



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN LABORAL PARA  
MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS  
COLABORADORES EN LA EMPRESA DE  
TRANSPORTES SEÑOR CAUTIVO, CHICLAYO,  
2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**Autores:**

**Bach. Chavez Rivera Leydi Diana  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1713-7260>**

**Bach. Sosa Herrera Kiara Cristhel  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6064-3049>**

**Asesor:**

**Dr. Córdova Chirinos José William  
ORCID: <https://orcid.org/00-0003-2777-4041>**

**Línea de Investigación:  
Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú  
2023**

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO

**ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN LABORAL PARA MEJORAR LA  
SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA DE  
TRANSPORTES SEÑOR CAUTIVO, CHICLAYO, 2021**

Asesor (a): Dr. Córdova Chirinos, José William  
Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo  
Firma

Secretario (a): Dr. Dr. García Yovera Abraham José  
Firma

Vocal (a): Dr. Mg. Mory Guarnizo Sandra  
Firma

### DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, somos **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autoras del trabajo titulado:

#### **ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN LABORAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES SEÑOR CAUTIVO, CHICLAYO, 2021**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firma:

Bach. Chávez Rivera Leydi Diana	DNI: 71475440	
Bach. Sosa Herrera Kiara Cristhel	DNI: 70924870	

Pimentel, 14 de junio de 2023

## **DEDICATORIA**

Dedicamos esta tesis a Dios por brindarnos vida y salud, a nuestros padres, hermanos, por brindarnos su apoyo incondicional y por estar siempre con nosotros en cada paso de nuestras vidas, a nosotras por el gran esfuerzo y dedicación puesta en nuestra carrera, y a todas aquellas personas que de alguna manera contribuyeron con el logro de nuestro objetivo.

*Bach. Chávez Rivera Leydi Diana*  
*Bach. Sosa Herrera Kiara Cristhel*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios puesto que siempre estuvo con nosotras a cada momento, guiándonos y proporcionándonos fortaleza para no rendirnos.

A nuestros padres porque siempre han estado apoyándonos, colocando su confianza en cada desafío que se nos presentaba sin dudar en nuestra capacidad y conocimiento.

Al gerente de la empresa de Transportes Señor Cautivo y a su vez a todos los empleados por brindarnos su tiempo y contribución en el desarrollo de la recopilación de datos.

*Bach. Chávez Rivera Leydi Diana*

*Bach. Sosa Herrera Kiara Cristhel*

## RESUMEN

La vigente investigación se elaboró bajo la perspectiva de considerar al recurso humano como eje central de desarrollo de toda organización. Por ese motivo, fue que se estableció el siguiente objetivo general: Proponer estrategias de motivación laboral para mejorar la satisfacción de los colaboradores en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021. El tipo de investigación fue descriptivo propositivo, con un diseño no experimental, se contó con una población y muestra constituida por 37 colaboradores, recolectando los datos mediante la técnica que fue la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario. Los resultados señalaron que, las estrategias de motivación laboral se hallan en un nivel medio debido a que la dimensión motivación laboral extrínseca arroja un nivel medio con el 54,1%, la motivación laboral intrínseca arrojó un 70,3% dejándolo de igual forma en un nivel medio y por último la motivación laboral trascendental nos arroja un nivel medio con el 83,8%. Acerca del nivel de satisfacción laboral se ha encontrado en un nivel medio, con representación del 43.2% el cual se ha debido a comportamientos similares relacionados con los factores que influyen en la variable que promuevan el desempeño de estos. Por consiguiente, concluimos que se deben centrar esfuerzos por diseñar estrategias de motivación que permitan no solo mejorar el índice del valor de los servicios, sino que correspondan a demostrar el esmero que ha tenido la empresa por perfeccionar los escenarios de vida laboral de su personal.

**Palabras claves:** Motivación laboral, Satisfacción laboral, Motivación extrínseca, Motivación intrínseca, Motivación trascendental.

## ABSTRACT

The current investigation was developed from the perspective of considering human resources as the central axis of development of any organization. For this reason, the following general objective was established: Propose work motivation strategies to improve employee satisfaction at the Señor Cautivo Transport Company, Chiclayo, 2021. The type of research was descriptive, with a non-experimental design. , there was a population and sample made up of 37 collaborators, collecting the data through the technique that was the survey whose instrument was the questionnaire. The results indicated that the work motivation strategies are at a medium level because the extrinsic work motivation dimension shows a medium level with 54.1%, the intrinsic work motivation showed 70.3%, leaving it in the same way in a medium level and finally the transcendental work motivation gives us a medium level with 83.8%. Regarding the level of job satisfaction, it has been found at a medium level, with a representation of 43.2%, which has been due to similar behaviors related to the factors that influence the variable that promotes their performance. Therefore, we conclude that efforts should be focused on designing motivational strategies that allow not only to improve the service value index, but also to demonstrate the dedication that the company has taken to improve the working life scenarios of its personnel.

**Keywords:** Work motivation, Work satisfaction, Extrinsic motivation, Intrinsic motivation, Transcendental motivation.

INDICE	
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRAC.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad Problemática.....	12
1.2. Trabajos Previos.....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	22
1.3.1. Motivación Laboral .....	22
1.3.2. Satisfacción Laboral.....	27
1.4. Formulación del problema.....	34
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	35
1.6. Hipótesis .....	36
1.7. Objetivos .....	36
1.7.1. Objetivo General.....	36
1.7.2. Objetivos Específicos.....	36
II. METODO Y MATERIALES .....	37
2.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	37
2.2. Población y Muestra.....	38
2.3. Variables, Operacionalización .....	39
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	42
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	44
2.6. Criterios Éticos.....	44
2.7. Criterios de Rigor Científico .....	45
III. RESULTADOS.....	46
3.1. Tablas y Figura .....	46
3.2. Discusión de resultados .....	57
3.3. Aporte Práctico .....	61
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	76
4.1. Conclusiones.....	76

4.2. Recomendaciones.....	77
REFERENCIAS .....	78
ANEXOS .....	85

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable Independiente: Estrategias De Motivación Laboral .....	40
Tabla 2. Variable Dependiente: Satisfacción Laboral.....	41
Tabla 3. Escala de Likert.....	42
Tabla 4. Validación de expertos.....	43
Tabla 5. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos.....	43
Tabla 6 Estrategias de motivación laboral extrínseca .....	46
Tabla 7 Estrategias de motivación laboral intrínseca .....	47
Tabla 8 Estrategias de motivación laboral trascendental.....	48
Tabla 9 Nivel de satisfacción laboral en su dimensión condiciones físicas .....	49
Tabla 10 Nivel de satisfacción laboral en su dimensión beneficios laborales .....	50
Tabla 11 Nivel de satisfacción laboral en su dimensión políticas administrativas .....	51
Tabla 12 Nivel de satisfacción laboral en su dimensión relaciones sociales.....	52
Tabla 13 Nivel de satisfacción laboral en su dimensión desarrollo personal.....	53
Tabla 14 Nivel de satisfacción laboral en su dimensión desempeño de tareas.....	54
Tabla 15 Nivel de satisfacción laboral en su dimensión relación con autoridades .....	55
Tabla 16 Nivel de satisfacción laboral.....	56
Tabla 17 Estrategia – Motivación Extrínseca.....	63
Tabla 18 Presupuesto.....	64
Tabla 19 Estrategia – Motivación Intrínseca .....	66
Tabla 20 Presupuesto.....	67
Tabla 21 Estrategia - Motivación Trascendental .....	68
Tabla 22. Presupuesto.....	69
Tabla 23 Presupuesto de la propuesta de estrategias de motivación laboral .....	70
Tabla 24 Cronograma de actividades .....	71
Tabla 25. Ingresos - Egresos.....	75
Tabla 26. Costo/Beneficio .....	75

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estrategias de motivación laboral extrínseca. ....	46
Figura 2. Estrategias de motivación laboral intrínseca. ....	47
Figura 3. Estrategias de motivación laboral trascendental. ....	48
Figura 4. Nivel de satisfacción laboral en su dimensión condiciones físicas. ....	49
Figura 5. Nivel de satisfacción laboral en su dimensión beneficios laborales ....	50
Figura 6. Nivel de satisfacción laboral en su dimensión políticas administrativas ....	51
Figura 7. Nivel de satisfacción laboral en su dimensión relaciones sociales. ....	52
Figura 8. Nivel de satisfacción laboral en su dimensión desarrollo personal ....	53
Figura 9. Nivel de satisfacción laboral en su dimensión desempeño de tareas ....	54
Figura 10. Nivel de satisfacción laboral en su dimensión relación con autoridades ..	55
Figura 11. Nivel de satisfacción laboral. ....	56
Figura 12. Flyers de reconocimiento ....	65

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

#### **Contexto Internacional**

Bohórquez et al (2020) nos dicen que actualmente en Ecuador se puede observar que aún no se logra tener al personal satisfecho y por esta razón existe un elevado índice de movimiento de empleados, en especial en las pequeñas empresas que no cuentan con un área específica de recursos humanos, esto significa que existe un grave problema con respecto a cuan satisfechos se encuentran los colaboradores al interior de la organización lo que puede generar: bajo rendimiento, alta tasa de rotación, clientes insatisfechos; ahora bien los autores indican que para que los asalariados se encuentren satisfechos con su labor debería crearse un espacio laboral que cree en los colaboradores confianza al instante de realizar sus tareas, o sea que tenga las condiciones preparadas para hacer un óptimo trabajo, y que esto motive un trabajo orientado a la mejora continua, es por esto que parte importante de las organizaciones optan por llevar a cabo tácticas en los servicios y los productos creados por el ingenio humano que toma un papel elemental para que las empresas logren alcanzar el éxito, debido que manifiestan que les produce costos al instante de hacer las evaluaciones de desempeño, y que inclusive el trabajador sus evaluaciones para tener una retroalimentación que les permita poder hacer su trabajo.

Manjarrez, Boza y Mendoza, (2020) sostiene que, en los hoteles del Cantón Quevedo, Ecuador, menciona que los hoteles suelen mantener por poco tiempo a los trabajadores satisfechos y que en la actualidad intentan mejorar esto a través de nuevos programas de gestión de talento humano, pero aun este sector se encuentra muy por detrás de otros sectores como el sector de finanzas. Estos autores consideran a las estrategias de motivación hoy por hoy como el proceso de activar, orientar, fortalecer y mantener las conductas individuales para lograr las metas deseadas, por lo que es importante conocer las razones que motivan las conductas humanas, pues los administradores pueden manipular las motivaciones y otros aspectos; elementos para que su compañía marche correctamente y los

integrantes permanezcan muy satisfechos, ya que ellos se encuentran insatisfechos porque el clima laboral es deficiente, mala remuneración y ausencia de un plan de carrera laboral.

Dessler (2019) considera que existe a nivel de Latinoamérica una alta tasa de trabajadores insatisfechos lo que repercute finalmente en clientes externos insatisfechos, para este autor existen diferentes razones por las que los trabajadores se encuentran insatisfechos como mal clima laboral, mala remuneración, ausencia de un plan de carrera laboral, entre otros. Sin embargo, Dessler considera que se debería priorizar las estrategias de motivación porque de estas se crean las condiciones imprescindibles a fin de elevar el valor de motivación del equipo de trabajo podría implicar una labor sencilla y provechosa para las empresas. La teoría motivacional, trabajada a lo largo de los años, ha creado una comprensión muy delicada para el entendimiento de la conducta.

### **Contexto Nacional**

Oscoco (2018) manifiesta que el desarrollo y la implementación de programas de responsabilidad social incrementan los indicadores de la satisfacción laboral. Se puede apreciar que existe diferencias en los resultados de satisfacción que formaron parte del programa de responsabilidad social, este autor considera que actualmente en el país se observa una alta suma de subordinados que no están satisfechos con sus centros de labores y que pasado un tiempo de tres meses están en la búsqueda de nuevos puestos en diferentes empresas, afectando de esta manera el costo de aprendizaje. Para resolver este problema el autor Oscoco considera que es necesario que las organizaciones prioricen realizar una inversión considerable para desarrollar estrategias de motivación que sean factibles y beneficiosas para mejorar el índice de satisfacción laboral de sus trabajadores.

Ríos (2017) indica que los trabajadores se encontraban poco satisfechos en la Municipalidad y esto producto de que su motivación en áreas como retroalimentación son bajas en la Municipalidad Provincial de Lamas. Sin embargo, además se determina que los niveles elevados de satisfacción en los colaboradores desarrollan resultados que mejoran la relación a indicadores que conforman a la satisfacción en el trabajo, cuyos indicadores positivos fue la creación de equipos eficientes; por lo que este autor considera que resolver la insatisfacción laboral dependerá de cuanto pueda la Municipalidad Provincial de Lamas aplicar estrategias de motivación que permitan tener un alto índice de satisfacción laboral.

Isla et al (2017) confirma que los diferentes niveles de satisfacción que tienen algunas trabajadoras del sexo femenino es medio bajo, ya que sienten una mayor cantidad de incertidumbre, este grado significa una calificación menor en las damas ejecutivas que son madres. Los componentes con más efecto en el nivel de satisfacción laboral de este conjunto estudiado predominan el manejo de las labores y de su desarrollo personal; mientras tanto que los componentes que ejercen una menor influencia son las políticas de índole administrativas y las ventajas remunerativas, se observa que hay un desbalance en los honorarios (sueldos) y en la limitada flexibilidad de las jornadas laborales pese a la maternidad. Esto permite comprender que cada género tiene necesidades específicas para tener un nivel de motivación, lo que invita a pensar al equipo recursos humanos en estrategias de motivación específicas que impacten en los componentes que transgreden en la escala de motivación, factor que en el caso de las mujeres se vuelve trascendente para evaluar o valorar su rango de satisfacción profesional, lo que en el caso de Isla, en caso el personal no esté satisfecho otros indicadores como el desempeño se verían gravemente perjudicados.

## **Contexto Local**

El vigente estudio de trabajo se llevó a cabo en la Empresa de Transportes y Turismo Señor Cautivo, con sede en Chiclayo; su principal sede ubicada en la capital - Lima, y sus sedes en las ciudades de Chiclayo, Trujillo y Chepén; iniciando su operatividad con la finalidad de ofrecer un servicio en base a los principios esenciales como son: la calidad del servicio, satisfacción de sus clientes y su seguridad.

Los colaboradores se encuentran insatisfechos producto de que en los últimos años la entidad dejó de lado el reconocimiento del colaborador y se enfocó más en su estabilidad, no obstante, se sabe que el trabajador es uno de los recursos más importantes en toda entidad, por lo tanto, este debe tener una motivación constante, para que así se sientan valorados y satisfechos laboralmente. Sin embargo, en esta organización dejaron de preocuparse por sus colaboradores, la desmotivación ha sido un problema que ha ido causando insatisfacción en ellos, logrando que sus labores terminen siendo deficientes, creando inestabilidad en ellos.

Esta desmotivación observada en gran parte del personal de la empresa de Transporte Señor Cautivo se observa por el poco interés por innovar, mejorar los procesos, desarrollar buenas prácticas; llegando a extremos en la que los trabajadores incumplen con sus tareas o llegan tarde, producto de lo insatisfechos que se encuentran con la empresa. Aun el nivel de rotación laboral es moderado, pero podría deberse a que el personal no encuentra nuevos puestos laborales por la demanda de hoy en día. Basándonos en el problema expuesto, se contó con el posterior problema de estudio ¿En qué medida las estrategias de motivación laboral permitirán mejorar la satisfacción de los colaboradores en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021?

## **1.2. Trabajos Previos**

### **Nivel Internacional**

Rodrigues (2020), Chile, tuvo como fin estudiar la motivación de los funcionarios del Hospital General de Machava de Mozambique. Empleó una metodología tipo exploratorio con enfoque cuantitativo, tuvo una población de 124 funcionarios, la muestra fue de 81 funcionarios, usó como técnica la encuesta semiestructurada y su implemento el cuestionario. Arrojándole como resultado que la motivación se halla en un nivel alto con el 93,8% eso nos dice que los funcionarios se encuentran motivados laboralmente lo cual estará aportando costo y calidad a su funcionalidad, y con ello beneficios a la entidad. Por consiguiente, llegó a la conclusión que la motivación del funcionario está influenciada por componentes externos como mayor cantidad de número de capacitaciones, mejor percepción de trabajo en grupo.

Massella (2018), Guatemala, tuvo como fin determinar si existe correlación entre las variables estudiadas. Empleó una metodología de tipo correlacional con enfoque cuantitativo, conformó una población y muestra 60 personas, usó como técnica la encuesta y de implemento empleó el cuestionario. Arrojándole como resultado que existente una correlación positiva alta estadísticamente significativa al grado de 0.05 entre la motivación y la satisfacción gremiales. Por consiguiente, llegaron a la conclusión que a medida que más se motive a los trabajadores esto estarán más satisfechos con su trabajo.

Calderón (2017), Guatemala, tuvo como fin decretar el nivel de satisfacción laboral que tienen los empleados de la municipalidad. Empleó una metodología tipo descriptiva con un enfoque cuantitativo, tuvo como población y muestra 30 trabajadores, como técnica empleó la encuesta y su implemento el cuestionario. Arrojándole como resultado que el 60% del personal que conforma el área administrativa se encuentra satisfecho y el 40% se siente altamente satisfecho. Por consiguiente, llegó a la conclusión que deben almacenar en la organización

los componentes que ayudan a que los asalariados se aprecien satisfechos con su ocupación y a la vez realizar talleres motivacionales para promover los componentes que afectan en la satisfacción laboral para que se pueda garantizar una alta satisfacción.

Velasco (2017), Ecuador, tuvo como fin diseñar un modelo de motivación para incrementar la satisfacción del departamento administrativo. Empleó una metodología tipo exploratoria – detallada con enfoque cuantitativo, tuvo como población y muestra 30 trabajadores, como técnica empleó la encuesta y su implemento el cuestionario. Los resultados indicaron cuáles son los componentes motivacionales que más están afectando a la organización, o sea, los componentes que los trabajadores deben reforzar para poder hacer su satisfacción gremial. Por consiguiente, obtuvo por conclusión que, si hay una interacción entre la motivación del personal y la satisfacción gremial, por igual al examinar los resultados ha sido evidente que un empleado desmotivado es un empleado insatisfecho y esto perjudica el rendimiento en la organización.

Cocha (2017), Ecuador, tuvo como fin comprobar como la insatisfacción laboral repercute en el desenvolvimiento de los asalariados del Banco. Empleó una metodología tipo descriptivo con enfoque cuantitativo, tuvo como población y muestra 60 trabajadores, usó como técnica la encuesta y su implemento el cuestionario. Arrojàndole como resultado que el nivel de satisfacción que presenta el personal es media con el 48% esto se halla ocasionando ciertos fastidios en el equipo, de la misma forma el bajo índice en sus labores cotidianas. Por consiguiente, llegó a la conclusión que es inevitable la preparación de un plan de capacitación que ayude a mejorar la satisfacción, así como también el desenvolvimiento de todo el equipo de trabajo dentro de la entidad financiera.

### **Nivel Nacional**

Durand y Romero (2019), Huancayo, tuvo como fin examinar el aspecto motivacional y todos sus elementos de una reconocida y prestigiosa compañía del

sector retail; Topi-Top. Emplearon una metodología de tipo descriptiva con diseño no experimental, tuvieron como población y muestra 11 trabajadores, como técnica emplearon la encuesta y su implemento el cuestionario. Arrojándoles como resultado que el 50% manifiestan que el valor que piensan los trabajadores que tiene la motivación y de la forma idónea de cómo influye en ellos de manera positiva. Por consiguiente, llegaron a la conclusión que el recurso humano es la pieza clave e importante de toda organización y que la motivación influirá plenamente en su productividad.

Delgado (2018), Lima, tuvo como fin comprobar la fase circunstancial de la motivación y desarrollar una propuesta eficiente a fin de acrecentar su peso en la productividad. Empleó una metodología de tipo o descriptiva y correlacional, de diseño no experimental y transversal, tuvo como población y muestra 59 trabajadores, usó como técnica la encuesta y su implemento el cuestionario. Arrojándole como resultado que el grado de la motivación se halla en un nivel medio con el 78% lo que nos dice que la empresa tiene una gran posibilidad de mejorar la motivación de sus empleados haciendo uso de estrategias precisas las cuales ayuden a estimular a todo el equipo de trabajo y de esa forma alcanzar un 100%. Por consiguiente, llegó a la conclusión de que la implementación de un plan de motivación laboral favorecerá a la motivación de todo el personal.

Chico (2018), Lima, tuvo como fin comprobar cómo impacta la motivación laboral en el desenvolvimiento de los subordinados. Empleó una metodología de tipo descriptivo con un diseño no experimental, tuvo como población y muestra 136 trabajadores, usó como técnica la encuesta y su implemento el cuestionario. Arrojándole como resultado que el grado de motivación que presenten los empleados es media con un 68% eso nos dice que el personal no está incentivado para seguir con sus labores a consecuencia del aumento de labores que se les establece. Por consiguiente, llegó a la conclusión de que los asalariados no logran visualizar posibilidades de progreso en la entidad en la que laboran, lo que afecta en la pérdida de la productividad por ello se debe de restablecer su plan de

motivación laboral y tomar en consideración la intervención de cada miembro de la entidad en el perfeccionamiento de la misma.

Vásquez (2017), Lima, tuvo como fin comprobar el nexo que existe con la motivación y la variable satisfacción de un policlínico. Empleó una metodología de tipo básica – transversal con un diseño no experimental, conformó una población y muestra 48 trabajadores, usó como técnica la encuesta y su implemento el cuestionario. Arrojándole como resultado que el 62.5% del personal médico presenta un nivel medio en cuanto a su motivación lo cual dificulta en el proceso del alcance de sus metas organizacionales, esto lleva a que la otra variable en estudio satisfacción se halle igual en un nivel medio con el 70.8% lo que da entrada a que se pueda aumentar de manera positiva la satisfacción. Por consiguiente, llegó a la conclusión de que se debe de proporcionar estrategias organizacionales encaminadas a optimizar los índices de motivación y satisfacción de los empleados para perfeccionar el grado de las mismas y optimizar sus resultados.

Marín y Plasencia (2017), Lima, tuvo como fin precisar la coherencia entre la motivación y la variable satisfacción del equipo de trabajo de Salud. Emplearon una metodología de tipo descriptivo, observacional, transversal, conformó una población y muestra 136 trabajadores, usaron como técnica la encuesta y su implemento el cuestionario. Arrojándoles como resultado que el grado de motivación es media con el 49.3% puesto que los empleados no están siendo motivos de una manera correcta y eso lleva a que no se sienten comprometidos con su puesto de trabajo lo que los lleva a trabajar de manera desmotivada y eso está causando que la satisfacción de los mismos se halle en un nivel medio con el 56,6% lo que también nos dice que existen muchas posibilidades de mejorar mediante la implementación de estrategias. Por consiguiente, llegaron a la conclusión de que es esencial de que motiven constantemente al personal, ya que esto permitirá que ellos se sientan valorados y mejoren sus niveles de satisfacción

lo que llevará a que aumenten sus niveles de desempeño y a la vez generar el sentido de pertenencia hacia la empresa.

### **Nivel Local**

Chapoñan (2022), Pimentel, tuvo como fin determinar el nexo entre la motivación y la satisfacción en FIAU. Empleó una metodología de tipo básica con un diseño no experimental, tuvo como población y muestra 42 trabajadores, usó como técnica la encuesta y su implemento el cuestionario. Arrojándole como resultado que el 52% de sus colaboradores presenta una motivación mala por lo que la entidad no brinda algún tipo de estímulo, no reconocen el esfuerzo de los mismos y no muestran buena relación con su jefe, lo que lleva a que presenten una insatisfacción el cual se halla en un 48% ya que se sienten descontentos con los componentes que afectan en su desempeño diario. Por consiguiente, llegó a la conclusión de que se debe desarrollar un sistema el cual reconozca, recompense de forma asertiva al personal para conseguir una mejora en cuanto a su satisfacción.

Urcia (2022), Pimentel, tuvo como fin determinar el vínculo entre las variables estudiadas de los asesores de ventas de una entidad de telecomunicaciones. Empleó una metodología de tipo no experimental con un diseño transversal correlacional – causal, tuvo una población de 80 asesores y una muestra fue de 70 asesores, como técnica empleó la encuesta y su implemento el cuestionario. Arrojándole como resultado que la variable satisfacción se halla en un nivel medio con el 52.9% ya que mencionan que la entidad no suele reconocer su desempeño y logros que alcanzan en cada una de sus funciones. Por consiguiente, se llegó a la conclusión de que se debe fortalecer la motivación cubriendo todas las necesidades de los asesores para que de esa forma se logre conseguir una buena satisfacción lo cual le traerá beneficio tanto para empresa como para cada uno de los asesores puesto que brindaran un buen desenvolvimiento en el cumplimiento de sus funciones diarias.

Pintado (2020), Pimentel, tuvo como fin establecer el nexo entre las dos variables estudiadas de los profesores de la FACEAC. Empleó una metodología de tipo transeccional, no experimental y correlacional, teniendo una población de 64 empleados y tomando una muestra de 55 maestros, empleó como técnica la encuesta y su implemento el cuestionario. Los resultados le mostraron que los docentes cuentan con una satisfacción elevada mostrando un porcentaje del 87.3% lo que lleva a que los encuestados se sientan comprometidos y cómodos con la entidad para la cual laboran. Por consiguiente, concluyó que a pesar de que la gran mayoría de los docentes se sienten satisfechos deben de prestar atención al 12.7% de docentes que cuenta con baja satisfacción, ya que a la larga pueden presentar problemas en su desenvolvimiento laboral.

Bulnes (2018), Pimentel, tuvo como fin proyectar tácticas de clima profesional a fin de perfeccionar la satisfacción en la IPDC. Empleó una metodología de tipo no experimental con enfoque cualitativa-cuantitativa, conformó una población y muestra de 29 empleados de IPDC, empleó como herramientas de recolección de datos la entrevista y la observación. Arrojándole como resultado que la variable satisfacción se halla en un nivel medio con el 52% lo cual nos dice que los empleados no están teniendo buena relación entre ellos, consideran que no cuentan con buen clima laboral y esto está ocasionando cierta incomodidad por parte de ellos. Por consiguiente, llegó a la conclusión que las estrategias organizacionales serán claves para lograr mejorar la satisfacción de los mismos para ellos deberán propagar en la colectividad en general la utilización de ellas para que pueda tener impacto en todos los colaboradores y de esa forma generar rendimiento para el equipo de trabajo como para el jefe.

Idrogo (2017), Pimentel, tuvo como finalidad poner en marcha un método de motivación basada en la dinámica del proceso que favorezca con la satisfacción en los empleados. Empleó una metodología de tipo descriptiva – propositiva, contó con una población y muestra que estuvo conformada por 32 colaboradores, las herramientas usadas fueron la aplicación de formularios a los ayudantes y la

recolección de información facilitada por la observación. Los resultados dejaron en evidencia que la empresa cuenta con una satisfacción laboral media con el 68.75% lo que nos demuestra que los trabajadores aún necesitan de buenas estrategias de motivación para alcanzar un alto grado. Por conclusión se logró llevar a cabo la táctica de motivación basada en la dinámica del curso que favorezca con la satisfacción de los ayudantes de una entidad estatal de Chiclayo para que de esa manera se pueda evitar pérdidas para la empresa y desgaste para los colaboradores.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Motivación Laboral**

##### **1.3.1.1. Definición**

Las estrategias son acciones determinadas orientadas hacia conseguir lograr un determinado fin. En este caso, se basa en las estrategias empleadas para conseguir la motivación laboral, la cual se define como el resultado de un conjunto de aspectos sistematizados desde el punto de vista filosófico y conductual que promueve la ejecución de las actividades laborales. Estas permiten mejorar el ámbito laboral, promover la identidad laboral y efectuar una estimación del escenario real de la compañía conforme al estado de sus trabajadores y los diferentes departamentos que constituyen a la entidad (Ozkeses, 2019).

En el contexto de la motivación, existen muchas teorías que examinan los factores que impulsen a los sujetos a efectuar ciertas acciones, siendo las más conocidas las relacionadas con las necesidades: Maslow, Alderfer, Herzberg y McClelland. Cada uno de ellos clasifica y jerarquiza las necesidades de acuerdo con el sistema que proponen, por ejemplo, Maslow le da la base a las necesidades fisiológicas que son las fundamentales para poder vivir (procesos fisiológicos del organismo) como dormir y alimentarse, seguido de la necesidad de seguridad y seguido por las capaz de relaciones entre individuos (sociales). Mientras que, los otros

tres los hacen de otra manera, Alderfer con su teoría ERC (existencia, relación y crecimiento), Herzberg solo lo hizo en dos (higiénicos / motivacional), y por último la clasificación de McClelland con su enfoque más social (logro – afiliación – poder) (Abu et al., 2019).

Dentro del desarrollo y la productividad de una empresa y/o institución, las estrategias de motivación son relevantes porque incentivan a los colaboradores a dar su máximo rendimiento en sus labores. Entre las estrategias que se han empleado está el de ordenar las metas del empleado en conjunto con la filosofía y cultura de la organización, mejorar las condiciones laborales (referentes al área de trabajo y recursos implementados para hacer más amena la estadía del trabajador en su lugar de trabajo), reconocimiento del trabajo, incentivos sociales – económicos, etc. Estas estrategias permiten la competitividad, pero requieren de una planificación, un grupo de trabajo calificado y un sistema de comunicación corporativa importante. Dado que es una variable importante, se requiere de tres dimensiones para su estudio: motivación extrínseca, motivación intrínseca, motivación transcendental (Castro, 2018).

#### **1.3.1.2. Importancia de la Motivación Laboral**

La motivación compone una parte esencial de la personalidad de cada persona. El eje central de cada uno de nosotros está conformado por la necesidad y las motivaciones. El análisis de la motivación se basa en estudiar el porqué de la conducta, es donde inicia la relevancia para cualquier campo de la psicología. (Gonzalez, 2008, pág. 59)

#### **1.3.1.3. Dimensiones de la Motivación Laboral**

Herzberg citado por Castro (2018) habla de la teoría de los factores que influyen en la motivación. (pág. 58)

**A. Motivación Extrínseca:** Hace referencia a las motivaciones que percibe el trabajador que son exteriores a él, es decir, que nacen en el exterior por influencia de alguien o algo (suceso u objeto). Esta motivación se establece mayormente por las actitudes y recursos que tiene la empresa con el trabajador, enfocándose en las condiciones de trabajo (ambiente, recursos, personal, procedimiento) (Zubir, 2018).

**INDICADORES:**

- **Condiciones de trabajo**

Según Martínez, Oviedo y Luna (2013) mencionan que “Hoy en día, el factor fundamental de la eficacia de un producto o servicio prestado lo conforma el personal que trabaja en las empresas, el cual está trazado por la apreciación de la satisfacción a las labores que efectúan.” (pág. 553)

- **Reconocimiento**

En base a lo mencionado, los elementos superficiales son los que definen el valor de motivación de un trabajador. Otro factor importante es el reconocimiento del trabajo bien realizado, mediante incentivos de modo que se pueda percibir una recompensa económica o social, o de alguna otra índole que sea capaz de brindar satisfacción (Kljajic y Dervic, 2017).

- **Oportunidad**

Además, cuando un trabajador siente que se le están abriendo más oportunidades, se siente motivado a seguir escalando, realizando labores que permitan reconocer su valor y seguir progresando, porque a largo plazo repercutirá en el desenvolvimiento de la compañía. En este contexto, los mecanismos que promoción y recompensa que establece la empresa son un factor que determina la motivación de los empleados (Elvina y Zhi, 2019).

**B. Motivación Intrínseca:** En este caso, se hace alusión a las motivaciones que nacen en el interior de una persona, que son personales.

## **INDICADORES**

- **Apreciación por el trabajo**

Las apreciaciones del trabajador hacia su zona de trabajo juegan un papel importante para establecer su nivel de motivación, entre ella se tiene su apreciación por el trabajo realizado, es decir, si le gusta hacer lo que está haciendo. Dado que, no todos los trabajos son cómodos, a pesar de que se le puedan brindar todas las herramientas y equipos para que haga correctamente el trabajo, hay que analizar la disposición del trabajador hacia el mismo trabajo (Ayoade y Babalola, 2018).

- **Trascendencia del trabajo**

Otro factor importante para medir la motivación intrínseca es analizando la trascendencia del trabajo realizado. El trabajador tiene una percepción de la dificultad del trabajo que debe realizar antes de ser contratado, ya sea por conocimiento propio, plena capacitación o por teoría; pero esa perspectiva cambia cuando realiza el trabajo, pudiendo sentir que el trabajo tiene una mayor o menor dificultad. Cuando se presenta el primer caso, se debe analizar si es por la falta de experiencia del trabajador o si se trata de algún otro factor, como puede ser la falta de capacidades de sus compañeros de trabajo, que complica el desarrollo efectivo del trabajo (Mulyani et al., 2020).

- **Desarrollo de habilidades**

Dentro de la carrera laboral, la mayoría de los empleados buscan ir desarrollando sus habilidades ya se para poder conseguir un puesto

de mayor relevancia que significa un mayor ingreso económico, o para mejorar su capacidad laboral y ser competitivo. Por esta razón, un lugar de trabajo que no permita desarrollar las habilidades adquiridas en la formación o seguir mejorando, se vuelve un obstáculo para el trabajador (Ozkeses, 2019).

**C. Motivación Trascendental:** A diferencia de los dos anteriores, este establece la motivación por factores que no son personales, ósea no genera un beneficio hacia uno mismo, ya sea por el incremento de los ingresos económicos o habilidades. En cambio, esta motivación se ve enfocado en el desarrollo y bienestar de los compañeros de trabajo, el cliente final (la sociedad) y el ambiente (Abu et al., 2019).

- **Trabajo colaborativo**

Por eso, uno de los indicadores para medir esta dimensión es el trabajo colaborativo, que busca la motivación hacia sus compañeros, esperando el desarrollo de sus habilidades y su éxito, tanto a nivel laboral como social y económico. (Castro, 2018).

- **Repercusión positiva**

De este modo, también se busca una repercusión positiva en la productividad de la empresa, pudiendo ser capaces de prometer un servicio de valor a sus usuarios (Castro, 2018).

- **Esfuerzo constante**

Asimismo, ambos indicadores buscan el esfuerzo constante por parte de las unidades que conforman una empresa, como un organismo se requiere de la correcta relación entre las diversas áreas de trabajo (producción, administración, marketing, logística, etc.). Así que, esta dimensión analiza la trascendencia del trabajo realizado por el empleado dentro de su entorno laboral y la empresa (Zubir, 2018).

## **1.3.2. Satisfacción Laboral**

### **1.3.2.1. Definición**

Esta variable se define como la postura en la que se muestra un trabajador ante el trabajo que realiza, es decir, la actitud que establece una persona al percibir y analizar las condiciones de trabajo a las que está sometido. Estas condiciones pueden ser: ambiente de trabajo, políticas de la empresa, relaciones sociales, beneficios laborales, desarrollo profesional, entre otros (Kljajic y Dervic, 2017).

Entonces, se hallan varios elementos que influyen en la satisfacción laboral, donde parte de ellos son intrínsecos y la otra parte son extrínsecos. Por lo que, otra definición de esta variable es la combinación y conexión de estos factores de manera que se consiga un bienestar general y estable, permitiendo que los subordinados se encuentren cómodos con las labores realizadas y el entorno que les rodea (Elvina y Zhi, 2019).

Locke (1976) llegó a plantear que la satisfacción laboral es el resultado de la diferencia entre lo que los colaboradores esperan de su empleo y lo que consiguen ciertamente, medido por el valor que tengan estos efectos. Locke precisa a la satisfacción laboral como “...una etapa afectiva positiva o placentera a consecuencia de las vivencias laborales del ser humano.”

### **1.3.2.2. ¿Por qué es tan importante la satisfacción laboral?**

La satisfacción en el trabajo denomina la actitud integral de las personas para con su empleo, esta satisfacción es formada por los factores intrínsecos los cuales llegan a afectar de manera directa al desenvolvimiento del colaborador y a la atención que ofrece a los clientes. De igual forma, los factores intrínsecos y extrínsecos llegan a impactar las destrezas y aptitudes del colaborador. (Robbins y Judge, 2009, pág. 83)

### 1.3.2.3. Dimensiones de la satisfacción laboral

Locke (1979) menciona que pretendió conocer y estudiar las dimensiones que depende la satisfacción laboral, teniendo en cuenta que ésta procede de la agrupación de los elementos relacionados al trabajo.

**A. Condiciones físicas:** Estas condiciones se definen como los agentes físicos que influyen en el trabajo, ya sea, el ambiente físico donde se labora y sus condiciones (olor, tamaño, iluminación, etc.), así como el estado de las herramientas empleadas para el trabajo. Por lo tanto, se refiere a todos los objetos tangibles presentes en el progreso de las diligencias laborales (Langgeng y Sutjahjo, 2020).

#### INDICADORES

- **Infraestructura**

El ambiente físico de trabajo también se le denomina infraestructura, y no solo depende de las condiciones ambientales que presenta el lugar, sino también en la distribución de los procesos, es decir, la ubicación de las zonas de trabajo y la dinámica que existe entre el trabajador y la línea de producción. En este caso, la comodidad del trabajo es un aspecto importante, y dado que se trata de un aspecto físico, es necesario analizar si se requiere de una actualización de la distribución, o alguna modificación a la infraestructura de la empresa para brindar seguridad y confortabilidad al trabajo (Andrade et al., 2020).

- **Materiales**

Mientras que, las herramientas, recursos e insumos que entran dentro del indicador materiales, se refieren a todos los objetos físicos muebles e inmuebles (maquinaria) para poder realizar el trabajo de manera adecuada. Este indicador está fuertemente vinculado con el área administrativa y logística, dado que, son los

encargados de gestionar y brindar el material necesario para que se desarrollen eficientemente los procedimientos (Hasan et al., 2020).

**B. Beneficios laborales:** Los beneficios que da una empresa se establecen como los incentivos dados para que el empleado se sienta cómodo y suficiente. El incentivo más relevante para cualquier trabajador es el salario, el beneficio económico que representa su trabajo, dado que el dinero es el medio para la adquisición de servicios y productos para obtener una buena calidad de vida (Choon et al., 2020).

## **INDICADORES**

- **Salarios**

El nivel salarial y los beneficios económicos que recibe un trabajador son importantes, porque es un indicador relevante para medir la escala de satisfacción de todo el equipo. Se analiza la percepción que tiene el trabajador con respecto a su ingreso, y si este es capaz de cubrir sus necesidades básicas (Inayat, 2021).

- **Suficiencia salarial**

Por lo que, se hace una diferencia entre salario y suficiencia salarial, dado que el segundo establece si el sueldo percibido es suficiente para poder satisfacer las necesidades del trabajador, ya sea para sus necesidades fisiológicas, de seguridad u otras. Esto depende mucho de las necesidades que tenga el empleado, así que es un indicador que depende del entorno social, los requerimientos básicos de vida y las aspiraciones de cada persona (Abuhashesh et al., 2019).

**C. Políticas administrativas:** Esta dimensión analiza las políticas instituidas por la compañía para el progreso de las diligencias laborales. Por esto, nos referimos a las normas, leyes y reglamentos impuestos que

se deben cumplir o de lo contrario, se recibirá una sanción. Son reguladas por la plana directiva de la empresa, y se modifican para cumplir con alguna normativa externa, para las certificaciones con la intención de avalar el valor de los procesos (Davidescu et al., 2020).

## **INDICADORES**

- **Sensación con el trabajo**

Conforme a esto, se evalúa la actitud que tiene el empleado conforme a las políticas establecidas por la institución, a lo que se conoce como la sensación con el trabajo. Dentro de las políticas se tiene, el horario de trabajo, las fichas de control, las condiciones de uso de equipos, los procedimientos administrativos, el uso de equipos de protección, las normas de seguridad, etc. Todo esto conforma parte de las políticas de la empresa y se tienen que respetar (Kljajic y Dervic, 2017).

- **Horario de trabajo**

Aunque, existen casos en los que se transgrede las políticas de la empresa en beneficio de estas, perjudicando al trabajador, como es el caso de las horas extras no remuneradas, son parte del trabajo y tienen que ser remuneradas. También, la demora en los pagos y las barreras administrativas por la carencia de gestión o un pésimo método de revisión (Elvina y Zhi, 2019).

**D. Relaciones sociales:** Esta dimensión se encarga de analizar el aspecto social de la empresa, pero entre trabajadores. Las relaciones que se forman dentro del entorno de trabajo pueden influir de manera significativa en el desarrollo de este, dado que, un entorno de trabajo bueno donde prima la amistad se maneja de mejor manera y solidaridad, en contraste con un entorno de problemas, donde se crean barreras y

conflictos entre los mismos trabajadores, obstaculizando las labores de los demás (Monge, 2021).

## **INDICADORES**

- **Interrelación**

Entonces, el nivel de relación que existe entre los trabajadores de una empresa se establece como el indicador interrelación, la cual puede ser positiva o negativa. Además, permite identificar las causas de los conflictos entre los trabajadores, verificar si estos están relacionados con el entorno laboral o personal, y promover una conducta profesional dentro del horario de trabajo (Langgeng y Sutjahjo, 2020).

- **Comunicación**

Dentro de los aspectos para mantener un entorno de trabajo adecuado, es necesario establecer un sistema de comunicación eficiente, que permita enviar los mensajes de manera rápida y confiable entre las áreas de la empresa y entre los empleados. Este sistema permite mejorar la planificación y coordinación de la empresa, además de evitar retrasos y malentendidos (Andrade et al., 2020).

**E. Desarrollo personal:** Dimensión encargada de analizar el nivel de autopercepción que tiene el trabajador con respecto a su desarrollo, tanto en sus habilidades técnicas como sociales. En otro sentido, mide el nivel de autorrealización, analizando su satisfacción con el trabajo realizado, su afinidad con las labores encomendadas y los resultados que ha obtenido (midiendo eficiencia) (Hasan et al., 2020).

## **INDICADORES**

- **Autorrealización**

Entonces, establece una satisfacción a nivel personal, por su esfuerzo y para su esfuerzo, evaluando aquellos aspectos que determinan la autosuficiencia alcanzada por su propio esfuerzo, siendo capaz de incrementar sus habilidades hasta el punto de ser considerado como el mejor en su labor, satisfaciendo su propio ego. Aunque, también mide la capacidad de poder dirigir a un equipo de trabajo, así como, la de realizar las actividades que se le han asignado, respetando su entorno, a sus subordinados y superiores (Choon et al., 2020).

- **Oportunidades**

Por otro lado, evalúa el indicador externo de la oportunidad, que se presentan a lo largo de su carrera profesional que permite mejorar sus capacidades. Estas se pueden presentar dentro como afuera de la empresa, es necesario que la entidad privada o pública sea capaz de brindar las oportunidades necesarias y asequibles para el desarrollo de sus trabajadores, dentro de su línea de trabajo (Inayat, 2021).

**F. Desempeño de tareas:** El nivel de desempeño se mide como el grado de esfuerzo dado por el trabajador para realizar ciertas tareas específicas. Es una medida que establece la cantidad de motivación mental y física para culminar las tareas, enfocándose en acabarlas en el tiempo determinado. Como es una medida de esfuerzo, el trabajador busca reconocerse en la medida de este (Abuhashesh et al., 2019).

## **INDICADORES**

- **Valoración**

Sin embargo, no siempre se le da una valoración al esfuerzo de manera proporcional, ocasionando que los trabajadores se

esfuerzen menos, o simplemente no quieran realizar la actividad laboral de la manera correcta, lo cual no es beneficioso para la productividad de la empresa. En este sentido la motivación cumple un papel importante (Abuhashesh et al., 2019).

- **Tareas cotidianas**

Cabe mencionar, que el desempeño también analiza la percepción del trabajador hacia su trabajo, en el sentido de utilidad. El trabajador debe sentirse útil realizando tareas cotidianas y repetitivas, siendo consciente del propósito de este y su finalidad para la empresa y el cliente. En ese sentido, la utilidad y la motivación son relevantes para conseguir un adecuado desempeño laboral (Davidescu et al., 2020).

**G. Relación con la autoridad:** A diferencia de la dimensión 4 (relaciones sociales), esta analiza la relación entre el trabajador con su superior (inmediato o indirecto). Dado que, es diferente el trato empleado para dirigirse a un compañero de trabajo en el mismo nivel de jerarquía, o en otra área, que a tu superior inmediato o algún directivo de la empresa. Este trato requiere de respeto, comprensión y amabilidad por ambas partes (Davidescu et al., 2020).

## **INDICADORES**

- **Comunicación transversal**

Dentro del análisis de la relación con las autoridades se analiza la comunicación transversal y longitudinal. La primera se establece en su misma línea de trabajo, es decir, el trato hacia las autoridades en un rango superior en la misma área. En este caso, el empleado es parte de la cadena establecida de rangos dentro de una empresa, donde tiene que presentar el registro de sus labores y opiniones a su inmediato superior (Kljajic y Dervic, 2017).

- **Comunicación longitudinal**

Se requiere, que el jefe sea capaz de comprender las necesidades y urgencias de un empleado, y al mismo tiempo, sea estricto en el cumplimiento de las actividades diarias sin sobrepasar los límites establecidos en las políticas de la empresa, y respetando las opiniones de su trabajador. Del mismo modo, se espera que el trabajador respete las decisiones tomadas por el jefe y cumpla con su labor en el rango de tiempo que establece la política. Por otro lado, la comunicación longitudinal es el trato entre compañeros de trabajo y otras áreas de la empresa (Kljajic y Dervic, 2017).

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **Problema General**

¿En qué medida las estrategias de motivación laboral permitirán mejorar la satisfacción de los colaboradores en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021?

##### **Problemas Específicos**

¿Cuáles son las estrategias de motivación laboral que se emplean en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los colaboradores en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021?

¿Cuáles estrategias de motivación laboral permitirán mejorar la satisfacción de los colaboradores en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021?

## **1.5. Justificación e importancia del estudio**

### **Justificación Teórica**

La investigación se explica desde este punto, ya que la variable estrategias de motivación será definida o sustentada por la teoría que estudia a profundidad dichas estrategias de motivación y la variable satisfacción laboral, que utilizará antecedentes nacionales e internacionales y un marco teórico.

### **Justificación Metodológica**

La investigación contó con la utilización de instrumentos de recolección de datos validados por especialistas, con la intención de poder exponer el alto nivel de las interrogantes trazadas. Asimismo, se determinó el coeficiente de Alfa de Cronbach, con la intención de poder demostrar un mayoritario grado de fiabilidad o confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos planteados.

### **Justificación Práctica**

Tuvo justificación práctica, ya que la presente investigación determinó estrategias motivacionales para satisfacer el desempeño de los colaboradores, es decir los resultados que se obtuvimos de este estudio permitieron conocer la realidad de un ambiente laboral no motivado.

### **Importancia del estudio**

Esta investigación fue importante porque la empresa Turismo Cautivo, a pesar de su trayectoria en el mercado, se ha podido detectar ciertas ineficiencias en cuanto al ambiente laboral, por lo cual sus colaboradores, no se encuentran satisfechos en su área laboral, añadiendo las medidas que toma el gobierno por el tema de la pandemia a causa del COVID – 19, ya que todos somos conscientes de las necesidades que tenemos, y el impedimento de poder trabajar causa desmotivación lo cual perjudica desarrollar la capacidad de laboral correctamente, afectando no

solo el clima organizacional sino un mal servicio por parte de la empresa. Por esta razón esta investigación es importante para poder mejorar el grado de satisfacción de los subordinados de la empresa a través de mejorar la motivación laboral.

## **1.6. Hipótesis**

H1: Las estrategias de motivación laboral mejoran la satisfacción de los colaboradores en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021.

H0: Las estrategias de motivación laboral no mejoran la satisfacción de los colaboradores en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Proponer estrategias de motivación laboral para mejorar la satisfacción de los colaboradores en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Identificar las estrategias de motivación laboral que se emplean en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021.

Determinar el nivel de satisfacción de los colaboradores en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021.

Establecer las estrategias de motivación laboral para mejorar la satisfacción de los colaboradores en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021.

## **II. METODO Y MATERIALES**

### **2.1. Tipo y Diseño de Investigación**

#### **2.1.1. Tipo de Investigación**

El tipo de investigación fue el descriptivo propositivo, debido a que se contó con el empleo de la estadística descriptiva que permita el crecimiento del índice de conocimiento respecto a las variables estudiadas, con el propósito de poder entender la realidad vivenciada dentro del ámbito de la realidad problemática. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), mencionan que la investigación descriptiva es aquella que busca conocer las propiedades o características de un determinado objeto de estudio, con la finalidad de poder evidenciar la realidad sobre la que se encuentra trabajando.

De igual forma, fue considerada como propositiva, debido a que la realidad problemática contó por objeto de estudio, a los colaboradores de una empresa determinada, en donde cualquier planteamiento que sea hecho, ha involucrado al contexto organizacional analizado. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), definen a la investigación propositiva como aquella que busca evaluar un contexto real dentro del ámbito organizacional o tomando a los elementos o a la misma empresa como objeto de estudio.

#### **2.1.2. Diseño de investigación**

El diseño de la investigación fue el no experimental y transversal, en donde se contó con la plena evidencia de que las variables de estudio y el objeto de estudio considerado no fueron manipulados de ninguna forma por el investigador. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), definen a la investigación no experimental como aquella que procede a realizar un análisis dentro de un contexto real, sin haber incidencia directa de afectaciones hacia el comportamiento habitual de un objeto de estudio.

De igual forma, se tomó en consideración el diseño transversal, debido a que el instrumento de recolección de datos se aplicó en una única oportunidad. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), definen al diseño transversal como aquel que no toma al tiempo como una variable de estudio, sino que se centra en el análisis de una realidad determinada sobre la que se procede al análisis.

Respecto al enfoque del estudio, esta contó con un enfoque cuantitativo, en vista de que los datos fueron expuestos por medio de valores numéricos que permitieron ofrecer una evaluación más técnica y de capacidad de medición. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), definen al enfoque cuantitativo como aquel que toma como punto de partida al empleo de la estadística inferencial o descriptiva, con la intención de poder exponer la solución hacia un problema determinado.

## **2.2. Población y Muestra**

### **2.2.1. Población**

La población se encontró conformada por un total de 37 colaboradores de la empresa de transportes Señor Cautivo, en donde Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), definen a la población como el conjunto de elementos que representan a un determinado objeto de estudio.

### **2.2.2. Muestra**

La muestra fue de tipo no probabilística, en vista de que se obtuvo una población pequeña, trayendo como consecuencia que no se vea necesaria la utilización de una fórmula estadística para el establecimiento del tamaño muestral. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), definen a la muestra como aquella porción de representantes que son evaluados dentro de un determinado estudio.

## **2.3. Variables, Operacionalización**

### **2.3.1. Concepto de las variables**

#### **Variable Independiente: Estrategias de Motivación Laboral.**

Las estrategias de motivación laboral son definidas como aquel conjunto de técnicas y/o estrategias en las que se incurre, con el deseo de poder acrecentar el índice de motivación de los colaboradores y de forma consecuente, contar con mayores rendimientos y desarrollo relacionado (Castro, 2018)

#### **Variable Dependiente: Satisfacción laboral.**

Locke (1976) conceptualiza a la satisfacción laboral como “...una etapa afectiva positiva o placentera a consecuencia de las vivencias laborales del ser humano.”

### **2.3.2. Operacionalización de variables**

**Tabla 1.***Variable Independiente: Estrategias de Motivación Laboral*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Estrategias de motivación laboral	Motivación extrínseca	Condiciones de trabajo	01	Encuesta / Cuestionario
		Reconocimiento	02; 03	
		Oportunidad	04	
	Motivación intrínseca	Apreciación por el trabajo	05; 06	
		Trascendencia del trabajo	07	
		Desarrollo de habilidades	08	
	Motivación trascendental	Trabajo colaborativo	09; 10	
		Repercusión positiva	11	
		Esfuerzo constante	12	

*Fuente: Elaboración Propia*

**Tabla 2.***Variable Dependiente: Satisfacción Laboral*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Satisfacción Laboral	Condiciones físicas	Infraestructura	01; 02	Encuesta / Cuestionario
		Materiales	03; 04	
		Beneficios laborales	05; 06	
	Políticas administrativas	Salarios	07; 08	
		Suficiencia salarial	09; 10	
	Relaciones sociales	Sensación con el trabajo	11; 12	
		Horario de trabajo	13; 14	
	Desarrollo personal	Interrelación	15; 16	
		Comunicación	17; 18	
		Autorrealización	19; 20	
	Desempeño de tareas	Oportunidades	21; 22	
		Valoración	23; 24	
	Relación con la autoridad	Tareas cotidianas	25, 26	
Comunicación transversal		27		
		Comunicación longitudinal		

*Fuente: Elaboración Propia*

## 2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.4.1. Técnica

Se contó con el empleo de la técnica de la encuesta, la misma que fue conceptualizada por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), como aquella técnica que recurre al uso del cuestionario para realizar el procedimiento de recolección de datos.

### 2.4.2. Instrumento

El cuestionario que se empleó, se encontró conformado por 12 interrogantes para la variable de “Estrategia de motivación laboral” y 27 interrogantes para la variable de “Satisfacción laboral”; en el cual se contó con la escala ordinal, de tipo Likert, la cual se contó con una valoración del 1 al 5. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), nos mencionan que viene a ser la agrupación de las interrogantes que cuentan con orden sistemático, en donde se espera evaluar o responder a los objetivos planteados.

**Tabla 3.**  
*Escala de Likert*

<b>Escala</b>	<b>Nivel</b>
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

*Fuente: Elaboración propia*

### 2.4.3. Validez

La validez es definida por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), como aquel procedimiento que se basa en constatar el valor de las preguntas por medio de jueces expertos, con la intención de lograr avalar la calidad de los datos recolectados.

**Tabla 4.**  
*Validación de expertos*

N°	Experto	TA/TD	Especialidad
1	Dr. Mirko Merino Núñez	39: 39 / 39 = 1.00	Gestión Talento Humano
2	Mg. Nelly Aguilar Amaya	39: 39 / 39 = 1.00	Administración Estratégica
3	Mg. Luis Alvarado Montenegro	39: 39 / 39 = 1.00	Administración

*Fuente: Elaboración Propia*

Contamos con la colaboración de 3 especialistas quienes procedieron a revisar nuestro instrumento. Los especialistas emitieron su opinión personal y efectuaron sus aportaciones respecto al instrumento, lo cual nos arrojó una puntuación de 1.00, siendo este el resultado de la validación por los especialistas.

#### **2.4.4. Confiabilidad**

La confiabilidad es definida por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), como aquel procedimiento que se basa en la demostración o garantía de la confianza que se debe tener en los datos que fueron recolectados, el cual se encuentra determinado por medio del Alfa de Cronbach, en donde el instrumento de recopilación de datos, examinados de manera individual y de manera grupal, arrojaron un elevado índice de confiabilidad, dejándonos como resultados un valor superior a 0.80 de Alfa de Cronbach.

**Tabla 5.**  
*Confiabilidad del instrumento de recolección de datos*

Variable	Alfa de Cronbach	Estado
Estrategias de motivación laboral	0.914	Confiable

Satisfacción laboral	0.971	Confiable
Ambas variables	0.976	Confiable

---

*Fuente: SPSS versión 25*

## 2.5. Procedimiento de análisis de datos

Acerca del procedimiento de análisis de datos, se vio necesario contar con la estadística descriptiva en donde esta buscó la demostración de características relevantes de las variables de estudio, en donde la exposición de la totalidad de la información fue establecida mediante tablas de frecuencia y/o gráficos de barras, con la intención de poder establecer las estrategias de mayor impacto y/o relevancia en cuanto al progreso de la satisfacción de todo el personal, viéndose complementado con la determinación del Alfa de Cronbach, con la intención de poder exponer la fiabilidad o confiabilidad de los datos recolectados. Cabe destacar que todo procesamiento de datos fue realizado por medio del software SPSS V 26.00.

## 2.6. Criterios Éticos

En cuanto a los criterios éticos, se exponer por medio de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), los siguientes puntos de referencia:

- **Consentimiento informado:** Los partícipes del estudio se expusieron hacia la firma de consentimiento informado, en donde se estableció las garantías de participación de estos.
- **Respeto a los sujetos inscritos:** Todo participante se respetó en cuanto a la toma de decisiones y trato, no solo desde la aplicación del cuestionario, sino desde el primer contacto que se tuvo con el mismo.
- **Validez científica:** En relación con la validez científica, la estructura de la investigación misma y la validación de la recolección de datos, por medio de jueces expertos y por medios estadísticos, ha garantizado la calidad de la indagación establecida.

- **Selección equitativa de los sujetos:** Toda selección de los participantes quedó a plena concepción de criterios técnicos, tanto de inclusión y exclusión.

## 2.7. Criterios de Rigor Científico

Acerca de los criterios de rigor científico, se ha contado con los expuestos por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), siendo los siguientes:

- **Aplicabilidad:** Esta investigación se realizó con la finalidad de encontrar una aplicación práctica hacia el objeto de estudio, en base a las garantías de efectividad que pueden llegar a tener las estrategias planteadas.
- **Consistencia:** La valoración y la calidad de los datos que se expusieron en la presente investigación, permitieron que se responda a cada uno de los objetivos planteados.
- **Valoración de verdad:** La totalidad de la información que se obtuvo, contó con la consecución de hechos que se recolectaron de campo.
- **Neutralidad:** Todos los datos que fueron procesados y la recolección de datos, carecieron de manipulación por nuestra parte, en cuanto a intereses personales.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Tablas y Figura

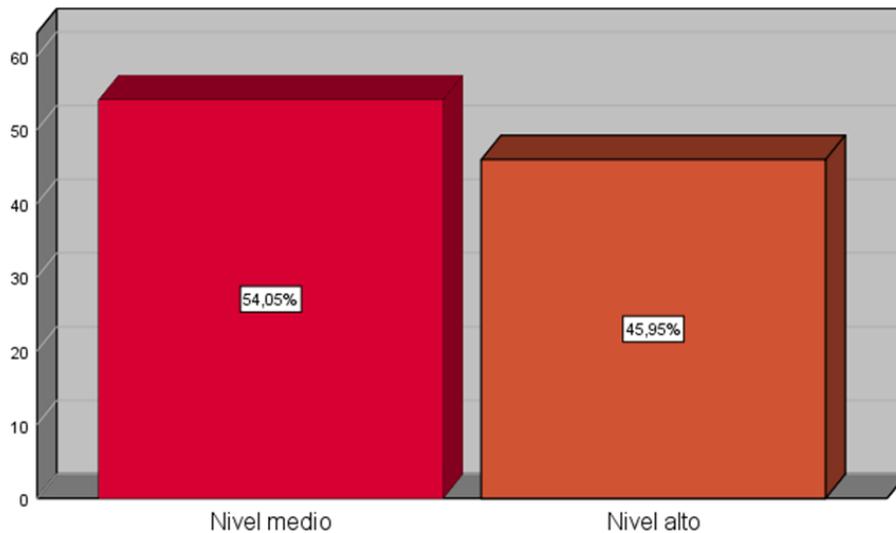
**Relacionado al objetivo 01:** Identificar las estrategias de motivación laboral que se emplean en la Empresa de Transportes Señor Cautivo.

**Tabla 6**  
**Estrategias de motivación laboral extrínseca**

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel medio	20	54,1
Nivel alto	17	45,9
Total	37	100,0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 1  
Estrategias de motivación laboral extrínseca



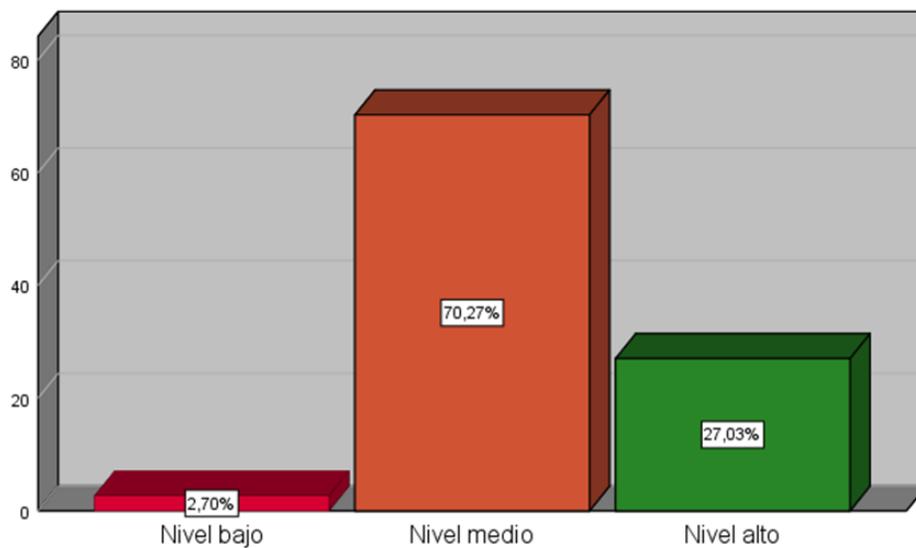
**Nota:** El 54.05% de los colaboradores ha señalado que las estrategias de motivación laboral extrínseca en la organización analizada se han encontrado en un nivel medio. Así mismo, el 45.95% de los colaboradores señalaron que estas estrategias se encontraron en un nivel alto.

**Tabla 7**  
**Estrategias de motivación laboral intrínseca**

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	1	2,7
Nivel medio	26	70,3
Nivel alto	10	27,0
Total	37	100,0

**Nota:** Elaboración propia

**Figura 2**  
**Estrategias de motivación laboral intrínseca**



**Nota:** El 2.70% de los colaboradores ha señalado que las estrategias de motivación laboral intrínseca en la organización analizada se han encontrado en un nivel bajo. Así mismo, el 70.27% de los colaboradores señalaron que estas estrategias se encontraron en un nivel medio. Mientras que, el 27.03% de estos, expusieron que el nivel alto se ha encontrado presente en las estrategias de motivación laboral intrínseca.

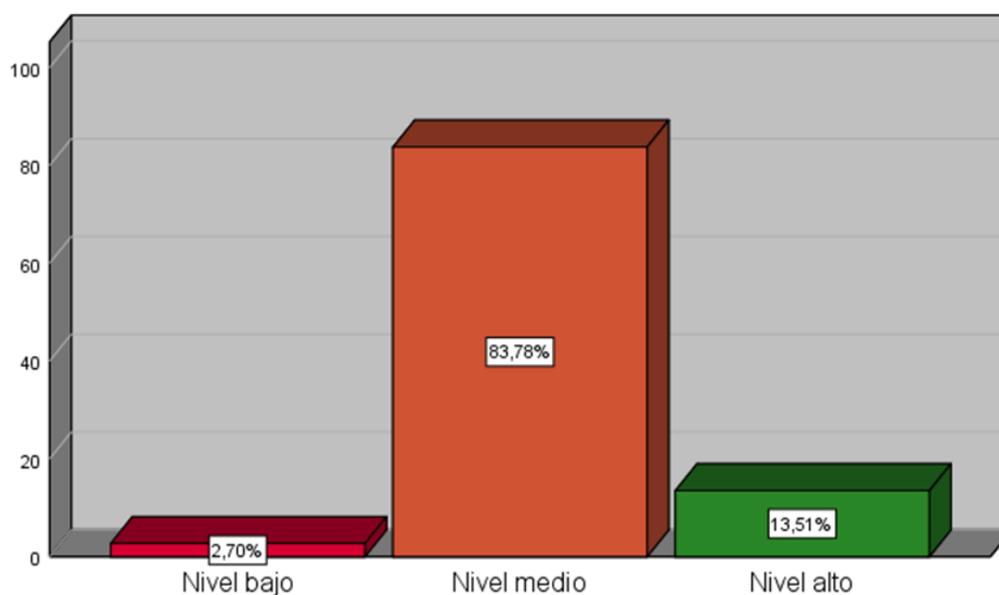
**Tabla 8**  
**Estrategias de motivación laboral trascendental**

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	1	2,7
Nivel medio	31	83,8
Nivel alto	5	13,5
Total	37	100,0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 3

Estrategias de motivación laboral trascendental



**Nota:** El 2.70% de los colaboradores ha señalado que las estrategias de motivación laboral trascendental en la organización analizada se han encontrado en un nivel bajo. Así mismo, el 83.78% de los colaboradores señalaron que estas estrategias se encontraron en un nivel medio. Mientras que, el 13.51% de estos, expusieron que el nivel alto se ha encontrado presente en las estrategias de motivación laboral trascendental.

**Relacionado al objetivo 02:** Determinar el nivel de satisfacción de los colaboradores en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021.

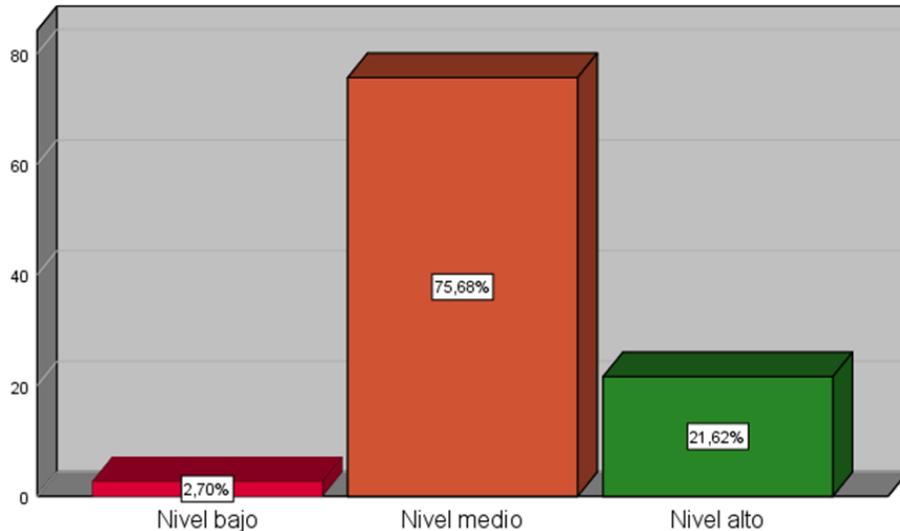
**Tabla 9**  
**Nivel de satisfacción laboral en su dimensión condiciones físicas**

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	1	2,7
Nivel medio	28	75,7
Nivel alto	8	21,6
Total	37	100,0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 4

Nivel de satisfacción laboral en su dimensión condiciones físicas



**Nota:** Los colaboradores encuestados señalaron en consideración al nivel de satisfacción laboral en su dimensión condiciones físicas: el 2.70% señaló que se ha encontrado en un nivel bajo, el 75.68% señaló que se encontró en un nivel medio y el 21.62% señaló que se encontró en un nivel alto.

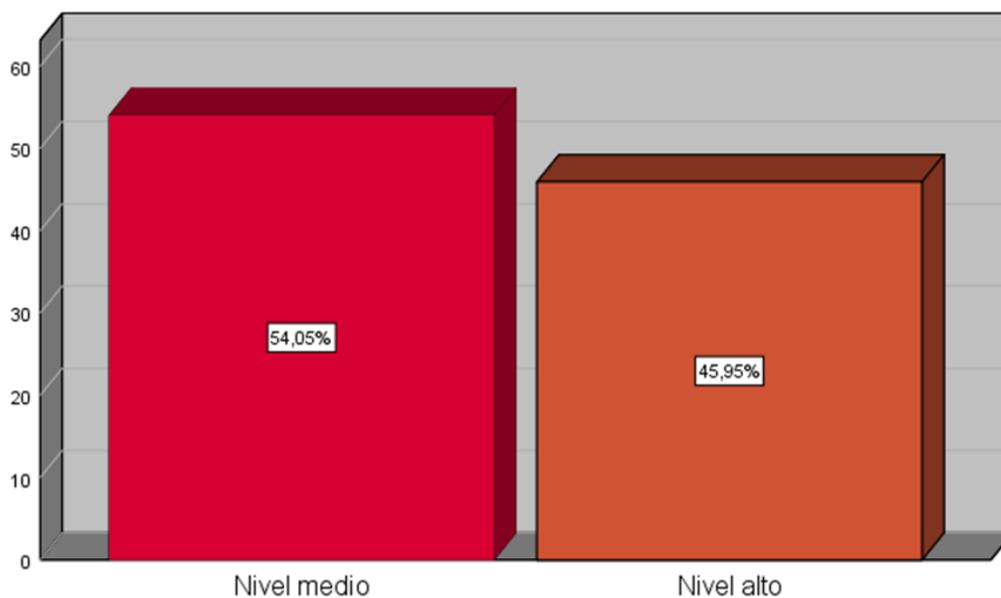
**Tabla 10**  
**Nivel de satisfacción laboral en su dimensión beneficios laborales**

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel medio	20	54,1
Nivel alto	17	45,9
Total	37	100,0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 5

Nivel de satisfacción laboral en su dimensión beneficios laborales



**Nota:** Los colaboradores encuestados señalaron acerca del nivel de satisfacción laboral en su dimensión beneficios laborales: el 0.00% señaló que se ha encontrado en un nivel bajo, el 54.05% señaló que se encontró en un nivel medio y el 45.95% señaló que se encontró en un nivel alto.

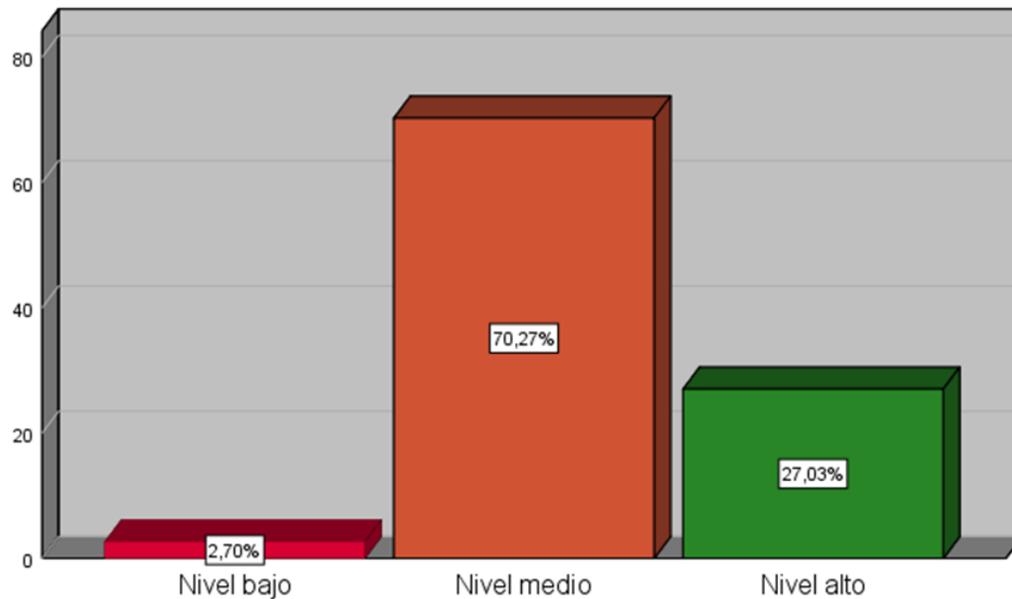
**Tabla 11**  
**Nivel de satisfacción laboral en su dimensión políticas administrativas**

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	1	2,7
Nivel medio	26	70,3
Nivel alto	10	27,0
Total	37	100,0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 6

Nivel de satisfacción laboral en su dimensión políticas administrativas



**Nota:** Los colaboradores encuestados señalaron acerca del nivel de satisfacción laboral en su dimensión políticas administrativas: el 2.70% señaló que se ha encontrado en un nivel bajo, el 70.27% señaló que se encontró en un nivel medio y el 27.03% señaló que se encontró en un nivel alto.

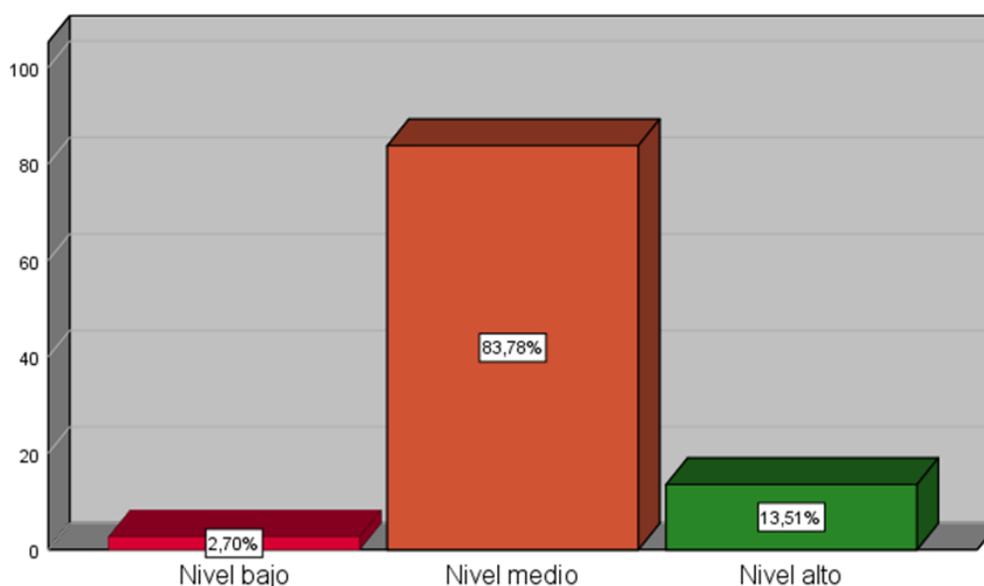
**Tabla 12**  
**Nivel de satisfacción laboral en su dimensión relaciones sociales**

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	1	2,7
Nivel medio	31	83,8
Nivel alto	5	13,5
Total	37	100,0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 7

Nivel de satisfacción laboral en su dimensión relaciones sociales



**Nota:** Los colaboradores encuestados señalaron acerca del nivel de satisfacción laboral en su dimensión relaciones sociales: el 2.70% señaló que se ha encontrado en un nivel bajo, el 83.78% señaló que se encontró en un nivel medio y el 13.51% señaló que se encontró en un nivel alto.

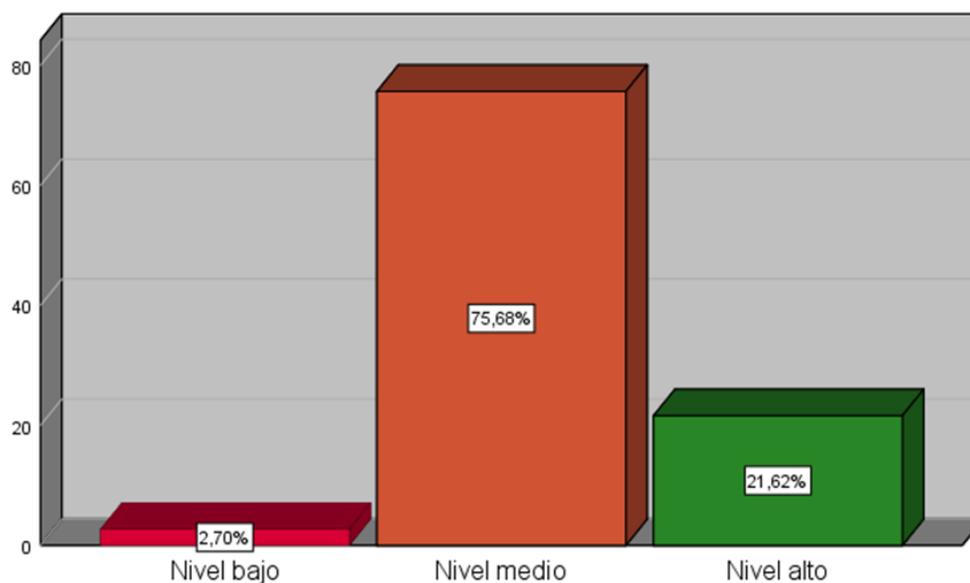
**Tabla 13**  
**Nivel de satisfacción laboral en su dimensión desarrollo personal**

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	1	2,7
Nivel medio	28	75,7
Nivel alto	8	21,6
Total	37	100,0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 8

Nivel de satisfacción laboral en su dimensión desarrollo personal



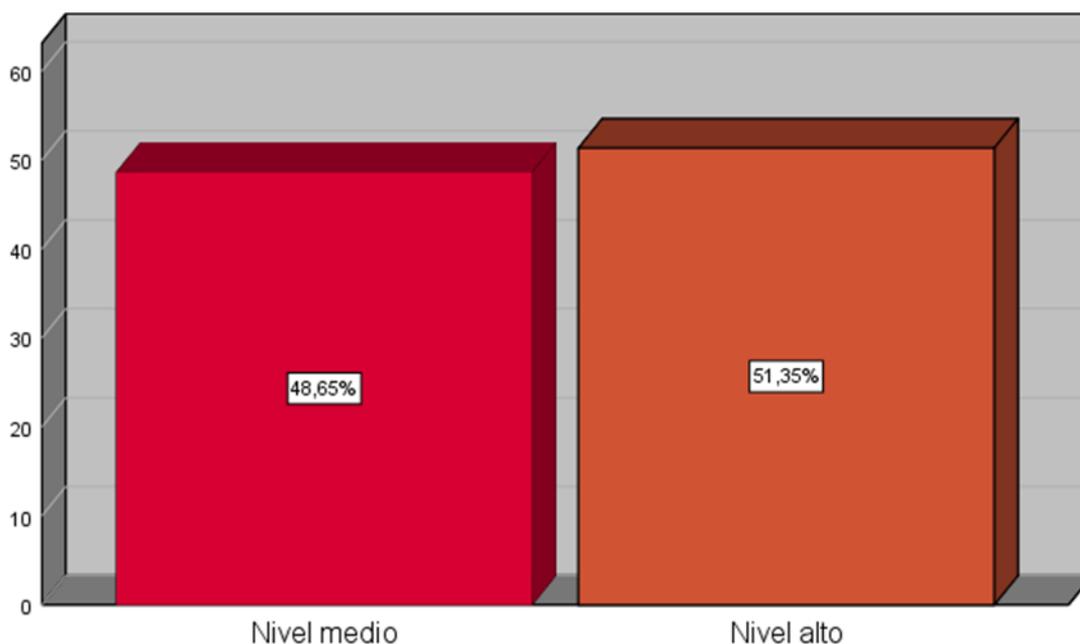
**Nota:** Los colaboradores encuestados señalaron acerca del nivel de satisfacción laboral en su dimensión desarrollo personal: el 2.70% señaló que se ha encontrado en un nivel bajo, el 75.68% señaló que se encontró en un nivel medio y el 21.62% señaló que se encontró en un nivel alto.

**Tabla 14**  
**Nivel de satisfacción laboral en su dimensión desempeño de tareas**

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel medio	18	48,6
Nivel alto	19	51,4
Total	37	100,0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 9  
Nivel de satisfacción laboral en su dimensión desempeño de tareas



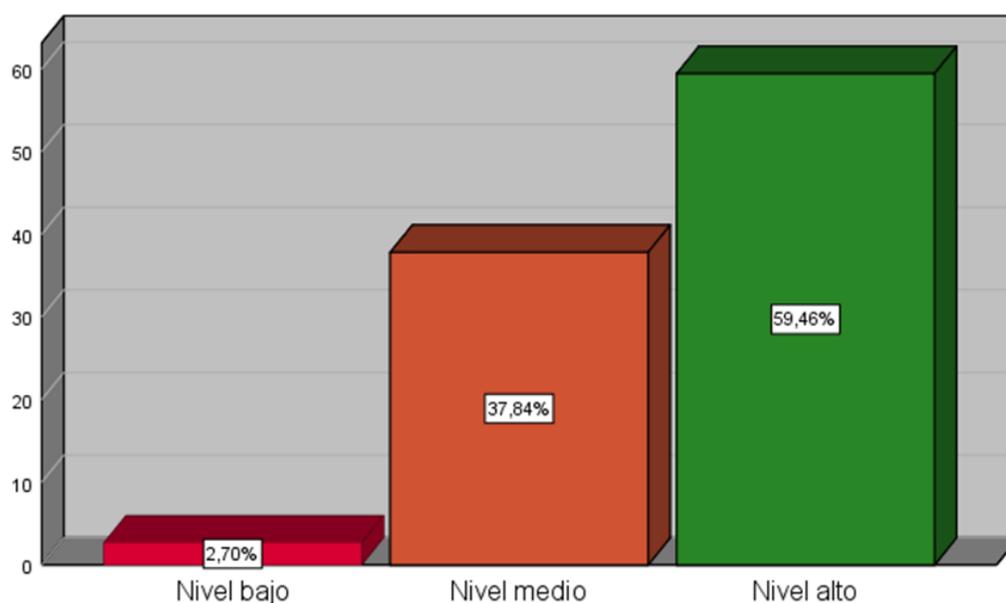
**Nota:** Los colaboradores encuestados señalaron acerca del nivel de satisfacción laboral en su dimensión desempeño de tareas: el 0.00% señaló que se ha encontrado en un nivel bajo, el 48.65% señaló que se encontró en un nivel medio y el 51.35% señaló que se encontró en un nivel alto.

**Tabla 15**  
**Nivel de satisfacción laboral en su dimensión relación con autoridades**

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	1	2,7
Nivel medio	14	37,8
Nivel alto	22	59,5
Total	37	100,0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 10  
 Nivel de satisfacción laboral en su dimensión relación con autoridades



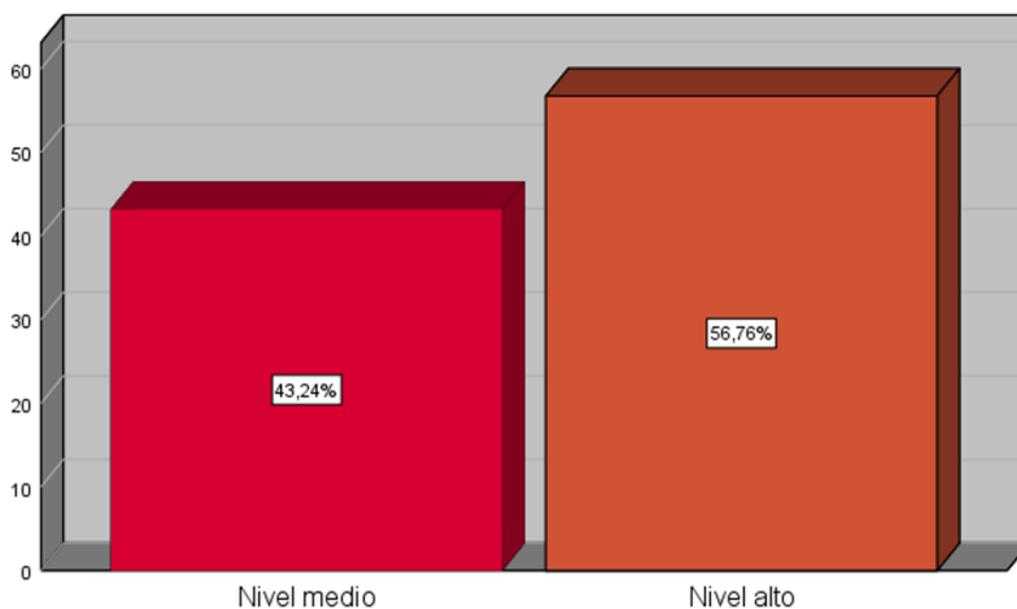
**Nota:** Los colaboradores encuestados señalaron acerca del nivel de satisfacción laboral en su dimensión relación con autoridades: el 2.70% señaló que se ha encontrado en un nivel bajo, el 37.84% señaló que se encontró en un nivel medio y el 59.46% señaló que se encontró en un nivel alto.

**Tabla 16**  
**Nivel de satisfacción laboral**

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel medio	16	43,2
Nivel alto	21	56,8
Total	37	100,0

**Nota:** Elaboración propia

**Figura 11**  
**Nivel de satisfacción laboral**



**Nota:** Los colaboradores encuestados señalaron acerca del nivel de satisfacción laboral: el 0.00% señaló que se ha encontrado en un nivel bajo, el 43.24% señaló que se encontró en un nivel medio y el 56.76% señaló que se encontró en un nivel alto.

### **3.2. Discusión de resultados**

Teniendo la finalidad de analizar los resultados hallados los cuales se están plasmando en el presente proyecto, seguidamente, planteamos los fundamentos en relación con ello.

#### **Relacionado al objetivo 01: Identificar las estrategias de motivación laboral que se emplean en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021.**

En cuanto a la identificación de las estrategias de motivación laboral que fueron empleadas por la Empresa de Transportes Señor Cautivo, se puede establecer que estas cuentan con un nivel medio, debido a que la dimensión motivación laboral extrínseca alcanzó un nivel medio con el 54%, lo cual significa que no consideran buenas las condiciones de trabajo, no reciben algún tipo de reconocimiento por la labor que realizan. En cuanto a la dimensión motivación laboral intrínseca alcanzó un nivel medio con el 70,3%, lo cual refleja que no sienten consideración alguna por parte de empresa hacia ellos. Por último, con respecto a la dimensión motivación laboral trascendental alcanzó un nivel medio con el 83,8%, esto nos dice que no suelen participar de manera continua con sus compañeros para el alcance se las metas.

Tiene semejanza con el estudio que realizó Delgado (2018), Lima, en su estudio arrojó como resultado que la variable motivación se halló en un nivel medio con el 78% lo que nos dice que la empresa tiene una gran posibilidad de mejorar la motivación de sus empleados haciendo uso de estrategias precisas las cuales ayuden a estimular a todo el equipo de trabajo. Por ellos llegó a la conclusión de que la implementación de un programa de motivación laboral contribuirá a la motivación de todo el personal.

Asimismo, podemos hacer la comparación con el estudio que realizó Marín y Plasencia (2017), Lima en su estudio arrojó como resultado que la variable motivación se halló en un nivel medio con el 49.3% puesto que los empleados no están siendo motivados de una manera correcta y eso lleva a que no se sientan comprometidos con su puesto de trabajo lo que los lleva a trabajar de manera desmotivada. Por lo mismo que concluyeron que es esencial de que motiven constantemente al personal, ya que esto permitirá que ellos se sientan valorados y mejoren sus niveles de motivación y satisfacción.

Por último, podemos hacer la comparación con el estudio que realizó Chico (2018), Lima, en su estudio arrojó como resultado que la variable motivación se halló en un nivel medio con el 68% eso nos dice que el personal no está incentivado para seguir con sus labores a consecuencia del aumento de labores que se les establece. Llegó a la conclusión de que se debe restablecer su plan de motivación laboral y tomar en consideración la intervención de cada miembro de la entidad en el perfeccionamiento de la misma.

Los mencionados estudios líneas arriba logran tener semejanza con nuestra investigación, puesto que analizamos la motivación en la empresa Señor Cautivo, en el cual logramos evidenciar que la empresa cuenta con su personal desmotivado y en la generalidad de los asalariados de la entidad se puede observar el poco interés por innovar, mejorar los procesos, desarrollar buenas prácticas; llegando a extremos en la que los trabajadores incumplen con sus tareas o llegan tarde, producto de lo insatisfechos que se encuentran con la empresa.

Basándonos en la teoría de Herzberg citado por Castro (2018) las estrategias de motivación laboral son definidas como aquel conjunto de técnicas y/o estrategias en las que se incurre, con el deseo de poder acrecentar el índice de motivación de los colaboradores y de forma consecuente, contar con mayores rendimientos y desarrollo relacionado.

**Referente al objetivo 02: Determinar el nivel de satisfacción de los colaboradores en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021.**

Para el caso del nivel de satisfacción laboral en los colaboradores, se encontró en un nivel medio con más del 43.24% y en un nivel alto con una representación del 56.76%, lo cual evidenció la posibilidad de mejora que puede estar enmarcada dentro del ámbito organizacional. De esta forma fue que, Velasco (2017) planteó la necesidad que tiene toda organización de mantener a sus colaboradores bien organizados y con ganas de prevalecer dentro de la competitividad en la empresa.

Para el caso de las dimensiones que conformaron a la variable satisfacción laboral, se puede establecer el hecho de que la dimensión de condiciones físicas contó con un nivel medio, en donde se alcanzó una representación del 75.68%. Un comportamiento similar fue el alcanzado para el caso de los beneficios laborales y las políticas administrativas, en donde se obtuvieron resultados del 54.05% y 70.27% en este mismo apartado. Mientras que, se expone la necesidad de que la organización cuente con mejoras, mediante la implementación de estrategias de motivación laboral, con la intención de compensar los resultados inadecuados que fueron obtenidos en las dimensiones de relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad, para lo cual el comportamiento y la exposición hecha por los colaboradores, dejó en clara evidencia la posibilidad de mejora.

Tiene semejanza con el estudio que realizó Urcia (2022), Pimentel, en su estudio arrojó como resultado que la variable satisfacción se halló en un nivel medio con el 52.9%, debido a que los encuestados mencionan que la entidad no suele reconocer su desempeño y logros que alcanzan en cada una de sus funciones. Es por ello que concluyó que se debe fortalecer la motivación cubriendo todas las necesidades de los asesores para que de esa forma se

logre conseguir una buena satisfacción lo cual le traerá beneficio tanto para empresa como para cada uno de los asesores puesto que brindaran un mejor desempeño en la ejecución de sus labores diarias.

Asimismo, podemos hacer la comparación con el estudio que realizó Idrogo (2017), Pimentel, en su estudio arrojó como resultado que la variable satisfacción se halló en un nivel medio con el 68.75% lo que nos demuestra que los trabajadores aún necesitan de buenas estrategias de motivación a fin de alcanzar un alto grado. Por lo mismo fue que logró llevar a cabo la táctica de motivación basada en la dinámica del curso que favorezca con la satisfacción de los ayudantes para que de esa manera se pueda evitar pérdidas para la empresa y desgaste para los colaboradores.

Los mencionados estudios líneas arriba logran tener semejanza con nuestra investigación, puesto que analizamos la satisfacción laboral en la empresa Señor Cautivo, en el cual logramos evidenciar que la empresa cuenta con su personal insatisfecho producto de que en los últimos años la compañía dejó de lado el reconocimiento del colaborador y se ha enfocado más en su estabilidad, es por ello que la desmotivación ha sido un problema que ha ido causando insatisfacción en ellos, logrando que sus labores terminen siendo deficientes, creando inestabilidad en ellos.

Basándonos en la teoría de Locke (1976) quien llegó a plantear que la satisfacción laboral es el resultado de la diferencia entre lo que los colaboradores esperan de su empleo y lo que consiguen ciertamente, medido por el valor que tengan estos efectos. Locke precisa entonces la satisfacción laboral como "...una etapa afectiva positiva o placentera a consecuencia de las vivencias laborales del ser humano."

### **3.3. Aporte Práctico**

Estrategias de motivación laboral para mejorar la satisfacción de los colaboradores en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021

#### **3.3.1. Presentación de la propuesta**

La motivación laboral es una estrategia actual para mejorar la productividad de las organizaciones y aumentar el progreso de los subordinados en tanto que se satisface sus carencias en su entorno laboral. La motivación laboral, se basa en impactar los sentidos de los trabajadores de la entidad, basándose en el mejoramiento de las condiciones de trabajo, los beneficios e implementar sistemas de comunicación competente entre las áreas de trabajo y empleados de la misma área, en la misma jerarquía o entre asalariados – gerente. En ese marco si la empresa de transportes Señor Cautivo, hace uso de estrategias de motivación laboral y mejora sus condiciones de trabajo, se puede lograr un nivel de satisfacción laboral positivo en los colaboradores de la empresa, que promueva a incrementar su desempeño y que se vea reflejado en el valor de los servicios que esta brinda.

Asimismo, la motivación laboral también considera, que las políticas de la empresa se alineen a sus metas, de modo, que se sientan identificados, útiles y satisfechos con su trabajo, asimismo, respetar sus horarios de modo que no perciban un descontento con la empresa y sientan que están siendo explotados. De acuerdo con las propuestas que considera la motivación laboral, es necesario que la Empresa de Transportes Señor Cautivo, implemente una propuesta motivacional que consienta la participación apropiada entre las áreas internas de la compañía, a fin de que ellos mismos alcance a reconocer su significación y se funden con la misión – visión de esta.

#### **3.3.2. Fundamentación**

En la presente propuesta, Castro (2018) ha señalado que los procesos de lograr la satisfacción del trabajador se ven directamente relacionados con las

actividades de mejoras en las condiciones de trabajo implementadas por la unidad gerencial de la compañía.

De manera que, es de suma trascendencia que la empresa garantice actividades de calidad, ambientes de trabajo adecuado y un sistema de comunicación eficiente, con el fin de superar las expectativas que perciben los trabajadores. Para el autor, no se puede considerar la satisfacción del trabajador, sin previamente no se encuentra unas condiciones adecuadas de trabajo.

### **3.3.3. Objetivos**

#### **Objetivo General**

- Establecer las estrategias de motivación laboral para mejorar la satisfacción de los colaboradores en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021.

#### **Objetivos Específicos**

- Desarrollar estrategias de motivación extrínseca a fin de optimizar la satisfacción del equipo de trabajo en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021.
- Desarrollar estrategias de motivación intrínseca a fin de optimizar la satisfacción del equipo de trabajo en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021.
- Desarrollar estrategias de motivación trascendental a fin de optimizar la satisfacción del equipo de trabajo en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021.

### 3.3.4. Desarrollo de la propuesta

#### A. Estrategia - Motivación Extrínseca

##### 1. Reconocimiento empleado del mes

Proponemos se ponga en práctica el reconocimiento al empleado del mes, en donde les concedan incentivos tangibles como intangibles a los empleados, pues esto asegurará que el personal se sienta motivado y a su vez generen un sentimiento de compromiso hacia la empresa, puesto que al sentirse reconocidos por el esfuerzo que realizan aumentará su compromiso y lealtad, asimismo aumentaremos la moral de los mismos lo cual traerá consigo satisfacción en el personal.

**Tabla 17**  
*Estrategia – Motivación Extrínseca*

Actividad	Descripción	Duración	Periodo de ejecución	Responsable
Objetivos cumplidos	Retribuir la responsabilidad y eficacia en cuanto al cumplimiento de los objetivos propuestos por la empresa			
Asistencia regular	Retribuir al empleado que cuente con menos faltas y tardanzas			
Compromiso y Rendimiento	Retribuir a los empleados que en todo el mes hayan tenido buen rendimiento y compromiso hacia la empresa y funciones	30'	Mensual	Talento Humano
Gran servicio al cliente	Retribuir al empleado que logre el mayor número de comentarios por parte de los clientes			

**Fuente:** *Elaboración propia*

Para llevar a cabo dicho plan cada fin de mes se emplearán 30' al finalizar la jornada laboral para dar a conocer quién es el empleado del mes, el encargado de anunciar y retribuir al empleado será el área de talento humano quien se tomará un tiempo prudente de 30' para llevar a cabo dicha acción brindándole al empleado los incentivos.

**Tabla 18**  
*Presupuesto*

<b>Incentivo</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Monto Mensual</b>	<b>Monto Anual</b>
Anuncio del empleado del mes	Post en las redes sociales	-	-
La oportunidad de salir temprano	1 vez a la semana	-	-
Una sesión de masaje en un spa	1 (unidad)	S/. 50.00	S/. 600.00
Una visita a una barbería o salón de belleza	1 (unidad)	S/. 50.00	S/. 600.00
Pines conmemorativos para que demuestren su orgullo y un cuadro de honor	1 (unidad)	S/. 4.00	S/. 48.00
<b>Total</b>		<b>S/. 104.00</b>	<b>S/. 1,248.00</b>

**Fuente:** *Elaboración propia*



**Figura 12.** Flyers de reconocimiento

## B. Estrategia - Motivación Intrínseca

### 1. Reunión Participativa

Planteamos se lleve a cabo reuniones en las cuales participe todo el personal de la empresa con el propósito de que los subordinados puedan conectar con sus empleadores y así implantar una comunicación clara. Adicionalmente se busca llegar a conocer las inquietudes del personal, así como también las opiniones de cada uno de ellos.

**Tabla 19**  
*Estrategia – Motivación Intrínseca*

Actividad	Descripción	Duración	Periodo de ejecución	Responsable
	Abordar temas sobre algún problema que se esté presentando en ese momento			
Reunión Participativa	Plantear soluciones ante inconvenientes presentados	30'	Quincenal	Administrador
	Solicitar opiniones y/o sugerencias al personal			
	Realizar retroalimentaciones			

**Fuente:** *Elaboración propia*

Para llevar a cabo dicho plan cada quincena al finalizar la jornada laboral se tomará 30' para abordar temas sobre algún problema que se esté presentando y a su vez brindar soluciones. Asimismo, este tipo de reuniones también permitirá que el personal emita opiniones acerca de temas que se aborden y también se busca realizar retroalimentaciones con el fin de mejorar con el flujo de comunicación.

## 2. Cursos Formativos

Planteamos se lleve a cabo cursos formativos el cual permita al personal poder obtener mayor conocimiento acerca de un programa el cual le ayudará en el desenvolvimiento de sus actividades diarias, esto permitirá disminuir los errores y permitirá también que el personal se desarrolle de manera intelectual como personal.

El curso que se dictará es acerca de la herramienta básica Microsoft Excel nivel intermedio puesto que se explicará a mayor magnitud sobre las funcionalidades que esta posee, el tiempo estimado en el cual se impartirán las clases es de mes y medio y esto a cargo de un experto para que pueda brindar las clases.

**Tabla 20**  
*Presupuesto*

<b>Curso</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Monto Total</b>	<b>Monto anual</b>
Microsoft Excel Intermedio	1 mes y medio	S/. 300	S/. 450	S/. 450.00
<b>Total</b>				<b>S/. 450.00</b>

*Fuente: Elaboración propia*

## C. Estrategia – Motivación Trascendental

### 1. Talleres motivaciones y capacidad de relacionarse

Proponemos se realicen talleres y conferencias motivacionales a fin de que el personal posea una mayor motivación para el desarrollo de actividades en el día a día, a su vez conseguir de que estos logren desarrollar la capacidad de relacionarse y que esta sea la destreza base para constituir lazos y confianza entre compañeros para reforzar y aumentar la relación interpersonal entre ellos. Además de que desarrollen habilidades como la integración, unión, comunicación y entre otras.

**Tabla 21**

*Estrategia - Motivación Trascendental*

Actividad	Descripción	Duración	Periodo de ejecución	Responsable
	Exponer la importancia de las relaciones interpersonales			
Taller: Capacidad de relacionarse	Proveer materiales con información sobre el tema en mención	1 horas	6 meses	Experto en el tema
	Realizar dinámicas grupales			
Taller motivacional para fomentar el trabajo en equipo	Orientar al personal para solucionar problemas personales y grupales	1 horas	6 meses	Experto en el tema

*Fuente: Elaboración propia*

Para llevar a cabo dicho plan el encargado de la proyección y realización de esta estrategia será la oficina de talento humano, quien se encargará de que se desarrollé dicha actividad.

**Tabla 22.**  
*Presupuesto*

<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor</b>	<b>Monto anual</b>
Asesor	1 (unidad)	S/. 300.00	S/. 600.00
<b>Total</b>			<b>S/. 600.00</b>

### 3.3.5. Presupuesto

**Tabla 23**

*Presupuesto de la propuesta de estrategias de motivación laboral*

<b>Estrategias</b>	<b>Actividades</b>	<b>Periodo de ejecución</b>	<b>Responsable</b>	<b>Presupuesto</b>
	Objetivos cumplidos			
Reconocimiento empleado del mes	Asistencia regular Compromiso y Rendimiento	Mensual	Talento Humano	S/. 1,248
Reunión Participativa	Gran servicio al cliente Reunión con todo el personal	Quincenal	Administrador	-
Cursos Formativos	Clase de Microsoft Excel Intermedio	1 mes y medio	Experto en el tema	S/. 450.00
Talleres motivaciones y capacidad de relacionarse	Taller: Capacidad de relacionarse Taller motivacional para fomentar el trabajo en equipo	6 meses	Experto en el tema	S/. 600
<b>Total</b>				<b>S/. 2,298</b>

Del presupuesto se hará cargo la empresa mencionada, dado que al poner en marcha la propuesta conseguirán motivarlos y eso consentirá obtener alto índice de satisfacción.

### 3.3.6. Cronograma de actividades

**Tabla 24**  
*Cronograma de actividades*

Estrategias	Actividades	Periodo											
		En	Fe	Ma	Ab	Ma	Ju	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
	Objetivos cumplidos												
Reconocimiento empleado del mes	Asistencia regular	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Compromiso y Rendimiento												
	Gran servicio al cliente												
Reunión Participativa	Reunión con todo el personal	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Cursos Formativos	Clase de Microsoft Excel Intermedio			x	x								
Talleres motivaciones y capacidad de relacionarse	Taller: Capacidad de relacionarse	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Taller motivacional para fomentar el trabajo en equipo		x						x				

**Fuente:** *Elaboración propia*

### **3.3.8. Monitoreo y evaluación del plan de acción**

Se llevó a cabo la creación de estrategias que ayuden a motivar a todo personal, así como también se detalló cada actividad, la fecha en el que se llevará a cabo y se especificó el o los responsables de cumplir con lo propuesto. Todo ello con la finalidad de lograr una mejora en cuanto a la motivación, ya que eso consentirá que la satisfacción de los subordinados sea optima consintiendo que la empresa cuente con un personal altamente calificado.

Adicionalmente, para medir el grado de satisfacción del personal en proporción a los numerosos elementos de su trabajo se estará empleando una encuesta de satisfacción, éste será de gran apoyo para darnos cuenta si las estrategias están dando resultados.

## Encuesta de Satisfacción



### 1. Información del empleado

Nombre	Cargo

### 2. Puntuación

NIVEL DE PUNTUACIÓN			
1	Muy en desacuerdo	3	Indeciso
2	En desacuerdo	4	De acuerdo
5	Muy de acuerdo		

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1. Se te brinda un reconocimiento especial en tu desempeño laboral					
2. Las ideas que aportas para mejora el trabajo son tomadas en consideración					
3. La relación entre líder y equipo de trabajo es la adecuada					
4. Recibo de mi jefe el entrenamiento que necesito para hacer mi trabajo					
5. La información que recibo de mi jefe es clara para realizar mis actividades					
6. Existe una correcta y clara comunicación entre compañeros					
7. Tus superiores te comunican las expectativas y te dan retroalimentación clara					
8. Tienes las herramientas necesarias para realizar tu trabajo					
9. Al enfrentarte a un problema laboral, sabes con quien acudir para resolver la situación					
10. Me siento orgulloso de pertenecer					
<b>TOTAL, DE PUNTOS OBTENIDOS</b>					

### 3. Nivel General

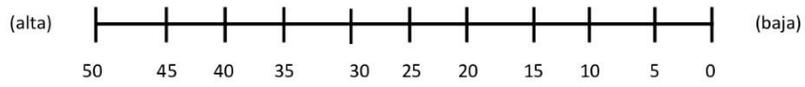
En una escala del 1-5, ¿Qué tan importante crees que sea el trabajo que realizas?					
---	--	--	--	--	--

### 4. Nivel de Satisfacción

¿Qué tan satisfecho te encuentras con la empresa?					
---	--	--	--	--	--

**5. Calificación**

Anote una X en el continuo de la encuesta de satisfacción para marcar la calificación final.



**6. Comentarios**

Comentarios y recomendaciones

### 3.3.9. Costo Beneficio de la propuesta

Teniendo en cuenta los datos aproximados ofrecidos por el gerente de la Empresa de Transporte Señor Cautivo, conocimos los ingresos anuales del periodo 2020 al 2022. No obstante, si aplican la propuesta se predice que para el año siguiente los ingresos incrementen en un 10%, considerando que la propuesta tiene un costo total de S/. 2,298.00

**Tabla 25.**  
Ingresos - Egresos

		2020		2021		2022		2023
INGRESOS	S/	3,543,746.98	S/	3,937,496.64	S/	4,474,428.00	S/	4,921,870.80
EGRESOS	S/	2,342,270.30	S/	2,602,522.56	S/	2,957,412.00	S/	3,255,451.20
INGRESOS - EGRESOS	S/	1,201,476.67	S/	1,334,974.08	S/	1,517,016.00	S/	1,666,419.60

**Tabla 26.**  
Costo/Beneficio

Análisis de Costo Beneficio	
BENEFICIO	S/ 13,199,125.58
COSTO	S/ 8,725,646.11
BENEFICIO/COSTO	1.51

En consecuencia, contamos con un beneficio total de S/ 13,199,125.58 y con un costo total de S/ 8,725,646.11, dejándonos como resultado un costo – beneficio mayor a 1, de manera que logramos asegurar que el proyecto es viable puesto que, por cada sol invertido se logrará adquirir un beneficio de S/. 1.51

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

En cuanto a las estrategias de motivación para mejorar la satisfacción de los colaboradores, se concluyó que estas no solo han buscado contar con la meta de mantener la productividad, sino que han coincidido con la búsqueda de mayores niveles de satisfacción, relacionadas con la apreciación por el trabajo, en coherencia con la mejora de los ambientes laborales y los instrumentos que se colocaron para que puedan disponer de cada uno de los colaboradores.

Concluimos que, el nivel de satisfacción laboral fue medio con un nivel de representación del 43.24%, el cual se ha debido a comportamientos similares relacionados con las condiciones físicas de trabajo, beneficios laborales, incurriendo en la necesidad de contar con la aplicación de políticas administrativas que hayan podido mantener una predisposición positiva en cuanto a las relaciones sociales entre colaboradores que promuevan el desempeño de estos.

Para finalizar, creamos las estrategias para motivar a todo el personal, entre ellos tenemos: el “Reconocimiento al empleado del mes” para la estrategia de motivación extrínseca; “Reunión Participativa” y “Cursos Formativos” para la estrategia de motivación intrínseca y “Talleres motivaciones y capacidad de relacionarse” para la estrategia de motivación trascendental, obteniendo un presupuesto de S/. 2,298 el cual se hará cargo la empresa mencionada, dado que al poner en marcha la propuesta conseguirán motivarlos y eso consentirá obtener alto índice de satisfacción.

## **4.2. Recomendaciones**

Recomendamos al gerente de talento humano de la empresa de transportes Señor Cautivo, el evaluar la implementación de las estrategias de motivación intrínsecas como: reunión participativa y cursos formativos, centradas en el desarrollo de habilidades como la comunicación positiva, conocimiento, resolución de problemas y la apreciación por el trabajo, con el objetivo de corregir de manera relevante el nivel de satisfacción de los colaboradores y de forma consiguiente su productividad.

Recomendamos se pueda medir la satisfacción de todo el personal de manera consecutiva, con la intención de conocer cuales son los factores que influyen en la satisfacción de los mismos, de esa manera se pueda detectar a tiempo y aplicar las estrategias que ayuden a evitar la insatisfacción de los subordinados.

Finalmente, se recomienda al gerente general, incluir dentro del presupuesto del año 2022, la promoción y aplicación del conjunto de estrategias diseñadas en la presente investigación, con la intención de poder promover un adecuado clima organización en la empresa y de forma consiguiente, generar que el nivel de satisfacción alto que desarrollen los colaboradores pueda generar el ofrecimiento de un servicio de mayor calidad.

## REFERENCIAS

- Abu, M., Mat, N. y Subramaniam, L. (2019). Influence of Salary, Promotion, and Recognition toward Work Motivation among Government Trade Agency Employees. *Revista International Journal of Business and Management*, 147 (4), 1 – 12. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/6900/515f0e7acc57dc07c3d0b98afc5a126c8e6c.pdf>
- Abuhashesh, M., Al, R. y Masa, R. (2019). Factors that affect Employees Job Satisfaction and Performance to Increase Customers' Satisfactions. *Revista de IBIMA Publishing*, 19 (19), 1 – 23. Recuperado de <https://ibimapublishing.com/articles/JHRMR/2019/354277/354277.pdf>
- Andrade, A.; Omar, A. y Salessi, S. (2020). Generic Job Satisfaction Scale: Psychometric Qualities of the Version Adapted to Portuguese. *Revista de Avaliação Psicológica*, 19 (4), 361 – 370. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/avp/v19n4/03.pdf>
- Ayoade, O. y Babalola, J. (2018). The Impact of Motivation on Employee Performance in Selected Insurance Companies in Nigeria. *Revista de International Journal of African Development*, 5 (1), 1 – 12. Recuperado de <https://scholarworks.wmich.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1087&context=ijad>
- Bohórquez, E., Martiza, P., y Caiche, W. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12 (3), 12 - 19. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&nrm=iso)
- Bulnes, M. (2018) Estrategia de clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral en la oficina regional lambayeque en la institución pública de defensa del consumidor. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6943/Bulnes%20Ze>

lada%20Manuel%20Jes%c3%bas%20David.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Calderón, E. (2017). Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Calderon-Eunice.pdf>

Callejas, J. (2017). Estrategia de motivación que contribuya a la satisfacción laboral en los colaboradores de una institución pública (Informe de pregrado). Universidad Señor de Sipán: Pimentel. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4190?show=full>

Castro, E. (2018). Estrategias De Motivación Para Incrementar Las Ventas En El Área De Damas De La Empresa Saga Falabella S.A. Chiclayo 2017 (Informe de pregrado). Universidad César Vallejo: Chiclayo. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28378/Castro\\_PEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28378/Castro_PEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chapoñan, J. (2022). La motivación y su relación con la satisfacción laboral en la facultad de ingeniería, arquitectura y urbanismo de la uss, 2020. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9267/Chapo%c3%b1an%20Espinoza%20Jessica%20Isabel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chico, S. (2018). Influencia de la motivación laboral en el desempeño de los empleados del área de canal de atención y promoción de servicios en una entidad financiera en lima, 2018. Recuperado de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4362/chico\\_rse.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4362/chico_rse.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Choon, O.; Hui, C.; Kowang, T.; Chin, G. y Lee, L. (2020). Factors influencing job satisfaction among academic staff. *Revista de International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)*, 9 (2), 285 – 291. Recuperado de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1256319.pdf>

Cocha, A. (2017). La Satisfacción y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del

Banco Internacional de la Ciudad de Ambato. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13913/1/Armando%20Cocha%20Tesis..pdf>

Davidescu, A.; Simona, A.; Andreea, P. y Casuneanu, I. (2020). Work Flexibility, Job Satisfaction, and Job Performance among Romanian Employees— Implications for Sustainable Human Resource Management. *Revista de sustainability*, 12 (86), 1 – 53. Recuperado de [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjo7-L0\\_DzAhVGpZUCHYIRDGUQFnoECAYQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.mdpi.com%2F2071-1050%2F12%2F15%2F6086&usg=AOvVaw1Fo5xfeBq-KPbin6XMrTfK](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjo7-L0_DzAhVGpZUCHYIRDGUQFnoECAYQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.mdpi.com%2F2071-1050%2F12%2F15%2F6086&usg=AOvVaw1Fo5xfeBq-KPbin6XMrTfK)

Delgado, R. (2018). Estudio sobre el estado situacional de la motivación laboral y propuesta de mejora para aumentar su influencia en la productividad de los colaboradores del banco de la nación, sede chichlayo en el año 2017. Recuperado de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5597/Trab\\_inves\\_maes\\_Delgado.abierto.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5597/Trab_inves_maes_Delgado.abierto.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Diaz, G., y Elvis, C. (2019). Motivación y Satisfacción Laboral en conductores de transporte de Carga Pesada (Informe de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa: Arequipa. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8651>

Durand, L., y Romero, R. (2019). Plan de motivación laboral para el incremento de la productividad de los trabajadores de la tienda Topi Top-Huancayo (Informe de pregrado). Universidad Continental: Huancayo. Recuperado de <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/7029>

Elvina, S. y Zhi, L. (2019). A Study on the relationship between employee motivation and work performance. *Revista de IOSR Journal of Business and Management*

(IOSR-JBM), 21 (3), 59 – 68. Recuperado de <https://www.iosrjournals.org/iosr-jbm/papers/Vol21-issue3/Series-2/I2103025968.pdf>

Gonzalez, D. (2008). Psicología de la motivación (Ciencias M).

Hasan, R.; Mlah, S. y Kamaruzzaman, M. (2020). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. Revista de European Journal of Business and Management Research, 5 (6), 1 – 5. Recuperado de <https://www.ejbmr.org/index.php/ejbmr/article/view/643/362>

Hernández, R.; Mendoza, R. y Fernández, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education. Recuperado de <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Idrogo, M. (2017). Estrategia de motivación que contribuya a la satisfacción laboral en los colaboradores de una institución pública. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4190/Idrogo%20Cabrera%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Inayat, W. (2021). A Study of Job Satisfaction and Its Effect on the Performance of Employees Working in Private Sector Organizations, Peshawar. Revista de Academic Editor, 21 (1), 1 – 12. Recuperado de <https://www.hindawi.com/journals/edri/2021/1751495/>

Kljajic, M. y Dervic, S. (2017). Successful Leadership and Motivation Lead to Employee Satisfaction. Revista de MIC, 1 (1), 24 – 27. Recuperado de <https://www.hippocampus.si/ISBN/978-961-7023-71-8/179.pdf>

Langgeng, S. y Sutjahjo, G. (2020). The effect of job satisfaction, organizational culture, and leadership on employee performance. Revista de Employee performance, 23 (13), 1 – 8. Recuperado de [https://www.journal.atmph-specialissues.org/uploads/179/8197\\_pdf.pdf](https://www.journal.atmph-specialissues.org/uploads/179/8197_pdf.pdf)

Larios, S. (2019). El clima laboral y su relación con la satisfacción laboral de los

- colaboradores del centro de información de la Universidad Señor de Sipán - Chiclayo, año 2019 (Informe de pregrado). Universidad Señor de Sipán: Pimentel. Recuperado de [https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6733#:~:text=Entre%20los%20resultados%20se%20encontró,%20y%20altamente%20significativa%20\(Sig.](https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6733#:~:text=Entre%20los%20resultados%20se%20encontró,%20y%20altamente%20significativa%20(Sig.)
- Locke, E.A. (1984). Job satisfaction. Social Psychology and Organizational Behaviour. Chichester: Wiley
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction: Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Chicago: Rand McNally.
- Manjarrez, N., Boza, J., y Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. Revista Universidad y Sociedad, 12(1), 218–362.
- Marin, H., y Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Revista de Horizonte médico, 17 (4), 42 – 52. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v17n4/a08v17n4.pdf>
- Martinez, L., Oviedo, O., y Luna, C. (2013). Condiciones de trabajo que impactan a la calidad de vida laboral. Revista Científica Salud Uninorte, 29(3). Recuperado a partir de <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/5328>
- Massella, A. (2018). Correlación Entre Motivación Y Satisfacción Laborales En Un Grupo De Colaboradores Que Trabajan Por Contratos Indefinidos Y Temporales En Una Empresa De Guatemala (Informe de pregrado). Universidad Rafael Landívar: Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Massela-Anllela.pdf>
- Monge, M. (2021). Satisfacción Laboral en trabajadores de una municipalidad de la provincia del Santa, Ancash, 2020 (Informe de pregrado). Universidad César Vallejo: Lima. Recuperado de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64479/Moge\\_OMD\\_S-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64479/Moge_OMD_S-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mulyani, S.; Sari, V. y Widian, M. (2020). Model of Employee Motivation and Cooperative Performance. *Revista de Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25 (1), 1 – 11. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/279/27963086023/27963086023.pdf>

Nhantumbo, F. (2020). Análisis de la motivación laboral de los funcionarios públicos: un estudio desde el Hospital General de Machava, en Mozambique (Informe de pregrado). Universidad de Chile, Santiago de Chile: Chile. Recuperado de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/177343>

Ozkeses, B. (2019). Impact of training on employee motivation in human resources management. *Revista de Procedia*, 158 (19), 802 – 810. Recuperado de [10.1016/j.procs.2019.09.117](https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.09.117)

Pintado, M. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de los docentes de la facultad de ciencias económicas, administrativas y contables- FACEAC, UNPRG; Lambayeque, 2017-2018 (Informe de pregrado). Universidad Señor de Sipán: Pimentel. Recuperado de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1347>

Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional* (PEARSON).

Vásquez, M. (2017). Motivación laboral y satisfacción laboral en el personal médico del Policlínico Chincha-RAR-EsSaludLima-2016. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8733/V%C3%A1squez\\_NMTI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8733/V%C3%A1squez_NMTI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Urcia, D. (2022). Relación entre desempeño laboral y satisfacción laboral en asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo 2019. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9330/Urcia%20Ord>

erique%2c%20Delky%20Fabricio.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Velasco, R. (2017). Diseño de un modelo de motivación para aumentar la satisfacción del personal administrativo en la empresa Transportes Noroccidental CIA. LTDA. (Informe de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador: Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13665>

Zubir, D. (2018). Impact of Employee Motivation on Work Performance. Revista de International Journal of Scientific and Research Publications, 8 (3), 1 – 14. Recuperado de <http://www.ijsrp.org/research-paper-0318/ijsrp-p7544.pdf>

# ANEXOS

## Anexo 01: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable y dimensiones	Metodología
¿En qué medida las estrategias de motivación laboral permitirán mejorar la satisfacción de los colaboradores en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021?	<p><b>Objetivo general</b> Proponer estrategias de motivación laboral para mejorar la satisfacción de los colaboradores en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021.</p>	<p>H<sub>1</sub>: Las estrategias de motivación laboral mejoran la satisfacción de los colaboradores en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b> Estrategias de Motivación laboral</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> Enfoque Cuantitativo Tipo descriptivo - propositiva Diseño no experimental.</p> <p><b>Población y muestra</b> 37 trabajadores</p> <p><b>Técnica e instrumento de recolección de datos</b> Encuesta – Cuestionario</p>
	<p><b>Objetivos Específicos</b> Identificar las estrategias de motivación laboral que se emplean en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021.</p>	<p>H<sub>0</sub>: Las estrategias de motivación laboral no mejoran la satisfacción de los colaboradores en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021.</p>	<p><b>Dimensiones:</b> Motivación extrínseca Motivación intrínseca Motivación trascendental</p>	
	<p>Determinar el nivel de satisfacción de los colaboradores en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021.</p>		<p><b>Variable Independiente:</b> Satisfacción laboral</p>	
	<p>Establecer las estrategias de motivación laboral para mejorar la satisfacción de los colaboradores en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021.</p>		<p><b>Dimensiones:</b> Condiciones físicas Beneficios laborales Políticas administrativas Relaciones sociales Desarrollo personal Desempeño de tareas Relación con la autoridad</p>	

**Fuente:** Elaboración propia

## Anexo 02: Formato del cuestionario



### ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN LABORAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES SEÑOR CAUTIVO, CHICLAYO, 2021

**Instrucciones:** La finalidad de esta encuesta es proponer estrategias de motivación laboral para mejorar la satisfacción de los colaboradores en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021

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

### ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN LABORAL

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
<b>Motivación extrínseca</b>						
1	Realiza un adecuado trabajo cuando percibe condiciones económicas y profesionales que van acorde con su proyección de crecimiento y desarrollo					
2	Los incentivos que ofrece la empresa se basan en el desempeño laboral					
3	Cuando realiza un adecuado trabajo, recibe el reconocimiento por parte de la empresa					
4	Los colaboradores que realiza adecuadamente su trabajo tienen una buena oportunidad de ascenderse					
<b>Motivación intrínseca</b>						
5	Le gusta el trabajo que realiza en la empresa					
6	Se siente apreciado por la empresa					
7	El trabajo que realiza es trascendental en la organización					
8	Su trabajo le permite el desarrollo de nuevas habilidades					
<b>Motivación trascendental</b>						
9	Colabora con sus compañeros para alcanzar las metas que se trazan en el área					
10	Participa con sus compañeros en actividades de confraternidad					
11	Realiza adecuadamente su trabajo, para encontrar una repercusión positiva en el trabajo general					
12	Se esfuerza constantemente para brindar una atención de calidad y garantizar la fidelización de los clientes					

## SATISFACCIÓN LABORAL

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
<b>Condiciones físicas</b>						
1	La distribución del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores					
2	La comodidad que le ofrece el ambiente de trabajo es excelente					
3	Cuenta con materiales físicos ubicados adecuadamente					
4	Cuenta con los equipos suficientes para alcanzar un desempeño laboral alto					
<b>Beneficios laborales</b>						
5	El sueldo que recibe es demasiado bajo, en comparación con las tareas que realiza					
6	Siente que el sueldo que gana es aceptable					
7	Lo que gana es suficiente para cubrir sus necesidades básicas					
8	Lo que gana permite que cuente con la posibilidad de realizar gastos en gustos personales y familiares					
<b>Políticas administrativas</b>						
9	Siente que recibe un mal trato por parte de la institución					
10	No reconocen su esfuerzo, si es que trabaja fuera de las horas reglamentarias					
11	Se siente conforme con su horario de trabajo					
12	El horario de trabajo le resulta cómodo					
<b>Relaciones sociales</b>						
13	El ambiente creado por sus compañeros permite que se promueva la relación amical entre todos					
14	Le agrada trabajar con sus compañeros					
15	Prefiere mantener la distancia de las personas con las que trabaja					
16	El trabajo que realiza con sus compañeros está bien planificado y organizado					
<b>Desarrollo personal</b>						
17	El trabajo le permite mantener su desarrollo personal					
18	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo					
19	Disfruta de cada labor que desarrolla en su centro de labores					
20	Haciendo su trabajo, se encuentra desarrollándose profesionalmente					
<b>Desempeño de tareas</b>						
21	La tarea que realiza es muy valiosa como para realizarla con cuidado					
22	La tarea que realiza la percibe como algo sin importancia					
23	Se siente realmente útil con la labor que realiza					
24	Se siente satisfecho con la tarea que realiza					
<b>Relación con la autoridad</b>						
25	Es grata la disposición de su jefe cuando se le solicita permiso para la solución de un tema personal					
26	Llevarse bien con su jefe, le beneficia en la calidad del trabajo					
27	Mantiene una adecuada comunicación entre áreas					

## Anexo 03: Validación de instrumentos

### INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		Aguilar Amaya Nelly
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciada en Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración Estratégica de Empresas y Marketing
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Magister
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	11 años
	<b>CARGO</b>	Coordinador de Escuela
Título de la Investigación: ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN LABORAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES SEÑOR CAUTIVO, CHICLAYO, 2021		
<b>3. DATOS DEL TESISTA</b>		
<b>3.1</b>	<b>NOMBRE Y APELLIDO</b>	Chávez Rivera Leydi Diana / Sosa Herrera Kiara Cristhel
<b>3.2</b>	<b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa de transportes Señor Cautivo
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>		<b><u>GENERAL</u></b> Proponer estrategias de motivación laboral para mejorar la satisfacción de los colaboradores en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021
		<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> Identificar las estrategias de motivación laboral que se emplean en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021  Determinar el nivel de satisfacción de los colaboradores en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021

		Establecer las estrategias de motivación laboral para mejorar la satisfacción de los colaboradores en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021
<p align="center"><b>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</b></p>		
<b>Nº</b>		
	<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>	
01	Realiza un adecuado trabajo cuando percibe condiciones económicas y profesionales que van acorde con su proyección de crecimiento y desarrollo	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
02	Los incentivos que ofrece la empresa se basan en el desempeño laboral	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
03	Cuando realiza un adecuado trabajo, recibe el reconocimiento por parte de la empresa	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
04	Los colaboradores que realiza adecuadamente su trabajo tienen una buena oportunidad de ascenderse	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
05	Le gusta el trabajo que realiza en la empresa	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
06	Se siente apreciado por la empresa	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
07	El trabajo que realiza es trascendental en la organización	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
08	Su trabajo le permite el desarrollo de nuevas habilidades	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:

09	Colabora con sus compañeros para alcanzar las metas que se trazan en el área	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
10	Participa con sus compañeros en actividades de confraternidad	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
11	Realiza adecuadamente su trabajo, para encontrar una repercusión positiva en el trabajo general	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
12	Se esfuerza constantemente para brindar una atención de calidad y garantizar la fidelización de los clientes	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
<b>SATISFACCION LABORAL</b>		
01	La distribución del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
02	La comodidad que le ofrece el ambiente de trabajo es excelente	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
03	Cuenta con materiales físicos ubicados adecuadamente	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
04	Cuenta con los equipos suficientes para alcanzar un desempeño laboral alto	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
05	El sueldo que recibe es demasiado bajo, en comparación con las tareas que realiza	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
06	Siente que el sueldo que gana es aceptable	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
07	Lo que gana es suficiente para cubrir sus necesidades básicas	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:

08	Lo que gana permite que cuente con la posibilidad de realizar gastos en gustos personales y familiares	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
09	Siente que recibe un mal trato por parte de la institución	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
10	No reconocen su esfuerzo, si es que trabaja fuera de las horas reglamentarias	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
11	Se siente conforme con su horario de trabajo	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
12	El horario de trabajo le resulta cómodo	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
13	El ambiente creado por sus compañeros permite que se promueva la relación amical entre todos	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
14	Le agrada trabajar con sus compañeros	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
15	Prefiere mantener la distancia de las personas con las que trabaja	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
16	El trabajo que realiza con sus compañeros está bien planificado y organizado	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
17	El trabajo le permite mantener su desarrollo personal	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
18	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
19	Disfruta de cada labor que desarrolla en su centro de labores	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
20	Haciendo su trabajo, se encuentra desarrollándose	A ( X )      D ( )

	profesionalmente	SUGERENCIAS:
21	La tarea que realiza es muy valiosa como para realizarla con cuidado	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
22	La tarea que realiza la percibe como algo sin importancia	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
23	Se siente realmente útil con la labor que realiza	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
24	Se siente satisfecho con la tarea que realiza	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
25	Es grata la disposición de su jefe cuando se le solicita permiso para la solución de un tema personal	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
26	Llevarse bien con su jefe, le beneficia en la calidad del trabajo	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
27	Mantiene una adecuada comunicación entre áreas	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A ( 37 )      D ( 0 )
<b>6. COMENTARIOS GENERALES</b>		
<b>7. OBSERVACIONES</b>		

  
 \_\_\_\_\_  
 Mgtr. Nelly J. Aguilar Amaya  
 DNI 49186995  
 CIAD 18346

## INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

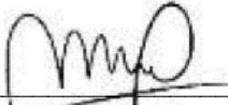
<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		Mirko Merino Núñez
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciado en Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Gestión – Marketing – Talento Humano
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Dr. Gestión – Marketing – Talento Humano
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	20 años
	<b>CARGO</b>	Docente de Tiempo Completo
Título de la Investigación: ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN LABORAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES SEÑOR CAUTIVO, CHICLAYO, 2021		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>3.1</b>	<b>NOMBRE Y APELLIDO</b>	Chávez Rivera Leydi Diana / Sosa Herrera Kiara Cristhel
<b>3.2</b>	<b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa de transportes Señor Cautivo
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>		<b><u>GENERAL</u></b> Proponer estrategias de motivación laboral para mejorar la satisfacción de los colaboradores en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021
		<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> Identificar las estrategias de motivación laboral que se emplean en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021  Determinar el nivel de satisfacción de los colaboradores en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021

	Establecer las estrategias de motivación laboral para mejorar la satisfacción de los colaboradores en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021	
<b>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</b>		
<b>Nº</b>		
	<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>	
01	Realiza un adecuado trabajo cuando percibe condiciones económicas y profesionales que van acorde con su proyección de crecimiento y desarrollo	A ( X )          D ( ) SUGERENCIAS:
02	Los incentivos que ofrece la empresa se basan en el desempeño laboral	A ( X )          D ( ) SUGERENCIAS:
03	Cuando realiza un adecuado trabajo, recibe el reconocimiento por parte de la empresa	A ( X )          D ( ) SUGERENCIAS:
04	Los colaboradores que realiza adecuadamente su trabajo tienen una buena oportunidad de ascenderse	A ( X )          D ( ) SUGERENCIAS:
05	Le gusta el trabajo que realiza en la empresa	A ( X )          D ( ) SUGERENCIAS:
06	Se siente apreciado por la empresa	A ( X )          D ( ) SUGERENCIAS:
07	El trabajo que realiza es trascendental en la organización	A ( X )          D ( ) SUGERENCIAS:
08	Su trabajo le permite el desarrollo de nuevas habilidades	A ( X )          D ( ) SUGERENCIAS:

09	Colabora con sus compañeros para alcanzar las metas que se trazan en el área	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
10	Participa con sus compañeros en actividades de confraternidad	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
11	Realiza adecuadamente su trabajo, para encontrar una repercusión positiva en el trabajo general	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
12	Se esfuerza constantemente para brindar una atención de calidad y garantizar la fidelización de los clientes	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
<b>SATISFACCION LABORAL</b>		
01	La distribución del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
02	La comodidad que le ofrece el ambiente de trabajo es excelente	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
03	Cuenta con materiales físicos ubicados adecuadamente	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
04	Cuenta con los equipos suficientes para alcanzar un desempeño laboral alto	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
05	El sueldo que recibe es demasiado bajo, en comparación con las tareas que realiza	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
06	Siente que el sueldo que gana es aceptable	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
07	Lo que gana es suficiente para cubrir sus necesidades básicas	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:

08	Lo que gana permite que cuente con la posibilidad de realizar gastos en gustos personales y familiares	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
09	Siente que recibe un mal trato por parte de la institución	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
10	No reconocen su esfuerzo, si es que trabaja fuera de las horas reglamentarias	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
11	Se siente conforme con su horario de trabajo	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
12	El horario de trabajo le resulta cómodo	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
13	El ambiente creado por sus compañeros permite que se promueva la relación amical entre todos	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
14	Le agrada trabajar con sus compañeros	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
15	Prefiere mantener la distancia de las personas con las que trabaja	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
16	El trabajo que realiza con sus compañeros está bien planificado y organizado	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
17	El trabajo le permite mantener su desarrollo personal	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
18	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
19	Disfruta de cada labor que desarrolla en su centro de labores	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
20	Haciendo su trabajo, se encuentra desarrollándose	A ( X )      D ( )

	profesionalmente	SUGERENCIAS:
21	La tarea que realiza es muy valiosa como para realizarla con cuidado	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
22	La tarea que realiza la percibe como algo sin importancia	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
23	Se siente realmente útil con la labor que realiza	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
24	Se siente satisfecho con la tarea que realiza	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
25	Es grata la disposición de su jefe cuando se le solicita permiso para la solución de un tema personal	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
26	Llevarse bien con su jefe, le beneficia en la calidad del trabajo	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
27	Mantiene una adecuada comunicación entre áreas	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A ( 37 )      D ( 0 )
<b>6. COMENTARIOS GENERALES</b>		
<b>7. OBSERVACIONES</b>		

  
 \_\_\_\_\_  
 Juez Experto  
 Colegiatura N° 16064  
 DNI 16716799

## INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		Luis Alvarado Montenegro
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciado en Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración - Marketing
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Magister
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	19 años
	<b>CARGO</b>	Gerente Comercial en BS360 SAC
Título de la Investigación: ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN LABORAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES SEÑOR CAUTIVO, CHICLAYO, 2021		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>3.1</b>	<b>NOMBRE Y APELLIDO</b>	Chávez Rivera Leydi Diana / Sosa Herrera Kiara Cristhel
<b>3.2</b>	<b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa de transportes Señor Cautivo
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>		<b><u>GENERAL</u></b> Proponer estrategias de motivación laboral para mejorar la satisfacción de los colaboradores en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021
		<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> Identificar las estrategias de motivación laboral que se emplean en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021  Determinar el nivel de satisfacción de los colaboradores en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021

	Establecer las estrategias de motivación laboral para mejorar la satisfacción de los colaboradores en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021	
<b>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</b>		
<b>Nº</b>		
	<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>	
01	Realiza un adecuado trabajo cuando percibe condiciones económicas y profesionales que van acorde con su proyección de crecimiento y desarrollo	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
02	Los incentivos que ofrece la empresa se basan en el desempeño laboral	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
03	Cuando realiza un adecuado trabajo, recibe el reconocimiento por parte de la empresa	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
04	Los colaboradores que realiza adecuadamente su trabajo tienen una buena oportunidad de ascenderse	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
05	Le gusta el trabajo que realiza en la empresa	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
06	Se siente apreciado por la empresa	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
07	El trabajo que realiza es trascendental en la organización	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
08	Su trabajo le permite el desarrollo de nuevas habilidades	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:

09	Colabora con sus compañeros para alcanzar las metas que se trazan en el área	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
10	Participa con sus compañeros en actividades de confraternidad	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
11	Realiza adecuadamente su trabajo, para encontrar una repercusión positiva en el trabajo general	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
12	Se esfuerza constantemente para brindar una atención de calidad y garantizar la fidelización de los clientes	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
<b>SATISFACCION LABORAL</b>		
01	La distribución del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
02	La comodidad que le ofrece el ambiente de trabajo es excelente	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
03	Cuenta con materiales físicos ubicados adecuadamente	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
04	Cuenta con los equipos suficientes para alcanzar un desempeño laboral alto	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
05	El sueldo que recibe es demasiado bajo, en comparación con las tareas que realiza	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
06	Siente que el sueldo que gana es aceptable	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
07	Lo que gana es suficiente para cubrir sus necesidades básicas	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
08	Lo que gana permite que cuente con la posibilidad de realizar gastos en gustos personales y familiares	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:

09	Siente que recibe un mal trato por parte de la institución	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
10	No reconocen su esfuerzo, si es que trabaja fuera de las horas reglamentarias	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
11	Se siente conforme con su horario de trabajo	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
12	El horario de trabajo le resulta cómodo	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
13	El ambiente creado por sus compañeros permite que se promueva la relación amical entre todos	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
14	Le agrada trabajar con sus compañeros	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
15	Prefiere mantener la distancia de las personas con las que trabaja	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
16	El trabajo que realiza con sus compañeros está bien planificado y organizado	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
17	El trabajo le permite mantener su desarrollo personal	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
18	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
19	Disfruta de cada labor que desarrolla en su centro de labores	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
20	Haciendo su trabajo, se encuentra desarrollándose profesionalmente	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
21	La tarea que realiza es muy valiosa como para realizarla con cuidado	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
22	La tarea que realiza la percibe como algo sin	A ( X )      D ( )

	importancia	SUGERENCIAS:
23	Se siente realmente útil con la labor que realiza	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
24	Se siente satisfecho con la tarea que realiza	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
25	Es grata la disposición de su jefe cuando se le solicita permiso para la solución de un tema personal	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
26	Llevarse bien con su jefe, le beneficia en la calidad del trabajo	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
27	Mantiene una adecuada comunicación entre áreas	A ( X )      D ( ) SUGERENCIAS:
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A ( 37 )      D ( 0 )
<b>6. COMENTARIOS GENERALES</b>		
<b>7. OBSERVACIONES</b>		


---

 Juez Experto  
 DNI 40548605

## Anexo 04: Carta de la empresa donde autoriza realizar la investigación



**ETTGSC S.A.C.** | EMPRESA DE TRANSPORTE Y TURISMO  
GUIAME SEÑOR CAUTIVO S.A.C.

**"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"**

Chiclayo, 20 de Julio del 2021

Dr. Janet Isabel Cubas Carranza  
Directora del EAP de Administración.

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la empresa mi cordial saludo a nombre de la empresa Transportes y Turismo Guiame Señor Cautivo, asimismo nos permitimos notificar la ACEPTACIÓN del proyecto ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN LABORAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO GUIAME SEÑOR CAUTIVO S.A.C, 2021 a llevar a cabo en nuestra empresa, por parte de las Srtas. Chávez Rivera Leydi Diana identificada con DNI 71475440 Y Sosa Herrera Kiara Cristhel identificada con DNI 70924870, estudiantes del IX ciclo de la carrera profesional de Administración de la Universidad Señor de Sipán, quienes estarán bajo la supervisión de la Srta. Sheyla Vanesa Ruiz Núñez, quien apoyará a las alumnas y fungirá como asesora en cuanto a la recolección de información para su investigación, durante el tiempo coordinado con la empresa.

Esperamos que la culminación de este proyecto sea exitoso y se lleve a cabo bajo las condiciones y características estipuladas.

Se extiende el presente documento a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Atentamente

Julio Cesar Valladares Cipriano  
Gerente General

  
 **ETTGSC S.A.C.**  
Sheyla V. Ruiz Nuñez  
ADMINISTRADORA

Sheyla Vanessa Ruiz Nuñez  
ADMINISTRADORA

Los Insurgentes 221 Santiago de Surco  
Telf: (511) 7131448  
administración@transporteseautivo.com

## Anexo 05: Resolución de Proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0409-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 25 de mayo de 2021.

### VISTO:

El Oficio N°0115-2021/FACEM-DA-USS, de fecha 24 de mayo de 2021, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración, y el proveído del Decano de la FACEM de fecha 24/05/2021, donde solicita la aprobación de Proyectos de Tesis, y;

### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

### SE RESUELVE

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR** los Proyectos de Tesis, de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración, del IX ciclo - semestre 2021 - I, a cargo del docente Dr. José William Córdova Chirinos, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES  
Decano(e)  
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Carla Angélica Reyes Reyes  
Secretaría Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

### ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

### CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

25.	- BENDEZU GUERRERO MANUEL RAFAEL	PLAN DE MARKETING PARA LA SEGMENTACIÓN DE MERCADO DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES KAF S.A.C., DISTRITO SJL, LIMA, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
26.	- SOSA HERRERA KIARA CRISTHEL - CHÁVEZ RIVERA LEYDI DIANA	ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN LABORAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES SEÑOR CAUTIVO, CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
27.	- RODRÍGUEZ CHÉVEZ JUANA ELIZABETH	PROPUESTA DE MANUAL DE OBLIGACIONES Y FUNCIONES PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN DISTRIBUCIONES LA UNIÓN SCRL, LAMBAYEQUE, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
28.	- PEREZ RIOS JOLAND - HUAMANCHUMO URBINA CHRISTIAN STALYN	PROCESO DE COBRANZA PARA DISMINUIR EL NIVEL DE MOROSIDAD EN TIEMPOS DE PANDEMIA DE LA MDSMP, LIMA, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
29.	- PISCOYA CABREJOS DANNY ALEXIS - CAMACHO SUCLUPE JORGINHO ALEXANDER	PLAN DE NEGOCIO PARA CREACIÓN DE UNA MYPE PARA TRABAJOS DE MANTENIMIENTO DE CARRETERAS POR NIVELES DE SERVICIO, ANDAHUAYLAS, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
30.	- CRUZATE DÍAZ LUIS FELIPE	ESTRATEGIAS DE FACEBOOK PARA LA PENETRACIÓN DE MERCADO, DEL CENTRO FISIQUIROPRÁCTICO GALLARDO, URBANIZACIÓN SAN ANDRÉS TRUJILLO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
31.	- ALVARADO CABREJOS DIANA MIRELA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PÍTIPO, FERREÑAFE, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
32.	- VÁSQUEZ SALDAÑA SLIN NAGAI - TORRES RAMÍREZ WALTER JUNIOR	ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DE LA EMPRESA IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES VIRGEN DEL CARMEN E.I.R.L., CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
33.	- MARTINEZ DIAZ PAOLA XIMENA	PLAN DE ENDOMARKETING PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN MIBANCO AGENCIA CERCADO, CHICLAYO, 2021.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
34.	- GARCÍA RAMOS MARÍA YSABEL	LIDERAZGO EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL SERVICIO DE CALIDAD AL PACIENTE DEL HOSPITAL REBAGLIATI, LIMA, 2021.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
35.	- UGAZ VILCHEZ HUGO YANKARLO SANTAMARÍA DAMIAN CARLOS ANTONIO	PLAN DE MARKETING PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA DE CAFÉ ORGÁNICO PERUANO KUSI RUMI, CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

## Anexo 06: T1



### FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, diciembre 2021

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente. -

El suscrito:  
Chávez Rivera Leydi Diana, con DNI 71475440  
Sosa Herrera Kiara Cristhel, con DNI 70924870

En nuestra calidad de autoras exclusivas de la investigación titulada:

“ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN LABORAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES SEÑOR CAUTIVO, CHICLAYO, 2021”

presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de **Licenciadas en Administración**, de la Facultad de **Ciencias Empresariales**, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizamos al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre nuestro trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Chávez Rivera Leydi Diana	71475440	
Sosa Herrera Kiara Cristhel	70924870	

Anexo 07: Fotos de aplicación de la encuesta





## Anexo 08: Reporte TURNITIN

### Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**DE MOTIVACIÓN LABORAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN**

AUTOR

**Sosa Herrera Kiara Cristhel Chávez Rivera  
a Leydi Diana**

RECuento DE PALABRAS

**12771 Words**

RECuento DE CARACTERES

**69549 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**65 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1010.1KB**

FECHA DE ENTREGA

**Jun 30, 2023 11:40 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jun 30, 2023 11:41 AM GMT-5**

#### ● 16% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 14% Base de datos de Internet
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados

#### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

## Anexo 09: Acta de originalidad



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°0409-FACEM-USS-2021, presentado por el/la Bachiller, **Chávez Rivera Leydi Diana y Sosa Herrera Kiara Cristhel**, con su tesis Titulada **“Estrategias de Motivación Laboral para mejorar la Satisfacción de los colaboradores en la Empresa de Transportes Señor Cautivo, Chiclayo, 2021”**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **16%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 30 de junio de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.