



# FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

## **NIVEL DE MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA BASE DE OPERACIONES DE LA EMPRESA S&S TRANSPORTES S.A.C., CALLAO, LIMA 2014**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

Evelyn Janet Robles Cárdenas

**ASESOR:**

Dra. Miriam Elizabeth Napaico Arteaga

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión del Talento Humano

LIMA- PERÚ

2014

## **JURADO**

**Presidente:**       **Dra. Madelaine Bernardo Santiago.**

**Secretario:**      **Dr. Jorge Luis Flores Bravo.**

**Vocal:**           **Dra. Miriam Elizabeth Napaico Arteaga.**

## **DEDICATORIA**

A mis padres y hermanas por el apoyo que siempre.

A mi hijo que es mi razón de vida y motivo de superación.

A mis amiga Felicita y Catalina, por su amistad incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

Empiezo por agradecer a Dios por los días llenos de salud que me da dado y los que me sigue dando para poder llevar con éxito mi carrera y vida profesional.

A los profesores de aula, que nos dieron clara luz de sus experiencias profesionales; que con sus consejos y paciencia nos apoyaron en estos días, semanas, meses y años de estudio de estudio.

A los compañeros de aula de Adm-19, que pasamos a ser una gran familia; apoyándonos en las buenas y en las malas.

A S&S Transportes SAC, por las facilidades con la información requería, y a su personal operativo por el apoyo.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Evelyn Janet Robles Cárdenas, con DNI N° 41270592, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de Agosto de 2014

---

Evelyn Janet Robles Cárdenas

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

En cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Universidad “César Vallejo” se pone a vuestra consideración la investigación titulada “Nivel de Motivación de los Trabajadores de la Base de Operaciones de la Empresa S&S Transportes SAC, Callao, Lima 2014” con el propósito de optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

La presente investigación tiene por objetivo saber cuál es el nivel de motivación de los trabajadores de la empresa que actualmente vengo laborando, con los resultados obtenidos se tomaran acciones correctivas y/o preventivas en el departamento que corresponde. Todo esto con el único propósito de mejorar y brindar un servicio de calidad con un ambiente laboral adecuado para los trabajadores que son la base del desarrollo de nuestra empresa.

La información se ha estructurado en cuatro capítulos teniendo o el esquema de investigación sugerido la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones. Y por último, en el capítulo VI se consideran las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El investigador.

## ÍNDICE

	Pág.
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>CAPITULO I: INTRODUCCIÓN</b>	
Introducción	14
Antecedentes	15
Fundamentación científica de la variable: Motivación	18
Justificación	22
1.1. Problema	23
1.2. Objetivos	24
<b>CAPITULO II: MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1 Variable	26
2.2 Operacionalización de variable	26
2.3 Metodología	26
2.4 Tipo de Investigación	27
2.5 Diseño	27
2.6 Población, Muestra y Muestreo	27
2.7 Técnicas de recolección de datos	28
2.8 Métodos de análisis de datos	28

<b>CAPITULO III: RESULTADOS</b>	
3.1 Comprobación de objetivos	32
3.2 Descripción de la variable y dimensiones	34
<b>CAPITULO IV: DISCUSIÓN</b>	42
<b>CAPITULO V: CONCLUSIÓN</b>	44
<b>CAPITULO VI: RECOMENDACIONES</b>	47
<b>CAPITULO VII: BIBLIOGRAFIA</b>	49
<b>ANEXOS</b>	53



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Motivación de los trabajadores de la Base de Operaciones de la empresa S&S Transportes SAC, distrito del Callao 2014.	32
Tabla 2.	Incentivo de los trabajadores de la Base de Operaciones de la empresa S&S Transportes SAC, distrito del Callao, 2014.	33
Tabla 3.	Nivel de necesidad de los trabajadores de la Base de Operaciones de la empresa S&S Transportes SAC, distrito del Callao 2014.	34
Tabla 4.	Escala de respuesta a la pregunta sobre reconocimiento de su labor dentro de la empresa.	35
Tabla 5.	Escala de respuesta a la pregunta sobre el pago de beneficios sociales	36
Tabla 6.	Escala de respuesta a la pregunta sobre condiciones de trabajo	37
Tabla 7.	Escala de respuesta a la pregunta sobre satisfacción del trabajo que desempeña	38
Tabla 8.	Escala de respuesta a la pregunta sobre la motivación que le brinda su jefe Inmediato.	39
Tabla 9.	Escala de respuesta a la pregunta sobre la preocupación de la empresa por el desarrollo profesional de sus trabajadores	40

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Modelo Básico de Motivación, Chiavenato	20
Figura 2.	Las necesidades Humanas, Maslow	21
Figura 3.	Comprobación de objetivos general: Motivación	32
Figura 4.	Comprobación de objetivo específico 1: Incentivo	33
Figura 5.	Comprobación de objetivo específico 2: Necesidad	34
Figura 6.	Escala de respuesta a la pregunta sobre reconocimiento de su labor dentro de la empresa.	35
Figura 7.	Escala de respuesta a la pregunta sobre el pago de beneficios sociales.	36
Figura 8.	Escala de respuesta a la pregunta sobre condiciones de trabajo.	37
Figura 9.	Escala de respuesta a la pregunta sobre satisfacción del trabajo que desempeña.	38
Figura 10.	Escala de respuesta a la pregunta sobre la motivación que le brinda su jefe inmediato.	39
Figura 11.	Escala de respuesta a la pregunta sobre la preocupación de la empresa por el desarrollo profesional de sus trabajadores	40

## RESUMEN

La investigación, que se ha titulado titulada “Nivel de Motivación de los Trabajadores de la Base de Operaciones de la Empresa S&S Transportes SAC, Callao, Lima, 2014”; ha dado respuesta al problema: ¿Cuál es el nivel de motivación de los trabajadores de la Base de Operaciones de la Empresa S&S Transportes S.A.C., Callao, Lima 2014? El objetivo general ha sido: Determinar el nivel de motivación de los trabajadores de la Base de Operaciones de la empresa S&S Transportes SAC, distrito del Callao 2014.

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al enfoque cuantitativo. Es una investigación básica tecnológica que se ubica en el nivel descriptivo. El diseño de la investigación ha sido descriptivo simple. La población es del total de los Trabajadores de la Base de Operaciones de la Empresa S&S Transportes S.A.C., Callao, Lima 2014; donde actualmente vengo laborando, la técnica de investigación empleada han sido: la encuesta.

Sobre los resultados obtenidos para el objetivo general, se ha encontrado que un 75.00% de la población indica que el nivel de motivación es adecuado; por lo que se concluye que existe nivel de motivación adecuada para los Trabajadores de la Base de operaciones de la empresa S&S Transportes S.A.C., Callao, Lima 2014.

Palabras clave: motivación, incentivo, necesidades, logros.

## ABSTRACT

The research, which has been titled "Motivation Level Workers Operating Base Business S & S Transport SAC, Callao, Lima, 2014"; has responded to the problem: What is the level of motivation of workers Operating Base Business S & S Transport SAC, Callao, Lima 2014? The overall objective was: To determine the level of employee motivation Base Operations Company S & S Transport SAC, 2014 Callao District.

The methodology used for the elaboration of this thesis was related to quantitative approach. It is a basic technological research that is at the descriptive level. The research design was simple descriptive. The population is the total Workers Operating Base Business S & S Transport SAC, Callao, Lima 2014; where I come now laboring, the research technique employed were: the survey.

On the results for the overall objective, found a 75.00% of the population indicates that the level of motivation is appropriate; therefore concluded that there is adequate level of motivation for Workers Base operations of the company S & S Transport SAC, Callao, Lima 2014.

Keywords: motivation, incentive, needs, achievements.