* (2016); sostuvo que la motivación laboral depende de la influencia de los factores internos y factores externos, con el fin de lograr un grado de compromiso por parte de los colaboradores. (p.8). Después, López, G., López, A., Molina, R.; Méndez, S. y Morua, J. (2020), en su investigación presenta un Rho 0.761, la influencia de los factores internos; con el resultado obtenido de dicha investigación se determinó que el colaborador siente comprometido con la empresa además de mejorar su resultado. (p. 348-363)

En el contexto del problema, la importancia de un incentivo, reconocimiento hacia los colaboradores, el factor motivacional, hace que influye y por lo cual ejecute una eficacia en su productividad. En igual forma, Perret, R. y Vinasco, Z. (2016), indican los incentivos son los estímulos suplementarios, que ayudan a focalizarse en los objetivos. (p.82) Por otro lado, Alvarado, S., Quero, Y. y Bolívar, M. (2016), observaron factores que perturban en la motivación, como en estructuras tradicionales, conflictos internos, inconveniente en el trabajo en equipo. (p. 57).

Mientras en el ámbito nacional, Pérez, E. (2017), en su artículo titulado “*Motivar a los colaboradores puede incrementar su productividad en 80%*”, indica que ahora en las empresas se enfocan en la inteligencia emocional; un colaborador motivado y

comprendido puede llegar a ser 80% más productivo. Añadió que, si en la empresa se maneja una baja inteligencia emocional, dicho porcentaje puede reducir a un 50% su productividad. (p.1).

En cambio, la Revista Eciperú, publicado el 14 de enero del 2019; los autores Poves, J. y Gamarra, S, señaló que falta de Carencias y Deficiencias influyeron negativamente al clima laboral, por no respetar y transmitir las políticas laborales (p.208-215). Para Custodio, K., Ríos, O. y Ríos, M., en su artículo *Habilidades gerenciales y motivación laboral de asesores de negocios realizado en la empresa Mi Banco*, resalta la importancia de la toma de decisiones, funciones laborales y como también el reconocimiento y factores económicos. (p. 12). Por otro lado, Vásquez, V. (2018), en su artículo resalta la importancia de una buena dirección, que incentive, guie a sus colaboradores de manera positiva, la cual se ve reflejado en los índices de productividad, generando así un buen ambiente laboral. (p. 16).

En cambio, en la revista Scielo Perú, los autores Marín, H. y Placencia, M. (2017), en su investigación obtuvo un resultado bajo con respecto en Relaciones con el jefe y Relaciones con los compañeros de trabajo (p. 42-52). Por otro lado, (Calle, D. y Gálvez, E., 2017), indica todas las empresas bien gestionadas deberían emplear la motivación para lograr la colaboración y cooperación con el propósito de alcanzar las metas. (p. 2).

Se ha identificado la situación problemática en la empresa Transvial Lima SAC., entre administración y el grupo operativo son debido a las nuevas políticas instauradas por el área de gestión, la motivación del grupo laboral es afectada. El incremento de horas de trabajo en los horarios de turno mañana y tarde. Sin embargo, este tipo de acciones y políticas ha sido en parte contraproducente, dado que el aumento de partes por tardanzas e inasistencias de los colaboradores es muestra de su desmotivación en asistir a su centro de trabajo.

Se ha identificado la falta de liderazgo de la empresa Transvial Lima SAC., la baja motivación laboral con escasa seguridad, bajo afecto, escasa autorrealización, por parte de la alta jerarquía al no saber dirigir, baja comunicación, aplicación de deficientes métodos, inadecuadas estrategias, la cual relaciona en el rendimiento laboral, toda desencadena por la falta de empatía, falta de consideración hacia sus colaboradores, la



falta de atender a una necesidad, la poca motivación y como resultado del problema la falta de compromiso de los colaboradores.

Asimismo, la falta de cumplimiento en el indicador de Alimentación y Descanso, ya que la empresa no cumple con una adecuada infraestructura en el comedor, los alimentos están en deshora, el cambio de horario sin previo aviso o comunicación y el no cumplimiento de respetar su día libre del colaborador. Con respecto a la dimensión Sociales, existe poca relación entre el colaborador y jefe, la parvedad de comunicación, interacción, la cual repercute en el trabajo de la empresa al no cumplir con los objetivos. Por otro lado, los colaboradores se relacionan con sus compañeros de trabajo, tienen una amistad y en las actividades recreativas, deportivas, ahí donde existe la relación y participación colectiva. La variable expuesta para el desarrollo del presente trabajo de investigación, es la motivación laboral, basada en la teoría de Maslow la cual, se desarrolló con sus respectivas dimensiones de: **Fisiológicas, de Seguridad, Sociales, de Estima y de Autorrealización.**

Para los antecedentes internacionales tenemos diversos autores como Vásquez M. (2018) en su investigación titulada “Motivación Intrínseca y Productividad Laboral en la Municipalidad de San Pedro” – GUATEMALA. Además, el objetivo del estudio, la relación entre el trabajo por el gusto de realizarlo y los efectos en los resultados de los empleados. Se empleó el estudio descriptivo- cuantitativo. Tuvo una población de 42 colaboradores. Como resultado se encontró una gran relación entre la motivación y sus labores por ello se determinó desarrollar estrategias de motivación para potenciaran la productividad de los empleados. Se concluyó que existe un fuerte compromiso con su labor, debido a una buena motivación intrínseca con la productividad. Así como el caso de Putri, S. M. S. (2020), en su estudio resalta la importancia de la necesidad de relación, aplicando estrategias de motivación en base al reconocimiento. (p.22 - 34)

Así mismo Cadena E. (2019). Quien en su tesis “Relación entre motivación y desempeño laboral en la ENVATUB S.A.” – Ecuador. El objetivo relación entre la motivación y el desempeño. Desarrollo el enfoque cuantitativo, descriptivo. La población fue 50 trabajadores. Además, como resultado la dimensión de sociales y pertenencia fueron bajas, por ello se consideró una evaluación 360° de los trabajadores para así hacer seguimiento y evitar futuros problemas. Por tanto, Lencho D. (2020) en este caso realizó una comparación entre la teoría de Maslow, la teoría de X y Y. Concluyó que los factores motivacionales con gran predominancia fueron las de relación humana, seguridad. (p. 81)

También tenemos a Manjarrez F., et. al (2020). Quien realizo su tesis titulada “Hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador: La motivación en el desempeño laboral”. Tuvo como objetivo la relación entre la motivación y el desempeño servicio/colaborador. La metodología empleada fue descriptiva y cuantitativa, se realizó una encuesta a 38 colaboradores. Además como resultado se encontró que un 47% de los trabajadores se sienten conformes con las estrategias financieras, sin embargo cuanto trata de estimulación moral y material un 61% está de acuerdo, por ello se demuestra que hay un mayor valor en la motivación interna para los empleados. De modo similar Goswami, P. et al (2020), expresan el caso del Banco ICICI donde existe un buen desempeño laboral, esto es revelado en la evaluación a 50 trabajadores, con una encuesta cualitativa, en donde, el 58 % de ellos estaba satisfecho con el banco y las estrategias de motivación (incentivos financieros y no financieros). (p. 5044-5052)

En forma similar, Hernández C. (2017) quien realizo su tesis titulada “Factores asociados a la motivación y satisfacción en Profesionales de la FAC – Colombia”. Además, como objetivo identificar los factores asociados a la motivación laboral. La muestra fue de 29 colaboradores, desarrollo con las teorías Necesidades de Maslow y la teoría de la motivación e higiene de Herzberg, además se utilizó una encuesta donde se aplicaron ambas teorías, desarrollada por Toro (1992). Igualmente, la metodología aplicada en la investigación es de enfoque cuantitativo y descriptivo. En los resultados, se demostró que factores como reconocimiento fueron bajos en la escala, debido a esto personal al mando y autoridad deben promover normas que generen condiciones favorables para la motivación. En conclusión, obtuvieron resultados normales en factores como liderazgo ético, moral y profesional, ya que estos mismos son en esencia parte de su instrucción profesional. Como afirma Gorenšek, M. (2020) en su investigación donde se definió a la motivación como la zanahoria y el garrote, aludiendo al término de recompensa y castigo. También trato la teoría de la autodeterminación, donde se le da un mayor empoderamiento al trabajador con el objetivo de motivarlo. (p. 291-297)

Con respecto a Hernández J. & Morales M. (2017) quien realizo la investigación “Evaluación de la motivación y satisfacción – México. El objetivo es analizar la relación entre ambas variables. La metodología de la investigación es descriptiva, cuantitativa, no experimental y de corte transversal, se trabajó con una población finita de 36 individuos. Además, como resultados en las dimensiones del trabajo en equipo/equidad y el nivel de educación/trabajo con la profesión fueron positivas en la escala, por ello el apoyo de

estrategias a estos factores será favorable para la organización. En conclusión, las estrategias motivacionales deberán ser dirigidas a las políticas de la organización. Por otro lado, Alhassan, N., & Greene, E. (2020) en su artículo expresa como la motivación laboral es percibida en el siglo XXI, comentando que una estrategia de motivación exitosa en una empresa X, no tendrá el mismo resultado en una empresa Y, ya que cada organización necesita una estrategia de motivación diferente. (p. 16-24)

En cuanto a Muñoz A. (2017) quien realizó la investigación titulada “Motivación y Bienestar Laboral en personal de la venta”- España. Asimismo, el objetivo es indagar sobre la relación entre la motivación del trabajador y el bienestar del mismo. Del mismo modo, se utilizó la teoría de Toro (1992), el cual emplea dos dimensiones, los factores internos se basa en las teorías de Maslow y McClelland y la dimensión externa, utiliza la teoría bifactorial de Herzberg. Además, en la metodología se utilizó un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal, con una muestra de 90 personas. En los resultados de los factores internos de 19.22% y externos de 16.71% de la motivación tienen un alto grado de relación con el bienestar laboral, además esto se demuestra en la productividad de la organización. En conclusión, existe una relación entre la motivación y el bienestar de los colaboradores, que indican un crecimiento en la productividad y calidad de vida del empleado. En efecto Lorincová, S. et. al (2020) en su investigación encontró dos factores principales salario básico y un sistema de medición justa. (p. 1-17)

En cuanto a los antecedentes Nacionales tenemos Romero, V. (2017). En la investigación titulada “Propuesta de mejora del nivel motivacional para los colaboradores del restaurante de comida rápida Popeyes – Chiclayo”. Para optar el título de licenciado en administración de empresas. La autora formuló determinar el nivel de motivación de los colaboradores de la empresa. La metodología es descriptiva simple. Contó con la participación de 24 colaboradores. Empleó la teoría de McClelland. Obtuvieron como resultado el 35% logro, 31% poder y 34% afiliación. En conclusión, se obtuvo en la investigación, que los colaboradores de comida rápida se encuentran motivados en un alto nivel, los colaboradores muestran compromiso, desempeño en sus tareas laborales.

Asimismo, Huichi, N. (2019), en su artículo titulado “Motivación Laboral”, enfatiza la teoría de McClelland, donde el ser humano necesita de tres necesidades: logro, afiliación y poder; puesto que todos cuentan con este tipo de necesidad en diferentes cantidades, dependiendo de la forma de vida y carácter de la persona. (p. 4).

Por otro lado, se tiene a Lauro (2017), en su tesis titulada “Motivación Laboral en los colaboradores en Thunderbird Salsa´s- Miraflores. El objetivo identificar el rango de motivación laboral de la empresa. La teoría motivacional empleada extrínseca e intrínseca. La metodología utilizada es aplicada, descriptivo-simple, no experimental / transversal. La investigación se desarrolló con 56 colaboradores. De acuerdo a los resultados en la medición utilizados en la encuesta, el Alfa de Cronbach dio como resultado 0.893, la investigadora desarrolló entre otros análisis como de Maslow y Vroom. Además, se obtuvo en la motivación intrínseca como resultado que un 61% de los colaboradores se encuentran en un nivel bueno y en la motivación extrínseca se obtuvo como resultado que un 57% de los encuestados se sienten motivados.

El aporte que brinda esta investigación son los resultados de la motivación del colaborador en indicadores intrínsecos y extrínsecos, donde se refleja nuestra variable trabajada, dándonos a conocer como aplica la teoría motivacional a sus colaboradores y de esa forma tenerla como modelo base.

También se menciona a Gonzales, M. y Atahuaman, J. (2019). Desarrolló su investigación titulada “La Motivación laboral de la Corporación Peruana de Productos Químicos S.A, Lima. Tuvo como objetivo analizar y visualizar el nivel de motivación. La metodología descriptiva, no experimental, la investigación fue de tipo cuantitativo. La muestra, 40 colaboradores. Como resultado general obtenido por la variable motivación fue de 45%, mientras en sus resultados por sus dimensiones en afiliación un 64%, de poder con el 26% y finalmente motivación de logro un 10%. Se concluyó, que la empresa dará mayor hincapié en relación a los incentivos económicos (bonos y comisiones), con el propósito de lograr que el colaborador desempeñe sus actividades de manera adecuada, eficiente en la organización. El presente antecedente aportó, en la base teórica de nuestra variable al ser analizada y comparada con una empresa de estudio.

Hay que destacar a Fernández, J. (2019). En su investigación “Motivación Laboral en el fast food pizza Hut- San Isidro. El autor planteó su objetivo determinar la motivación laboral de los colaboradores. Su metodología de nivel descriptiva, de diseño no experimental con enfoque cuantitativo. La muestra realizada fue de 32 colaboradores. Los resultados obtenidos de dicha investigación dan a conocer que 91% de los colaboradores se sienten motivados, ya que se refleja en el resultado de su trabajo e compromiso con la empresa. La investigación obtuvo como resultado que los colaboradores cuentan con un nivel de motivación laboral alta con un porcentaje del 91%, en sus tres necesidades de

(poder, afiliación y logro). Finalmente, la empresa respeta, valora a cada uno de sus colaboradores, ya que le permite crecer tanto personalmente como profesionalmente brindándole una línea de carrera y retener a los potenciales colaboradores. La siguiente investigación aportó, en tener panorama real, con estrategias aplicadas en el trabajo, la cual se refleja en un buen desempeño, roles, funciones que desarrolla el colaborador.

En cuanto a las teorías relacionadas a la variable Motivación Laboral se tiene a los autores Pizarro, J., et al 2019 citando a Galarza (2019) define la motivación como la voluntad de los trabajadores donde se necesitan herramientas y factores específicos para que promuevan la realización de sus actividades (p.87). Además, Naaz, S., y Aman, M. (2020), explica que es el impulso de realizar una acción con un fin, además determina la existencia de factores motivacionales (promoción y/o castigo). (p.31). Mientras tanto, Rivas, H. & Perero, S. 2018, la motivación se comprende como el estímulo guiado por la organización al colaborador. (p.177). Así mismo, los autores Andriani, S. et al (2018), la motivación es la habilidad para guiar hacia el logro de la empresa. (p. 19-29)

Ahora bien, Jiménez, D. 2016, expresa que la motivación nos permite predecir el comportamiento de los empleados, con el fin de dirigir correctamente sus funciones y resultados. (p.40). Tran, N. (2020), estudio realizado en el InterContinental Danang Sun Peninsula Resort, se identificó factores motivacionales intrínsecos como liderazgo, ambiente laboral, las políticas y beneficios. (p.12)

Por otro lado, Polanco, A. (2016), refiere a la motivación intrínseca como la dedicación del individuo (p.11). Así pues, Gechbaia, B. (2020), menciona que las organizaciones que tengan una administración y una dirección eficiente, logran tener a sus colaboradores motivados, desarrollando todas sus habilidades con un gran potencial. (p. 25-32)

En cuanto a la variable tenemos a Arias y Heredia (2015), citando la teoría de Maslow quien indica, que no todas las necesidades están presentes en un orden específico, cada individuo se desarrolla de acuerdo a sus prioridades (p.240). En la Revista International Journal of Innovation, Creativity and Change., publicado en el año 2020, por los autores Ana, P., & Le Hoang Anh, V. indican que la motivación es un impulso para lograr los objetivos de las personas, además del trabajo en equipo que logra reducir la carga laboral, además aumenta la eficiencia sin generar estrés laboral. (p.201)

En la teoría de las necesidades de Maslow se identifican 5 principales necesidades cada una tiene un grado de importancia diferente según el individuo. En cuanto a la

primera es la Necesidad Fisiológicas o primarias (Alimentación y Descanso). Así como la dimensión de Seguridad (Moral y físico); donde el individuo desea estar preparado para futuras contingencias, requiere seguridad para él y su familia. Por ello, los autores Rasheed, M. et al (2020), sostienen en su investigación que los colaboradores se inclinan en factores de equidad y compensación por trabajo. (p. 229-246)

Por consiguiente, en tercer lugar, los aspectos Sociales (Afecto y Familia); para sobrevivir, el ser humano necesita convivir con la comunidad. Por ello, Lorincová S., et al (2019), resalta la importancia del trabajo en equipo, participación en la organización. (p.1-17)

Mientras tanto, en la cuarta dimensión De Estima (Confianza y Éxito); el hombre necesita sentirse apreciado y estimado. De modo que, Gomathi, S., & Vishnumoorthy, M. (2020), sustenta que las organizaciones buscan motivar a sus empleados de manera no financiera, sino emplear estrategias en base al respeto y reconocimiento de logros. (p.39) Finalmente, de Autorrealización (Creatividad y Auto superación); en el cual el ser humano busca comunicarse con otros, expresar sus conocimientos y sus ideas. Así como, Wolor, C. et. al (2020), puntualiza la relación del trabajo que desempeñan (remota o presencial), la motivación se debe trabajar de manera constante con los trabajadores. (p.81).

Por otro lado, Chiavenato (2017), cita la Teoría de la motivación e Higiene de Herzberg en la cual se determinó: Factores de higiénicos, como los sueldos, salarios, las condiciones laborales y la política de la empresa y Factores motivacionales, como la realización, reconocimiento, responsabilidad y el ascenso (p.45).

En cuanto la autora Carderon, C. (2016), cita la Teoría de Mc Clelland, indica las siguientes necesidades: Poder; necesidad de influir y controlar a otras personas. Afiliación; necesidad de formar parte del grupo y Logro, imponerse elevadas metas (p.13). Por tanto, Nole K. (2017) afirma que la motivación es la predisposición por conseguir un estándar de buenas prácticas, por consiguiente, permite un mejor desempeño en su entorno. (p.17)

A cerca de la Teoría conductista según el autor Turienzo, R. (2016), cita a Watson, Skinner, Luthans y Kreitner, indica que el comportamiento y desempeño del colaborador dentro de la empresa, va a depender del tipo de estímulo percibido y la conducta adquirida a acorde al trabajo que realiza. (p.89)

En tal sentido Dubagus, W. et al (2020), resalta a la motivación con factores como beneficios a los trabajadores, promoción, capacitación y ambiente de trabajo. (p.30-40)

Por lo que se refiere a la Teoría de las Expectativas citado por el autor Turienzo, R. (2016) nos indican que un alto desempeño laboral equivale al trabajo y esfuerzo realizado por el colaborador, esto a su vez tendrá relación con una determinada expectativa de los resultados a alcanzar, finalmente esto se relaciona directamente con su grado de motivación (p.90). Así que Vaca, M. (2017), indicó que la motivación es una presencia importante en la orientación de acciones, la cual conduce a las personas a realizar sus objetivos. (p. 102)

Con respecto a la teoría de Taylor citado por Masacon, M. et al (2017), señala diversas acciones para incrementar la productividad: Crear recompensas económicas; Contratación de trabajadores hábiles y diestros y por ultimo Realización de un análisis científico; estudiar las tareas detalladamente, su tiempo de ejecución (p.316)

Por lo cual Reyes, F., & Liliana, W. (2018) señala que un colaborador comprometido, eficiente, con sus labores, no siempre busca una motivación económica, sino busca oportunidades de crecimiento, una línea de carrera, equilibrio laboral. (p.26)

En cuanto al autor Martín, J. (2017), indica que, la teoría X es una visión negativa de las personas, tienen pocas ambiciones, les disgusta y necesitan ser controlados de cerca para trabajar efectivamente. La teoría Y es una visión positiva que supone que los colaboradores disfrutan el trabajo, buscan y aceptan las responsabilidades, y utilizan su autodirección (p.1). De ahí que Chavez, A. y Laz, K. (2017), sostuvo que la motivación es importante, en la cual una recompensa económica es atractiva, pero las empresas se olvidan de emplear otros factores motivacionales (felicitaciones), puede variar en cada individuo dependiendo de las situaciones en las que este se ve involucrado. (p. 205-214)

Según Benavides, O. (2016), indica que una persona motivada en el centro laboral va a desarrollar sus actividades con mayor eficiencia - eficacia y eso va de acuerdo a los objetivos que la empresa quiere conseguir (p.43). Según la revista Latindex, escrito por Salazar, M., & Northía, A. (2016), señalan que la motivación presenta tres perspectivas fundamentales que son la conductista, la humanista y la cognitiva. Es importante señalar que la motivación al ser un fenómeno de varias causales incidirá en diferentes factores (p.7-12)

Según el artículo Scielo, escrito Muñoz y Ramírez. (2014), señala: la Teoría de la Auto-Determinación, muestra claramente una relación positiva entre la satisfacción de las

necesidades básicas y productividad en el desempeño laboral. Las practicas que apoyan la satisfacción de la autonomía, la competencia y el vínculo se asocian con una motivación intrínseca que genera mayor placer, creatividad en el ambiente laboral. (p.143)

Sobre la base de realidad problemática presentada se planteó el siguiente problema de investigación: ¿Qué características tiene la motivación laboral en los colaboradores de la empresa Transvial Lima SAC – Comas 2018? Y como problemas específicos es: ¿Qué características tienen en la necesidad fisiológica, seguridad, sociales, estima y por último la necesidad autorrealización de los colaboradores de la empresa?

En efecto la justificación teórica tiene como respaldo a varios autores reconocidos, como la Maslow, Hezberg, Mc Clelland entre otros. Esta investigación busca puntualizar una serie de opiniones que complemente la motivación y así de esta manera descubrir las soluciones al problema de la investigación.

Vale la pena resaltar que la justificación metodológica es descriptiva – simple, porque describirá un fenómeno en un contexto real. En esta investigación el instrumento empleado es la encuesta, la recolección de datos estadísticos se dio por medio del programa SPSS versión 24.

En cuanto al objetivo de justificación práctica se extiende atendiendo a las exigencias que tiene la empresa. Tiene como finalidad indagar y buscar estrategias de solución que proponen y sean utilizados en la motivación y dada información servirá a la empresa, y encontrar soluciones realistas a los problemas expuestos en esta investigación.

En la justificación social tiene como propósito emplear estrategias de motivación y el desarrollo de la investigación favorecerá porque se trata de buscar soluciones antes los problemas, esto brindara una información confiable y de esta manera se podrá tomar acciones que ayuden a contribuir con el progreso y mejora de los colaboradores con estrategias motivacionales que puedan aumentar el rendimiento. Finalmente, en la justificación tecnológica, el uso del internet y del software office.

Por lo que se refiere al objetivo general es: Determinar las características de la motivación laboral de los colaboradores de la empresa Transvial Lima SAC – Comas 2018 y objetivos específicos son tales como: Determinar la característica de las necesidades fisiológica, necesidad de seguridad, necesidad de sociales, necesidad estima y finalmente analizar la característica de la necesidad autorrealización de los colaboradores de la empresa Transvial Lima SAC – Comas 2018.



## II. METODOLOGÍA

### 2.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación indicada por Tacillo, Y. (2016), señalan que una "investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en el entorno natural, para luego ser analizados" (p.86). En relación al nivel de investigación se empleó el nivel descriptivo de corte transversal, describe los hechos que sucede en la empresa para luego ser estudiado, observado el comportamiento de nuestra variable. Con respecto al diseño, Rodríguez, M. y Mendivelso, F. (2018) indica que los estudios de este diseño acostumbran introducir, individuos en un momento determinado (p.43). Asimismo, Baena, G. (2017), definió el diseño la acción de resolución de problemas cuya finalidad es hallar respuestas. (p.8)

Con respecto, Dudovskiy, J. (2018) señala que, la investigación descriptiva se puede expresar los hechos tal como se da en la realidad. (p.1). Por otro lado, Quetion Pro, (2016), detalla las cualidades de toda la población que está analizando. (p.15). En cuanto al enfoque, Hernandez, R. y Mendoza, C. (2018) indica al enfoque cuantitativos se relacionan, vinculan con las encuestas que estarán formuladas por preguntas cerradas o los estudios que emplean instrumentos de medición estandarizados. (Pg.14). De igual manera, Tricia S. (2019) Los elementos de la investigación cuantitativa, introducir la medición de objetos y comunicar los resultados. (p. 17)

### 2.2 Operacionalización de la variable

En cuanto a la operacionalización de la variable Motivación laboral de los colaboradores de la empresa Transvial Lima SAC, se medirá a través de indicadores situados en la matriz de consistencia, lo cual se utilizará el cuestionario de Likert para la recaudación de información y la utilización del programa estadístico informático SPSS para dar flexibilidad y validación a los datos obtenidos.

Respecto a la variable Motivación Laboral según Arias y Heredia (2015), cita a la teoría de Maslow quien indicó, que todas las necesidades humanas no poseen la misma fuerza o inoperatividad para ser satisfechas. (p.240). En el trabajo de investigación, la variable cuenta con sus respectivas dimensiones e indicadores para luego ser conceptualizadas y operacionalizar.

El siguiente punto de la matriz de operacionalización en la tabla 1 se observa la definición conceptual, definición operacional, dimensiones, indicadores, ítems y la escala.

**Tabla 1***Operacionalización de la Variable: Motivación*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	NÚMERO DE ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
MOTIVACIÓN	Arias y Heredia (2015), cita a la teoría de Maslow quien indicó lo siguiente: Que todas las necesidades humanas no poseen la misma fuerza o inoperatividad para ser satisfechas. Cada ser humano se encuentra en un ordenamiento particular a las 5 necesidades fundamentales para el ser humanos trata de un sistema de o pirámide de necesidades primarias y secundarias. (p.240).	La motivación se evaluará según las siguientes dimensiones: Autorrealización, estima, sociales, seguridad, fisiología; utilizando el cuestionario en escala de Likert como instrumento, siendo los resultados medidos por el SPSS.	Fisiología	Alimentación	1,2,3	1.Siempre
				Descanso	4,5,6	
			Seguridad	Moral	7,8,9	2.Casi siempre
				Físico	10,11,12	
			Sociales	Afecto	13,14,15	3.Algunas veces
				Familia	16,17,18	
			Estima	Confianza	19,20,21	4.Casi nunca
				Éxito	22,23,24	
				Creatividad	25,26,27	5.Nunca
			Autorrealización	Autosuperación	28,29,30	

*Fuente:* Los investigadores

### 2.3 Población, muestra y muestreo

Con respecto a la población, Pino, R. (2018), indicó que la población es el conjunto de individuos, donde son materia de estudio. (p.112). La empresa está siendo constituida por 71 colaboradores de la empresa Transvial Lima SAC, en la cual está conformada por mecánicos (30) y maestranza es el personal de limpieza (41). Según Lakhadar, S. (2018), señala que la población de estudio censal, recopila información en un tiempo determinado. (p.208). En la empresa Transvial Lima SAC., se trabajará con toda la población

Por otro lado, las encuestas estaban dirigidas a los colaboradores de del área operativa de la empresa Transvial Lima SAC, tales como, mecánicos y maestranza, sin embargo, se excluye al área administrativa como al gerente, jefe y administrador.

### 2.4 Técnicas e instrumento de datos, validez y confiabilidad

Ahora bien, a recolección de datos Guevara, G., Verdesoto, A. y Castro, N. (2020), indica que la técnica cuantitativa de recolección de datos es mediante la encuesta. Esta técnica, por medio del cuestionario, bien elaborado, diseñado, estructurado con conjunto de preguntas, permite conseguir información. (p.166).

De la tabla 3 se desprende, la validez y la confiabilidad. Asimismo, Tacillo, Y. (2016), indica para determinar la validez del instrumento se emplea la prueba de juicio de expertos, la cual se procesa mediante la fórmula de Coeficiente de validez. (p.71).

Además, la presente investigación se desarrolló en base a la validación de expertos quienes aprobarán las 30 preguntas de la variable, estos expertos estarán conformados por un docente temático y un docente metodólogo, docentes de la Universidad César Vallejo, esto permitirá responder a las preguntas que se plantearon al inicio de la investigación.

A continuación, se muestra en la siguiente tabla de validación de juicio de expertos:

**Tabla 2**

*Apellidos y nombres de los expertos*

Apellidos y nombres de expertos validadores	
Experto N°1	Mg. Jesús Romero Pacora
Experto N°2	Mg. Lupe Graus Cortez

*Fuente:* Elaboración Propia

Por consiguiente, se muestra en las siguientes tablas la validación de juicio de expertos:

<i>Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken</i>				
N° Items		□	DE	V Aiken
Ítem 1	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 2	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 3	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 4	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 5	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 6	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 7	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 8	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 9	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 10	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 11	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 12	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 13	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 14	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83

	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 15	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 16	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 17	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 18	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 19	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 20	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 21	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 22	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 23	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 24	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 25	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 26	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 27	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 28	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 29	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83

	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 30	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83

**Fuente:** Los investigadores

La medición del nivel de confiabilidad del instrumento se llevó a cabo mediante la prueba del Alfa de Cronbach, con la finalidad de determinar el grado de homogeneidad que tienen los presentes ítems presentados en el trabajo; los datos procesados en el SPSS, se logró obtener un 0.887 de confiabilidad, ya que logra tener un nivel muy buena.

#### 2.4 Procedimiento

En cuanto a los procedimientos para obtener la recolección de toda la información se realizó en forma presencial, en la cual se tomó la participación de los colaboradores de la empresa Transvial Lima SAC., pudo ser factible con la autorización e consentimiento del gerente, para llevar a cabo dicha investigación. Asimismo, para realizar el análisis de datos de la variable motivación laboral se ha empleado el programa SPSS versión 24. Asimismo, este software nos ayudara a procesar y analizar la fiabilidad en el alfa de Cronbach, como también a realizar los gráficos y porcentajes en las tablas de frecuencia el programa. El instrumento se midió con 5 puntos de medición desde Siempre (1) hasta Nunca (5) de la escala de Likert.

#### 2.6 Métodos de análisis de datos

Con respecto al análisis de datos, se llevó a cabo con el instrumento del cuestionario, de manera coherente, clara y precisa con el objetivo de recolectar datos cuantitativos sobre la variable Motivación Laboral, conjunto con sus dimensiones e indicadores, con el propósito de dar soluciones sobre la información procesada, con el objetivo de mejorar el ambiente laboral.

#### 2.7 Aspectos éticos

Por otro lado, en los aspectos éticos, la presente investigación respeta el derecho de autor haciendo uso de las normas APA; además se incluirá la prueba de similitud que será ejecutada mediante el programa Turnitin. La investigación cumplirá con la responsabilidad social empresarial debido a que se cuenta con la autorización por parte del alto mando; así mismo la investigación será beneficiosa para el sector empresarial y en especial para la organización.

Asimismo, en la investigación se respetó a los autores citados, la cual se ha parafraseado todo el contenido, evitando plagio, falsificación o copia. Nosotros como investigadores recabamos información con el único propósito de indagar y dar solución a nuestro problema.



### III. RESULTADOS

**Tabla 3**

*Frecuencias de la variable Motivación*

		MOTIVACIÓN (COD)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	6	8,5	8,5	8,5
	A VECES	35	49,3	49,3	57,7
	CASI SIEMPRE	30	42,3	42,3	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

MOTIVACIÓN LABORAL						
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	PORCENTAJE ACUMULADO
FISIOLOGIA		18.4	38	23.9	19.7	100
SEGURIDAD		1.4	36.7	57.7	4.2	100
SOCIALES		22.5	43.7	33.8		100
ESTIMA		8.4	29.6	43.7	18.3	100
AUTOREALIZACION		29.6	35.2	35.2		100

**Fuente:** Los investigadores

#### **Análisis:**

Después de procesar la recolección de datos, la presente investigación tuvo como objetivo determinar las características de la motivación de los colaboradores de la empresa, como resultado general de la variable el 42% indica casi siempre existe un estímulo, un aliento por parte del área administrativa mientras un 8% señala casi nunca recibe un atractivo motivacional. Al comparar estas evidencias de los resultados podemos identificar que la motivación laboral en la empresa es 20% en Fisiología y en Estima con 18% siempre. Estos resultados nos revelaron que la empresa presentó un estado anímico regular con tendencias negativas, debido al incumplimiento por parte de la administración por no respetar el horario de alimentación y en descanso.

Por otro lado, la inclinación en casi nunca de autorrealización en un 30% y Sociales en un 22%, ya que este último tiene como indicador afecto y familia. En consecuencia, esto se produce debido a un bajo lazo de amistad, compañerismo o de otra índole que permite que el colaborador tenga esa confianza con su supervisor o al personal administrativo.

**Tabla 4***Frecuencias de la dimensión 1: Fisiología*

		FISIOLOGÍA (COD)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	13	18,3	18,3	18,3
	A VECES	27	38,0	38,0	56,3
	CASI SIEMPRE	17	23,9	23,9	80,3
	SIEMPRE	14	19,7	19,7	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

ANÁLISIS DE PREGUNTAS SOBRE FISIOLOGÍA						
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1.	La empresa brinda alimentos balanceados según su plan y el tipo de trabajo.		7	22.5	31	39.4
2.	Estás de acuerdo con los beneficios alimenticios que brinda la empresa por turno.		7	46.5	22.5	23.9
3.	Los alimentos brindados por la empresa en reuniones son saludables.		19.7	11.3	36.6	32.4
4.	El descanso tomado para el tiempo de almuerzo es suficiente.	1.4	12.7	25.4	29.6	31
5.	La empresa permite descansos para un break entre la entrada y la salida de la jornada laboral.	4.2	26.8	29.6	18.3	21.1
6.	El descanso en el turno de trabajo me permite relajarme y recuperar energías.	7	9.9	28.2	23.9	31

**Fuente:** Los investigadores**Análisis:**

Después de elaborar la recolección de datos, los resultados de la tabla de frecuencias muestran que la dimensión fisiológica en su escala de medición presenta en un 20% en siempre mientras en casi nunca de 18%, ya que en esta dimensión se analiza con sus respectivos indicadores de alimentación y descanso.

Con respecto al resultado de análisis de preguntas, en el ítem 1 con 39% en siempre, esto permite que los colaboradores tengan una resistencia mayor al realizar su trabajo, ya que en la parte operativa se necesita estar saludable y sano, mientras en el indicador descanso con los ítems 4 y 6 muestra un porcentaje de 31% que permite que el colaborador tome su tiempo de descanso.

**Tabla 5***Frecuencias de la dimensión 2: Seguridad*

		SEGURIDAD (COD)			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	NUNCA	1	1,4	1,4	1,4
	CASI NUNCA	26	36,6	36,6	38,0
	A VECES	41	57,7	57,7	95,8
	CASI SIEMPRE	3	4,2	4,2	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

ANÁLISIS DE PREGUNTAS SOBRE SEGURIDAD					
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
7. Siente una moral alta de permanecer a la empresa.	1.4	35.2	38	18.4	7
8. En el centro laboral se desarrollan prácticas morales en las actividades realizadas.		39.4	28.2	26.8	5.6
9. Se toman decisiones morales basadas en los reglamentos y políticas de la empresa.		16.9	33.8	31	18.3
10. Se brinda recomendaciones sobre el cuidado del físico con respecto a los trabajos realizados.	9.9	36.6	29.6	23.9	
11. Se evalúan los daños físicos ha colaboradores en actividad.	16.9	50.7	25.4	4.2	2.8
12. Se realizan chequeos físicos preventivos a los colaboradores.	5.7	40.8	31	19.7	2.8

**Fuente:** Los investigadores**Análisis:**

Después de recopilar la información, tuvo objetivo específico de la investigación determinar las características de la necesidad de seguridad de los colaboradores de la empresa, en la tabla de frecuencias muestra un resultado elevado, a veces en un 58% y 37%.

Con respecto, a los resultados de las preguntas basados en los indicadores moral y físico, muestra un panorama nada favorable para la empresa, ya que los colaboradores señalan en el ítem 11, un 51% en nunca; cabe mencionar que en la parte operaria (mecánicos) no trabajan con las medidas necesarias de protección personal, donde la administración debe dar solución y brindarles garantía en el ambiente laboral.

**Tabla 6***Frecuencias de la dimensión 3: Social*

		SOCIALES (COD)			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI NUNCA	16	22,5	22,5	22,5
	A VECES	31	43,7	43,7	66,2
	CASI SIEMPRE	24	33,8	33,8	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

ANÁLISIS DE PREGUNTAS SOBRE SOCIALES					
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
13. Usted siente afecto hacia sus compañeros de grupo, cuando su opinión es tomada en cuenta	35.2	19.7	11.3	22.5	11.3
14. La opinión del grupo es afín a las decisiones del área		4.2	29.6	56.3	9.9
15. Sientes una mayor comodidad e inclinación de trabajar de manera personal que grupal		2.8	42.3	40.8	14.1
16. La empresa me ofrece un día recreacional con mi familia	5.6	19.7	43.7	11.3	19.7
17. La empresa brinda facilidades de oportunidad de trabajo a familiares de los colaboradores	12.7	28.2	52.1	5.6	1.4
18. Estás de acuerdo con las campañas de vale de descuento para las familias en temporadas festivas		2.8	52.1	33.8	11.3

**Fuente:** Los investigadores**Análisis:**

Después de procesar la información, tal como social en lo que hemos podido observar en la tabla de frecuencia es casi siempre 34%, a veces 44%.

Cabe precisar que, el objetivo específico de la investigación determinar las características de la necesidad de sociales de los colaboradores de la empresa, los resultados del cuadro nos muestran un panorama regular, en casi siempre 56% y 34%, cabe resaltar que, la empresa le falta ese vínculo laboral entre los colaboradores y la administración, falta compenetrarse para lograr alcanzar un entorno laboral comunicativo e participativo.

**Tabla 7***Frecuencias de la dimensión 4: Estima*

		ESTIMA (COD)			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI NUNCA	6	8,5	8,5	8,5
	A VECES	21	29,6	29,6	38,0
	CASI SIEMPRE	31	43,7	43,7	81,7
	SIEMPRE	13	18,3	18,3	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

ANÁLISIS DE PREGUNTAS SOBRE ESTIMA					
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
19. Cuentas con la confianza de tus compañeros para desarrollar tus actividades laborales	2.8	14.1	21.1	29.6	32.4
20. Tienes la capacidad y la confianza de ejecutar correctamente tus actividades laborales		7	23.9	57.7	11.4
21. Poder comunicarme y entenderme con los jefes me permite tener la confianza y la seguridad de desarrollarme de mejor manera en mi desempeño laboral		12.7	22.5	33.8	31
22. La empresa felicita al colaborador por el éxito de los objetivos con un reconocimiento monetario	5.6	14.2	35.2	39.4	5.6
23. Considera que la empresa te brinda un recibimiento justo ante tus labores (felicitaciones, consideraciones y etc.)		7	22.6	31	39.4
24. Cumplo con las expectativas de la empresa, por lo tanto, tengo un progreso exitoso		7	46.5	22.5	24

**Fuente:** Los investigadores**Análisis:**

Después de procesar la recolección de datos, la presente investigación tuvo como objetivo determinar las características de la necesidad de estima de los colaboradores de la empresa Transvial Lima SAC, los resultados de la tabla nos muestran un ambiente regular en esta dimensión con 43% casi siempre y con 8% casi nunca.

Con respecto, al cuadro de preguntas observamos en el indicador confianza con el ítem 19 en siempre 32% y en el indicador confianza con el ítem 23 en siempre 39%. Es un resultado favorable en esta dimensión ya que existe una buena interacción social con los compañeros de trabajo y por parte de la empresa existe un reconocimiento por el desempeño de su labor.

**Tabla 8***Frecuencias de la dimensión 5: Autorrealización*

		AUTORREALIZACIÓN (COD)			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI NUNCA	21	29,6	29,6	29,6
	A VECES	25	35,2	35,2	64,8
	CASI SIEMPRE	25	35,2	35,2	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

ANÁLISIS DE PREGUNTAS SOBRE AUTOREALIZACION					
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
25. La empresa me permite desarrollar mi habilidad, creatividad y destrezas en mis actividades laborales	19.7	11.3	36.6	32.4	
26. Siento que puedo ser capaz de innovar nuevas técnicas y que estas puedan aportar de gran manera a la empresa	1.4	12.6	25.4	29.6	31
27. Me interesa innovar, generar nuevas ideas en el área de trabajo	4.2	26.8	29.6	18.3	21.1
28. Me siento auto realizado de ir creciendo laboral y profesionalmente	7	9.9	28.2	23.9	31
29. Puedo auto superarme en mi centro laboral obteniendo buenos logros en mis actividades	1.4	35.3	38	18.3	7
30. La empresa me permite auto superarme para nuevos cargos al obtener la experiencia necesaria		39.4	28.2	26.8	5.6

**Fuente:** Los investigadores**Análisis:**

Después de recopilar la información, tuvo objetivo específico de la investigación determinar las características de la necesidad de autorrealización de los colaboradores de la empresa, los resultados de la tabla de frecuencia nos muestran que la autorrealización por parte de los colaboradores es regular con leves tendencias positivas, debido a que los resultados en casi siempre 35 %, cuya dimensión se trabajó con sus indicadores correspondientes.

Por otro lado, en el cuadro de preguntas se ha podido observar en siempre 31% y demuestra el colaborador de estar motivado hacia el crecimiento laboral y profesional, así como de innovar nuevas técnicas que aporten al área de trabajo y un 1 % señalan que no pueden obtener logros en la empresa.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Para la realización de la discusión por objetivos se plantea determinar las características de la motivación laboral de los colaboradores de la empresa Transvial Lima SAC – Comas 2018.; además como objetivo específico determinar las características de la necesidad fisiológica, seguridad, de sociales, estima y autorrealización de los colaboradores.

En el estudio se da importancia al análisis descriptivo de la motivación percibida por los trabajadores de la empresa Transvial Lima SAC, en Comas, 2018, en el cual se puede afirmar que el cuestionario de la variable motivación aplicado a los colaboradores, representados por mecánicos y maestranza (personal de limpieza), fue efectivo. Puesto que, se concretó que existe estabilidad en los ítems, demostrado por el alfa de Cronbach con un valor de 0.887. Así pues, demuestra que las preguntas en el cuestionario tienen relación con nuestra variable y dimensiones. Sin embargo, según los resultados en las dimensiones presentes en la variable de estudio se verifica de la dimensión de seguridad un alto porcentaje con el 57.7% de casi siempre, donde los colaboradores consideran que la empresa no se está desarrollando de una manera efectiva con respecto a los cuidados y precauciones contra incidentes en el centro laboral, al igual en la toma de decisiones en los reglamentos y políticas de dicha empresa, ya que muestra como resultado una tendencia levemente negativa. Comparada con el estudio de Rivera y Ilave (2018), en su investigación en la Municipalidad distrital de Characato, con una muestra de 52 colaboradores se obtuvo la confiabilidad de la variable motivación a través del Alfa de Cronbach de 0.817 siendo un valor alto, esto demuestra la alta relación entre la motivación y los trabajadores, como resultado obtuvo un 86% de aprobación entre ellos.

Por otro lado en la dimensión sociales muestra como resultado que el 43.7% de los encuestados consideran a veces, ya que la empresa no muestra un factor motivador hacia el empleado / familia, por reconocimiento o integración grupal. Mientras el 33.8% de los colaboradores señalan casi siempre la opinión del grupo es afín a la dirección del área, el cual es un grupo minoritario. Según Fernández (2019), en su investigación hecha en Pizza Hut, local ubicada en San Isidro, con una población de 32 colaboradores, la motivación obtuvo un

resultado del 91% de aprobación, esto es reflejado del nivel de compromiso de la empresa con sus empleados y las estrategias implementadas.

Con respecto a la dimensión fisiología, tiene como resultado el 19% de los colaboradores considera que siempre se les brinda los beneficios alimenticios, según los turnos que laboran, la cual permite desarrollar y ejecutar sus actividades eficientemente; mientras 23.9 % señala que casi siempre, los alimentos brindados por la empresa son acorde a su turno de trabajo. En ese sentido, se buscará comparar la realidad de otra investigación para describir la motivación, teniendo en cuenta como objetivo general determinar las características de la motivación laboral de los colaboradores de la empresa Transvial Lima SAC – Comas 2018.

Finalmente, la investigación concuerda con Lauro (2017), pues según los resultados de la encuesta realizada a los 56 trabajadores de la empresa Thunderbird Salsa´s, del distrito de Miraflores, se pudo determinar el Alfa de Cronbach de 0.893, lo cual demuestra que el instrumento tiene fiabilidad. Tuvo como resultados, un 61% de los colaboradores que afirman que se encuentra en el rango bueno mencionado, en cambio un 39% afirma que esta motivación es regular y poco frecuente. Pero en nuestra investigación se encuentra en un nivel regular en Fisiología, la falta de la elaboración de un cronograma que establezca el descanso de los colaboradores; en Seguridad, la falta de protección del cuidado del personal, que le brinde confianza al momento de trabajar y en Sociales, la falta de comunicación entre el colaborador y el supervisor.

En la metodología, Dudovskiy, J. (2018) señala que, la investigación descriptiva se puede expresar los hechos en un contexto real. (p.1). Para Rodriguez, M. y Mendivelso, F. (2018), indica el estudio de la investigación se da en un plazo determinado. (p.142). Por otro lado, Hernandez, R. y Mendoza, C. (2018) indica al enfoque cuantitativos, cuando el estudio se realiza a través de los instrumentos de medición, en este caso la encuesta. (p.14).

La discusión de nuestra variable Motivación, la cual se trabajó con sus 5 dimensiones, se empleó diferentes autores, que sostienen, explican e analiza definiciones, teorías, la cual lo identificamos y lo asociamos con nuestro trabajo de investigación, y se señalan a los siguientes:



La investigación tuvo como teoría de Arias y Heredia (2015), cita a la teoría de Maslow, que señalan las necesidades del ser humano es diferente, es decir no poseen la misma fuerza o inoperatividad para ser satisfechas. (p.240)

Por otro lado, Chiavenato (2017), cita la Teoría de la motivación e Higiene de Herzberg en la cual se determinó, que existen dos categorías primordiales factores higiénicos o extrínsecos (también llamados factores H), que están relacionados con el ambiente de trabajo, y factores motivacionales o intrínsecos. (p.45). Además, Carderón, C. (2016), cita la Teoría de Mc Clelland, indica que los individuos no tienen la misma necesidad, hay prioridades donde el ser humano considera cual es el importante y en qué orden lo desempeñará, entre estas necesidades de Afiliación; Poder y logro. (p.13)

## V. CONCLUSIONES

1. La motivación dentro de la empresa Transvial Lima SAC, en la cual se encontró en un nivel regular con leves tendencia negativa debido a que los resultados obtenidos a través de la recolección de datos muestra el comportamiento de la variable y sus dimensiones específicas, que la variable general es percibida por los colaboradores como casi siempre un 42.5% a la cual la empresa está fallando en el factor motivador, no está ejecutando, desarrollando y realizando las estrategias motivacionales; esto lo está llevando a tener colaboradores poco comprometidos, deficiente en sus actividades laborales, desmotivado y en casi nunca 8.5%, señalan los colaboradores que la empresa en ningún momento lo ha contribuido en el factor motivante. Por lo tanto, la empresa se ve afectada por el rendimiento laboral, la cual es un indicador preocupante porque muestra colaboradores insatisfechos por la escasa Fisiología, donde no se respeta el horario laboral y los días de descanso; Seguridad, la falta cuidado físico a los mecánicos debido al no contar con los implementos de epp y en Sociales, la falta de relación entre el colaborador y el supervisor.
2. Desde el punto de vista de la segunda dimensión Fisiológica, en la empresa Transvial Lima SAC., se concluyó un 38% de los encuestados considera a veces, la cual conlleva que la empresa no está ejecutando o brindando el tema de descanso, ya que se produce debido a la rotación del personalmente sin previo aviso, donde se produce un desacuerdo con el supervisor del área. Por otro lado, un 19.7% siempre, donde los colaboradores muestran que la alimentación brindada por la empresa es saludable, confortable que el permite al colaborador desempeñarse bien en su labor y mantenerse nutrido.
3. Desde el punto de vista sobre la dimensión Seguridad, con sus indicadores moral y fisco se obtuvieron como resultados 57.7%, a veces, en el área de mecánicos y maestranza (personal de limpieza) se muestra en un nivel regular en base a la seguridad del personal y en las políticas de la empresa, esto conlleva que las decisiones tomadas por los jefes o por los superiores no están

siendo la adecuada, la óptima, para dar solución al problema interno de la empresa.

4. Se concluyó que, en la motivación en base a la dimensión Sociales, con sus respectivos indicadores en afecto y familia, los resultados muestran en casi nunca 22.5% y un 33.8% casi siempre, en el ambiente laboral existe colaboradores no comprometidos, eficaces, no llegan a cumplir con los objetivos de la empresa y sobre todo la falta de relación e comunicación con el supervisor y la empresa.
5. Para esta dimensión De Estima, los resultados muestran un 8.5% en casi nunca y un 18.3% siempre, en consecuencia, muestra un nivel regular, resaltando los reconocimientos a los colaboradores que desempeña y ejecutan un buen resultado en sus actividades laborales y se ve reflejado en la pregunta si considera que la empresa le brindan un reconociendo justo ante sus labores, donde muestra un 39.4% siempre, los trabajadores consideran que la empresa le felicita por el cumplimiento de sus labores.
6. Finalmente, en la última dimensión autorrealización de la empresa Transvial Lima SAC, el 35.2% señala a veces y casi siempre, es un resultado regular para la empresa, ya que muestra que sus colaboradores pueden crecer laboralmente y profesionalmente, se sienten capaces de desarrollar nuevas destrezas, habilidades, técnicas laborales.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Teniendo en cuenta las conclusiones fundamentadas en el estudio de investigación, se plantea las siguientes recomendaciones con el propósito de mejorar y desarrollar una mejor motivación laboral de los colaboradores de la empresa Transvial Lima SAC.

1. Los colaboradores del área de mecánica y maestranza (personal de limpieza), no se sienten realmente motivados, por lo tanto, se recomienda al jefe de la empresa y/o del área, enfocarse en los factores que predominen, seguridad, en mayor escala para los colaboradores con esto se lograra resultados diferentes, ya que desempeñaran sus actividades laborales con eficiencia y eficacia, obteniendo buenos resultados y comprometidos con la empresa. Asimismo, en Sociales, emplear charlas participativas e integradoras entre el colaborador y el supervisor, con el objetivo de generar un mejor ambiente laboral y por ende un mejor rendimiento en sus actividades.
2. Desde el punto de vista sobre la primera dimensión fisiológica, de la empresa Transvial Lima SAC, se sugiera ir continuando con la alimentación saludable, en el indicador descanso se aconseja elaborar y estructural un cronograma de horario de descanso con una semana de anticipación, con la finalidad de lograr reducir incomodidad, fastidio hacia los colaboradores.
3. Se recomienda hacer hincapié en la segunda dimensión de seguridad, y la toma de decisiones correctas acerca de las políticas de la empresa, sin preferencia alguna entre los rangos y status establecidos de forma indirectos en el grupo. Por otro lado, mejorar en la seguridad brindándole una adecuada protección e equipamiento del cuidado personal.
4. Desde la perspectiva de los colaboradores, la dimensión social, se recomienda a los jefes, tener en cuenta la opinión e ideas generadas por los colaboradores, es decir, que estas ideas sean evaluadas para la mejora del área y expuestas para el reconocimiento del grupo.
5. Desde de punto de vista de la cuarta dimensión estima, la empresa Transvial Lima SAC, se le sugiere que siga brindando estos estímulos a sus colaboradores, es decir,

los reconocimientos, los gestos gratificantes, por el buen desempeño y éxito de sus colaboradores, por cumplir con los objetivos trazados.

6. Finalmente, en la quinta dimensión autorrealización, se sugiere continuar brindando a sus colaboradores que muestran habilidad, adaptabilidad al cambio, experiencia, una línea de carrera en otras áreas de la empresa, que no sea muy cerrada al momento de su selección, por otro lado, trabajar con los colaboradores que todavía le cuesta innovar nuevas técnicas de trabajo, adaptarse a los cambios, se recomienda que realicen talleres de desarrollo laboral.

## Declaratoria de Autenticidad

Nosotros María Mercedes Chávez Girón, identificada con D.N.I N° 45000047, Leonardo Calixto Puerta Ordoñez con DNI N° 75723635, estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este; manifestamos que el producto académico que lleva como título “La motivación de los colaboradores de la empresa Transvial Lima SAC, en Comas” para alcanzar el título profesional de licenciado en administración.

Por ende, pasamos a informar:

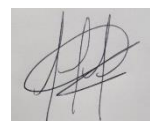
1. Hemos referenciado todas las fuentes utilizadas en el presente trabajo de investigación, además hemos procedido adecuadamente en la transcripción de las citas textuales y parafraseo, en el marco de los preceptos de redacción preestablecidas.
2. No hemos empleado ninguna fuente diferente a aquellas que se evidencian en el presente trabajo intelectual.
3. El trabajo de investigación mencionado nos ha servido de precedente de manera completa ni parcial para obtener otro grado académico o título profesional.
4. Tenemos conocimiento de que nuestra investigación puede ser inspeccionada de manera electrónica para rastrear plagios.
5. De hallar el empleo de información ajeno sin la adecuada identificación de su origen o autor, nos sujetamos a las penas que decretan el proceder disciplinario.

Lima, 06 de diciembre del 2018



---

María Mercedes Chávez Girón  
D.N.I N° 45000047



---

Leonardo Calixto Puerta Ordoñez  
D.N.I N° 75723635