



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,**  
**FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES**

**TESIS**

**LA INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL**  
**DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PILOTOS DEL**  
**CONSORCIO METROPOLITANO - LIMA BUS**  
**INTERNACIONAL 1 S.A., COMAS - 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS**  
**GLOBALES**

**AUTORAS:**

**Bach. VILLANUEVA SÁNCHEZ KATHERINE MISHELEE**

**Bach. PECEROS ESPINOZA LAIDY DIANA**

**LIMA – PERÚ**

**2020**

**ASESOR DE TESIS**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'González Zavaleta Edmundo', written in a cursive style.

---

**DR. GONZÁLEZ ZAVALAleta EDMUNDO**

# **JURADO EXAMINADOR**

---

**DR. ALFREDO GUILLERMO RIVERO GUILLEN**

**Presidente**

---

**DR. FERNANDO LUIS TAM WONG**

**Secretario**

---

**MG. ERNESTO ARCE GUEVARA**

**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A Dios; por darnos, salud e inteligencia y permitirnos cumplir con este proyecto.

A nuestra familia; por darnos el apoyo incondicional, los valores y las fuerzas necesarias para ser profesionales de bien.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darnos la vida, salud y fortaleza para culminar esta etapa de nuestra vida.

A nuestros padres; por habernos apoyado hasta el final de nuestros logros.

Al Gerente General de LBI1, Mg. José Luis Díaz León; por la confianza y el apoyo.

A nuestros asesores; Dr. Edmundo González Zavaleta y el Mg. Ing. Raúl G. Quispe Taya.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación sobre la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas en el periodo inicial del 2020; que tuvo como objetivo general; la determinación cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A. Como objetivos específicos; identificar cómo impactan los factores motivadores en el desempeño laboral de los pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., y analizar cómo inciden los factores de higiene en el desempeño laboral de los pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., usando una metodología de uso de instrumentos orientados a los pilotos con el tipo de investigación aplicada, nivel correlacional y el diseño es no experimental, con instrumentos utilizados para medir las variables que fueron, la escala tipo Likert recolectando los datos respecto a la variable motivación sobre la variable desempeño laboral. En la comprobación estadística de las hipótesis se utilizó las pruebas estadísticas de correlación de Spearman y se consideró la prueba de significación con un nivel de error de 5%, complementadas con la evaluación de las medidas de tendencias central de la media y la mediana para lograr las conclusiones siguientes:

Se determinó que existe influencia de la motivación en el desempeño laboral de los pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas, en el periodo 2020, con intervalo de confianza que extiende desde 51.9387 hasta 59.9279, con diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%.

Se identificó como impactan los factores motivadores en el desempeño laboral de los pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas, en el periodo 2020, ya que existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras y en la prueba Wilcoxon de Mann-Whitney de las dos muestras en los datos combinados, resultando que debido a que el valor-P es menor que 0.05, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medianas con un nivel de confianza del 95.0%.

Se analizó como inciden los factores de higiene en el desempeño laboral de los pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas, en el periodo 2020, para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 48.0193 hasta 60.4474, en la prueba W de Mann-Whitney debido a que el valor-P es menor que 0.05, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medianas con un nivel de confianza del 95.0%.

**Palabras Claves:** Consorcio Metropolitano, Motivación, Desempeño laboral, Piloto, Factores motivadores, Factores de higiene, Factores operativos and Factores actitudinales.

## **ABSTRACT**

The present research work on the influence of motivation on the work performance of the pilots of the Metropolitan Consortium - Lima Bus International 1 SA, Comas in the initial period of 2020 that had as objectives, the determination of how motivation influences work performance of the pilots of the Metropolitan Consortium - Lima Bus International 1 SA, as well as to identify how the motivating factors impact on job performance of the pilots of the Metropolitan Consortium - Lima Bus International 1 SA, and analyze how hygiene factors affect job performance of the pilots of the Metropolitan Consortium - Lima Bus international 1 SA, using a methodology of use of instruments aimed at the pilots with the type of research applied, correlational level and the design is non-experimental, with instruments used to measure the variables were, using the Likert-type scale, collecting the data regarding the motivation variable on the variable job performance. Spearman's statistical correlation tests were used in the statistical testing of the hypotheses and the significance test with an error level of 5% was considered, complemented by the evaluation of the measures of central trends of the mean and median to achieve the following conclusions:

It was determined that there is influence of motivation on the job performance of the pilots of the Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas, in the period 2020, with a confidence interval extending from 51,9387 to 59,9279; with statistically significant difference between the averages of the two samples, with a confidence level of 95.0%.

Hygiene factors were analyzed in the work performance of the pilots of the Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Commas, in the period 2020, for the difference between the means, which ranges from 48,0193 to 60.4474, in the Mann-Whitney *W* test because the *P*-value is less than 0.05, there is a statistically significant difference between the medians with a confidence level of 95.0%.

There is an incidence of hygiene factors in the job performance of the pilots of the Metropolitan Consortium - Lima Bus international 1 SA, Comas, in the period



2020, for the difference between the means, which ranges from 48.0193 to 60.4474, in the Mann-Whitney W test because the P-value is less than 0.05, there is a statistically significant difference between the medians with a confidence level of 95.0%.

**Key Words:** Metropolitan Consortium, Motivation, Work performance, Pilot, Motivating factors, Hygiene factors, Operational factors and Attitudinal factors.

# ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula.....	i
Asesor de Tesis.....	ii
Jurado examinador.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	x
Índice de Tablas.....	xiii
Índice de Figuras.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	xix
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	21
1.1. Planteamiento del problema.....	21
1.2. Formulación del problema.....	23
1.2.1. Problema general.....	23
1.2.2. Problemas específicos.....	23
1.3. Justificación del estudio.....	23
1.3.1. Justificación práctica.....	23
1.3.2. Justificación teórica.....	24
1.3.3. Justificación metodológica.....	24
1.3.4. Justificación social.....	24
1.4. Objetivos de la investigación.....	25
1.4.1. Objetivo general.....	25
1.4.2. Objetivos específicos.....	25
II. MARCO TEÓRICO.....	26
2.1. Antecedentes de la investigación.....	26
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	26
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	29
2.2. Bases teóricas de las variables.....	33
2.2.1. Motivación.....	33
2.2.2. Desempeño laboral.....	38
2.3. Definición de términos básicos.....	41

III.	MÉTODOS Y MATERIALES.....	47
3.1.	Hipótesis de la investigación .....	47
3.1.1.	Hipótesis general.....	47
3.1.2.	Hipótesis específicas. ....	47
3.2.	Variables de estudio.....	47
3.2.1.	Definición conceptual.....	47
3.2.2.	Definición operacional. ....	53
3.3.	Tipo y nivel de la investigación.....	55
3.3.1.	Tipo de investigación.....	55
3.3.2.	Nivel de la investigación.....	56
3.4.	Diseño de la investigación .....	56
3.5.	Población y muestra de estudio.....	57
3.5.1.	Población.....	57
3.5.2.	Muestra. ....	58
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	60
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos.....	60
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	60
3.7.	Método de Análisis de datos.....	61
3.8.	Aspectos éticos.....	62
IV.	RESULTADOS .....	63
4.1.	Resultados de la validación del instrumento .....	63
4.1.1.	Validez y confiabilidad de los instrumentos.....	63
4.2.	Resultados de la Estadística Descriptiva .....	65
4.2.1.	Estadística descriptiva de la variable Motivación. ....	65
4.2.2.	Estadística descriptiva de la variable Desempeño laboral. ....	96
4.3.	Resultados de la Estadística Inferencial para la Contrastación de las hipótesis .....	114
4.3.1.	Contrastación de las hipótesis específicas. ....	114
4.3.2.	Contrastación de la hipótesis general. ....	133
V.	DISCUSIÓN.....	143
5.1.	Discusión de los resultados Resultados de la Estadística Descriptiva .....	143
5.1.1.	Discusión de la estadística descriptiva de la variable motivación.....	143
5.1.2.	Discusión de la estadística descriptiva de la variable desempeño laboral. ....	143
5.2.	Discusión de los resultados Resultados de la Estadística inferencial.....	144
5.2.1.	Discusión de la Contrastación de la primera hipótesis específica. ....	144
5.2.2.	Discusión de la Contrastación de la segunda hipótesis específica.....	145

5.2.3. Discusión de la Contrastación de la hipótesis general. ....	147
VI. CONCLUSIONES .....	149
VII. RECOMENDACIONES .....	150
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	151
ANEXOS .....	164
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	165
Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	166
Anexo 3: Instrumentos.....	168
Anexo 4: Validación de instrumentos.....	170
Anexo 5: Matriz de datos.....	176
Anexo 6: Propuesta de valor.....	178
Anexo 7: Tabla de T Student.....	180

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Matriz de operacionalización .....	54
<b>Tabla 2.</b> Población.....	58
<b>Tabla 3.</b> Cálculo de la muestra .....	58
<b>Tabla 4.</b> Muestra .....	59
<b>Tabla 5.</b> Resultados de la validación de expertos en la validez de contenidos .....	64
<b>Tabla 6.</b> Confiabilidad del instrumento.....	65
<b>Tabla 7.</b> Ítem 1: Con qué frecuencia LBI reconoce sus labores como piloto. ....	65
<b>Tabla 8.</b> Resultados Estadísticos del Ítem 1 .....	66
<b>Tabla 9.</b> ítem2: LBI le hace entrega de un reconocimiento formal por su desempeño. ...	67
<b>Tabla 10.</b> Resultados estadísticos del ítem2 .....	67
<b>Tabla 11.</b> Ítem 3: La empresa ofrece la oportunidad de ascenso al piloto.....	68
<b>Tabla 12.</b> Resultados estadísticos del ítem 3.....	69
<b>Tabla 13.</b> Ítem 4: LBI motiva al piloto en aprovechar oportunidades de ascenso cuando estas se presentan. ....	70
<b>Tabla 14.</b> Resultados estadísticos del ítem 4.....	71
<b>Tabla 15.</b> ítem 5: Con qué frecuencia LBI ofrece beneficios a nivel profesional.....	72
<b>Tabla 16.</b> Resultados estadísticos del ítem 5.....	72
<b>Tabla 17.</b> Ítem 6: LBI motiva a sus pilotos a realizar una línea de carrera. ....	73
<b>Tabla 18.</b> Resultados estadísticos del ítem 6.....	74
<b>Tabla 19.</b> Ítem 7: LBI respeta la estabilidad laboral del piloto. ....	75
<b>Tabla 20.</b> Resultados estadísticos del ítem 7.....	75
<b>Tabla 21.</b> Ítem 8: Con qué frecuencia se siente orgulloso de pertenecer a la empresa. .	76
<b>Tabla 22.</b> Resultados estadísticos del ítem 8.....	77
<b>Tabla 23.</b> Ítem 9: Con qué frecuencia se identifica con la entidad en la que labora. ....	78
<b>Tabla 24.</b> Resultados estadísticos del ítem 9.....	78
<b>Tabla 25.</b> Ítem 10: En su opinión, considera que LBI es un buen lugar para trabajar.....	79
<b>Tabla 26.</b> Resultados estadísticos del ítem 10.....	80
<b>Tabla 27.</b> Ítem 11: Considera que en LBI su salario es competitivo frente a otras empresas del mismo rubro. ....	81
<b>Tabla 28.</b> Resultados estadísticos del ítem 11.....	82
<b>Tabla 29.</b> Ítem 12: Con qué frecuencia realiza otro tipo de labores que le generan un ingreso adicional.....	83
<b>Tabla 30.</b> Resultados estadísticos del ítem 12.....	83
<b>Tabla 31.</b> Ítem 13: Considera que los beneficios de la empresa son los adecuados para sus trabajadores. ....	84
<b>Tabla 32.</b> Resultados estadísticos del ítem 13.....	85

<b>Tabla 33.</b>	Ítem 14: Con qué frecuencia participa de los beneficios que LBI le ofrece.....	86
<b>Tabla 34.</b>	Resultados estadísticos del ítem 14.....	86
<b>Tabla 35.</b>	Ítem 15: Con qué frecuencia LBI comunica sus eventos y/o actividades que también son de beneficio para su familia. ....	87
<b>Tabla 36.</b>	Resultados estadísticos del ítem 15.....	88
<b>Tabla 37.</b>	Ítem 16: Existe una adecuada comunicación entre los pilotos y la gerencia general. ....	89
<b>Tabla 38.</b>	Resultados estadísticos del ítem 16.....	90
<b>Tabla 39.</b>	Ítem 17: Existe reuniones de trabajo donde se escucha la opinión de los pilotos. ....	91
<b>Tabla 40.</b>	Resultados estadísticos del ítem 17.....	91
<b>Tabla 41.</b>	Ítem 18: Con qué frecuencia considera que existe comunicación permanente con su superior inmediato.....	92
<b>Tabla 42.</b>	Resultados estadísticos del ítem 18.....	93
<b>Tabla 43.</b>	Ítem 19: En su opinión, la posición y postura en la que labora son cómodos..	94
<b>Tabla 44.</b>	Resultados estadísticos del ítem 19.....	95
<b>Tabla 45.</b>	Ítem 20: En su opinión, conoce usted todos los lineamientos para realizar eficientemente sus labores. ....	96
<b>Tabla 46.</b>	Resultados estadísticos del ítem 20.....	96
<b>Tabla 47.</b>	Ítem 21: Con qué frecuencia su superior inmediato le indica cuáles son sus metas individuales. ....	98
<b>Tabla 48.</b>	Resultados estadísticos del ítem 21.....	98
<b>Tabla 49.</b>	Ítem 22: Considera que las capacitaciones recurrentes (obtención y renovación CAC) que le brinda LBI, generan motivación individual. ....	99
<b>Tabla 50.</b>	Resultados estadísticos del ítem 22.....	100
<b>Tabla 51.</b>	Ítem 23: Con qué frecuencia asiste a los programas de capacitación. ....	101
<b>Tabla 52.</b>	Resultados estadísticos del ítem 23.....	101
<b>Tabla 53.</b>	Ítem 24: Solicita permiso frecuentemente por motivos personales.....	102
<b>Tabla 54.</b>	Resultados estadísticos del ítem 24.....	103
<b>Tabla 55.</b>	Ítem 25: Con qué frecuencia llega puntualmente al trabajo.....	104
<b>Tabla 56.</b>	Resultados estadísticos del ítem 25.....	104
<b>Tabla 57.</b>	Ítem 26: Cuida su imagen y vestimenta pulcra para asistir a su centro de trabajo diariamente. ....	106
<b>Tabla 58.</b>	Resultados estadísticos del ítem 26.....	107
<b>Tabla 59.</b>	Ítem 27: Porta toda la documentación necesaria y obligatoria para iniciar correctamente su labor diaria. ....	108
<b>Tabla 60.</b>	Resultados estadísticos del ítem 27.....	108
<b>Tabla 61.</b>	Ítem 28: Se preocupa por participar en todas las actividades que realiza LBI con la finalidad de generar un buen clima laboral. ....	109
<b>Tabla 62.</b>	Resultados estadísticos del ítem 28.....	110

<b>Tabla 63.</b>	Ítem 29: Se siente a gusto con la labor de Piloto que realiza en LBI.....	111
<b>Tabla 64.</b>	Resultados estadísticos del ítem 29.....	112
<b>Tabla 65.</b>	Ítem 30: Coopera con sus superiores inmediatos para lograr el éxito en la operación.....	113
<b>Tabla 66.</b>	Resultados estadísticos del ítem 30.....	113
<b>Tabla 67.</b>	Valores de las variables para la Contrastación de la primera hipótesis específica .....	115
<b>Tabla 68.</b>	Resumen del análisis multivariado.....	116
<b>Tabla 69.</b>	Intervalos de confianza del análisis multivariado de Factores motivadores de pilotos & Desempeño laboral de pilotos.....	117
<b>Tabla 70.</b>	Correlación de Spearman de Pearson del análisis multivariado.....	118
<b>Tabla 71.</b>	Correlaciones parciales del análisis multivariado .....	119
<b>Tabla 72.</b>	Resumen Estadístico Comparación Factores motivadores de pilotos & Desempeño laboral de pilotos .....	121
<b>Tabla 73.</b>	Valores de las variables para la Contrastación de la segunda hipótesis específica. ....	125
<b>Tabla 74.</b>	Resumen estadístico de los factores de higiene inciden en el desempeño laboral de pilotos .....	127
<b>Tabla 75.</b>	Intervalos de confianza del de los factores de higiene inciden en el desempeño laboral de pilotos .....	127
<b>Tabla 76.</b>	Correlación de Spearman de Pearson del análisis multivariado.....	128
<b>Tabla 77.</b>	Valores de las correlaciones parciales de los factores de higiene inciden en el desempeño laboral de pilotos .....	129
<b>Tabla 78.</b>	Resumen Estadístico Comparación del Desempeño laboral de Pilotos & Factores de Higiene.....	130
<b>Tabla 79.</b>	Valores de las variables para la Contrastación de la hipótesis general .....	134
<b>Tabla 80.</b>	Resumen Estadístico del Análisis Multivariado del desempeño laboral y la motivación .....	135
<b>Tabla 81.</b>	Intervalos de confianza del Análisis Multivariado del desempeño laboral y la motivación .....	136
<b>Tabla 82.</b>	Correlación de Spearman de Pearson del análisis multivariado.....	136
<b>Tabla 83.</b>	Valores de las correlaciones parciales de los factores del desempeño laboral y la motivación de pilotos .....	137
<b>Tabla 84.</b>	Resumen Estadístico de la Comparación de Desempeño laboral & Motivación .....	139

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Modelo General.....	55
<b>Figura 2.</b> Estructura del diseño.....	57
<b>Figura 3.</b> Gráfico del histograma del Ítem 1. ....	66
<b>Figura 4.</b> Gráfico de la tendencia normal del ítem 1 .....	66
<b>Figura 5.</b> Gráfico del histograma de los resultados del ítem 2 .....	67
<b>Figura 6.</b> Gráfico de la tendencia normal del ítem 2 .....	68
<b>Figura 7.</b> Gráfico del histograma de los resultados del ítem 3.....	69
<b>Figura 8.</b> Gráfico de la tendencia normal del ítem 3.....	70
<b>Figura 9.</b> Gráfico del histograma de los resultados del ítem 4.....	71
<b>Figura 10.</b> Gráfico de la tendencia normal del ítem 4.....	71
<b>Figura 11.</b> Gráfico del histograma de los resultados del ítem 5.....	72
<b>Figura 12.</b> Gráfico de la tendencia normal del ítem 5.....	73
<b>Figura 13.</b> Gráfico del histograma de los resultados del ítem 6.....	74
<b>Figura 14.</b> Gráfico de la tendencia normal del ítem 6.....	74
<b>Figura 15.</b> Gráfico del histograma de los resultados del ítem 7.....	75
<b>Figura 16.</b> Gráfico de la tendencia normal del ítem 7.....	76
<b>Figura 17.</b> Gráfico del histograma de los resultados del ítem 8.....	77
<b>Figura 18.</b> Gráfico de la tendencia normal del ítem 8.....	77
<b>Figura 19.</b> Gráfico del histograma del Ítem 9.....	78
<b>Figura 20.</b> Gráfico de la tendencia normal del ítem 9.....	79
<b>Figura 21.</b> Gráfico del histograma de los resultados del ítem 10.....	80
<b>Figura 22.</b> Gráfico de la tendencia normal del ítem 10.....	80
<b>Figura 23.</b> Gráfico del histograma de los resultados del ítem 11.....	81
<b>Figura 24.</b> Gráfico de la tendencia normal del ítem 11.....	82
<b>Figura 25.</b> Gráfico del histograma de los resultados del ítem 12.....	83
<b>Figura 26.</b> Gráfico de la tendencia normal del ítem 2.....	84
<b>Figura 27.</b> Gráfico del histograma de los resultados del ítem 13.....	85
<b>Figura 28.</b> Gráfico de la tendencia normal del ítem 14.....	85
<b>Figura 29.</b> Gráfico del histograma de los resultados del ítem 14.....	86
<b>Figura 30.</b> Gráfico de la tendencia normal del ítem 14.....	87
<b>Figura 31.</b> Gráfico del histograma de los resultados del ítem 15.....	88
<b>Figura 32.</b> Gráfico de la tendencia normal del ítem 15.....	88
<b>Figura 33.</b> Gráfico del histograma de los resultados del ítem 16.....	89



<b>Figura 34.</b> Gráfico de la tendencia normal del ítem 16.....	90
<b>Figura 35.</b> Gráfico del histograma de los resultados del ítem 17.....	91
<b>Figura 36.</b> Gráfico de la tendencia normal del ítem 17.....	92
<b>Figura 37.</b> Gráfico del histograma de los resultados del ítem 18.....	93
<b>Figura 38.</b> Gráfico de la tendencia normal del ítem 18.....	93
<b>Figura 39.</b> Gráfico del histograma de los resultados del ítem 19.....	94
<b>Figura 40.</b> Gráfico de la tendencia normal del ítem 19.....	95
<b>Figura 41.</b> Gráfico del histograma de los resultados del ítem 20.....	96
<b>Figura 42.</b> Gráfico de la tendencia normal del ítem 20.....	97
<b>Figura 43.</b> Gráfico del histograma de los resultados del ítem 21.....	98
<b>Figura 44.</b> Gráfico de la tendencia normal del ítem 21.....	99
<b>Figura 45.</b> Gráfico del histograma de los resultados del ítem 22.....	100
<b>Figura 46.</b> Gráfico de la tendencia normal del ítem 22.....	100
<b>Figura 47.</b> Gráfico del histograma de los resultados del ítem 23.....	101
<b>Figura 48.</b> Gráfico de la tendencia normal del ítem 23.....	102
<b>Figura 49.</b> Gráfico del histograma de los resultados del ítem 24.....	103
<b>Figura 50.</b> Gráfico de la tendencia normal del ítem 24.....	103
<b>Figura 51.</b> Gráfico del histograma de los resultados del ítem 25.....	104
<b>Figura 52.</b> Gráfico de la tendencia normal del ítem 25.....	105
<b>Figura 53.</b> Gráfico del histograma de los resultados del ítem 26.....	106
<b>Figura 54.</b> Gráfico de la tendencia normal del ítem 26.....	107
<b>Figura 55.</b> Gráfico del histograma de los resultados del ítem 27.....	108
<b>Figura 56.</b> Gráfico de la tendencia normal del ítem 27.....	109
<b>Figura 57.</b> Gráfico del histograma de los resultados del ítem 28.....	110
<b>Figura 58.</b> Gráfico de la tendencia normal del ítem 28.....	111
<b>Figura 59.</b> Gráfico del histograma de los resultados del ítem 29.....	112
<b>Figura 60.</b> Gráfico de la tendencia normal del ítem 29.....	112
<b>Figura 61.</b> Gráfico del histograma de los resultados del ítem 30.....	113
<b>Figura 62.</b> Gráfico de la tendencia normal del ítem 30.....	114
<b>Figura 63.</b> Gráfica del análisis multivariado Dos Muestras - Factores motivadores de pilotos & Desempeño laboral de pilotos.....	120
<b>Figura 64.</b> Prueba t para comparar medias de Factores motivadores de pilotos & Desempeño laboral de pilotos.....	122
<b>Figura 65.</b> Gráfico de caja y bigotes de Comparación de Factores motivadores de pilotos & Desempeño laboral de pilotos.....	124
<b>Figura 66.</b> Gráfica del análisis multivariado del Dos Muestras - Desempeño laboral de Pilotos & Factores de Higiene.....	129

<b>Figura 67.</b> Prueba t para comparar medias.....	131
<b>Figura 68.</b> Gráfico de caja y bigotes de Comparación de Factores de higiene & Desempeño laboral de pilotos .....	133
<b>Figura 69.</b> Gráfico del Análisis Multivariado del desempeño laboral y la motivación .....	138
<b>Figura 70.</b> Prueba t para comparar medias Dos Muestras - Desempeño laboral & Motivación .....	140
<b>Figura 71.</b> Gráfico de caja y bigotes de Comparación Desempeño laboral & Motivación .....	142

# INTRODUCCIÓN

El desempeño en la mayoría de las empresas son una implicancia de la motivación laboral ya que es un aspecto que se debe tomar en cuenta en especial cuando la empresa tiene una relación directa con los usuarios, muy en especial en los sistemas de transporte público por lo que el Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas, no escapa de esta consideración ya que esta relación siempre tiene un cambio cualitativo a la hora de llevar a cabo un trabajo, pero también como forma de mantener un ambiente agradable y proactivo en los periodos de trabajo, en la actualidad la motivación de los trabajadores y su influencia en el desempeño laboral, es de gran importancia en las organizaciones, debido a que es uno de los recursos más importantes y diferenciador con los que cuenta toda organización.

El objetivo principal de la presente investigación es la determinación de cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A.

El contenido del informe está estructurado en siete capítulos, de la siguiente manera:

Capítulo I, Contiene el planteamiento del problema, abarcando la caracterización de la problemática, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación e importancia y delimitación del problema de la investigación.

Capítulo II, Guarda relación con el desarrollo del marco teórico, comprendiendo los antecedentes de la investigación, teoría científica que fundamente el estudio, y el marco teórico conceptual.

Capítulo III, Abarca la parte metodológica de la investigación, en la que incluye el tipo y nivel, el método y diseño de investigación, población y muestra, procedimientos de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de análisis y procesamiento de datos.

Capítulo IV, Detalla el análisis e interpretación de los resultados de la investigación en la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los pilotos del consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A, Comas – 2020.

Finalmente se ha establecido, en los capítulos V, VI y VII, las respectivas discusiones, conclusiones y recomendaciones obtenidas en la investigación.

# I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

## 1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad, en el mundo empresarial el problema entre la motivación y el desempeño laboral no solo afecta a una sola empresa, sino que abarca a distintas empresas a nivel nacional, se presenta con un bajo rendimiento de los trabajadores, por la ausencia de la motivación; motivo por el cual se formuló como problemática de varios trabajos de investigación, de distintas empresas, tales como la empresa de Servicios Turísticos PTS Perú, empresa telefónica del Perú S.A.A., agencia de Banco Falabella en Bellavista – Callao, Transportes Royal Palace's Agencia Cajamarca, Municipalidad distrital de Ventanilla y la Municipalidad distrital de Cajay-Huari.

En el ámbito internacional también sucede lo mismo con las siguientes empresas; en Guatemala; una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, la carrocería Picoso CIA. LTDA., así también la corporación nacional de telecomunicaciones, el colegio Bilingüe Vista Hermosa, la empresa embotelladora de bebidas y el instituto de la visión en México. Estas empresas mencionadas, en su mayoría obtuvieron la misma problemática con sus trabajadores, cada uno con diferente enfoque, mismos que serán detallados en los antecedentes de la investigación.

En la empresa LBI (Lima Bus Internacional); existe también la problemática, mismos que son detallados a continuación con hechos concretos. Según opiniones de los pilotos; en un *focus group* en el campo, realizado en septiembre (2019) indicaron que en sus inicios la empresa estuvo satisfaciendo a su personal, pero de pronto fue reduciendo poco a poco las actividades que ésta realizaba y estaban dirigidas especialmente a los pilotos. También según las opiniones de los pilotos en una pequeña entrevista realizada en junio (2019) mencionaron que en cuando al ámbito de crecimiento personal de piloto tuvo una caída en los últimos años; es decir que ya no se ofrecía la misma línea de carrera que antes se estaba acostumbrado, ahora indica la gerencia que el sistema cambió, y se ven perjudicados algunos pilotos, ya que el ascenso del alimentador (buses amarillos)

a la línea el troncal (buses plomos) era mucho más rápida y sencilla, y ahora son ascendidos pero oficialmente no conducen la línea el troncal, por tanto no reciben los beneficios del mismo. Sin embargo, el sueldo si fue aumentando anualmente, pero por motivo de ley que ampara a los trabajadores haciendo que incremente en porcentajes mínimos.

Por otro lado la controversia estuvo siempre presente por parte de los pilotos, ya que los gerentes de esta compañía tanto el Gerente General a cargo del Sr. José Luis Díaz León y el Gerente de Gestión y Desarrollo Humano a cargo de la Mg. Jessica Magaly Díaz Guevara ambas son personas muy empáticas, con muchos principios y valores, tienen una relación directa con los pilotos y siempre han estado muy cerca de ello. Según Robbins, S. Y Coulter, M. (2010) La motivación laboral es una de las actividades desafiantes que los gerentes tienen que llevar a cabo ya que tiene un impacto en el desempeño laboral de los trabajadores. Si los trabajadores estuvieran motivados pondrían su máximo empeño en el trabajo y por consiguiente se alcanzaría los objetivos de la empresa.

También Según la entrevista que se tuvo con el coordinador de Gestión y Desarrollo Humano (GDH) indico que no tenían una amplia comunicación con los pilotos, puesto que la compañía estuvo realizando ciertos tipos de eventos y los pilotos no supieron aprovechar dichas oportunidades, o simplemente no les llego la información debida.

Así también el presente trabajo surgió debido a la observación que se realizó a la Empresa Lima Bus Internacional 1 S.A. que es un consorcio del Sistema Metropolitano de Transporte. Se estuvo cerca de la compañía por largo tiempo y se fue participe y testigo de las motivaciones que antes existían, pues también existe una relación cercana con los pilotos de la compañía, quienes ha comentado del problema que viene ocurriendo en la actualidad.

Por ultimo cabe precisar que este problema entre las variables; la motivación y el desempeño laboral no es algo novedoso y único, sino más bien el un problema que viene sucediendo hace muchos años atrás en las empresas, y ello han sido

sujeto de investigación para demostrar la relación que existe entre las variables. Así mismo, en otras partes del mundo también han sido estudiadas.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general.**

¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas – 2020?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

¿Cómo impacta los factores motivadores en el desempeño laboral de los pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas – 2020?

¿Cómo inciden los factores de higiene en el desempeño laboral de los pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas – 2020?

## **1.3. Justificación del estudio**

### **1.3.1. Justificación práctica.**

Todos los trabajos de investigación tienen una finalidad, y respecto a la justificación práctica la Empresa Lima Bus Internacional I S.A es el principal beneficiado del trabajo de investigación; puesto que le sirve como fuente de información; el estado en que se encuentran sus trabajadores y en base a ello, podrán crear las políticas motivacionales que ayudarán a la retención de personal, lo que generaría una mayor productividad y confianza en los trabajadores. La implementación de políticas motivacionales en la empresa Lima Bus Internacional I S.A; ayudaran a mantener una ventaja competitiva, ya que se diferenciará de los demás consorcios de su mismo rubro, generando así una competitividad entre empresas. Debido a esta competitividad la empresa tendrá éxito y reconocimiento, proporcionará sus servicios que satisfagan las exigencias del cliente y los encargados de brindar un producto eficiente son los trabajadores, mismos que requieren una adecuada política motivacional. Así también la relevancia de esta

investigación radica en el impacto que tienen los factores motivacionales hacia los trabajadores, pues éste último mencionado es el encargado de cumplir con las metas de la organización y por consiguiente lograr el éxito de la empresa en el mercado; por ello es muy necesario mantener a los trabajadores motivados.

Por último, con la investigación se pretendió demostrar que la implementación de políticas motivacionales, fortaleció los vínculos de confianza de los trabajadores y la fidelidad de estos hacia la empresa y así también la empresa conseguirá el logro de sus objetivos.

### **1.3.2. Justificación teórica.**

Respecto a la utilidad teórica, en la presente investigación se utilizó la teoría de Herzberg (2002) que plantea en su teoría dos factores fundamentales para la motivación que son los factores de higiene y los factores motivacionales, mismos que mediante sus indicadores fueron evaluados en la realidad; y los resultados que se obtuvieron de la investigación confirmaron los aportes teóricos.

### **1.3.3. Justificación metodológica.**

La presente investigación se justificó metodológicamente porque se aplicó el método científico y la investigación fue un aporte más que reforzó la teoría, así mismo el resultado que se obtuvo del trabajo sirvió como antecedente para los subsiguientes trabajos de investigación. Se justificó; ya que con los resultados se demostró la validez y confiabilidad del instrumento.

### **1.3.4. Justificación social.**

La importancia de cuidar a los clientes requiere que los empleados de la organización sientan que tienen el poder de ejercer sus habilidades o destrezas con el fin de exceder las expectativas del cliente y la organización puede lograr lo mencionado si da énfasis en la siguiente igualdad: competencia = confianza = satisfacción del cliente. (Robbins, S. y Coulter, M. 2010.p. 342)



Los principales beneficiados con este trabajo fueron los pilotos, debido a que se identificó qué tipo de motivación les parece primordial y cuales influyeron en su desenvolvimiento personal a lo largo de su permanencia en la empresa. Los empleados obtendrían una mayor satisfacción laboral y, por ende, sería impactado dicha motivación en los clientes de la empresa ya que ellos también estarían satisfechos con el servicio brindado.

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo general.**

Determinar cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas – 2020.

##### **1.4.2. Objetivos específicos.**

Identificar cómo impáctan los factores motivadores en el desempeño laboral de los pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas – 2020.

Analizar cómo inciden los factores de higiene en el desempeño laboral de los pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas – 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes nacionales.

**Granda, G. (2019)** realizó un trabajo de investigación en Callao, titulado *“La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Falabella – Agencia Bellavista- Callao, periodo 2018”* para optar el título profesional de Licenciado en Administración, de la escuela profesional de administración, Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho. El trabajo tuvo como objetivo principal demostrar si existe influencia entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en el Banco Falabella – Agencia Bellavista-Callao, periodo 2018 y sus 2 objetivos específicos fueron analizar si existe influencia entre la motivación intrínseca influye en el desempeño laboral de los trabajadores en el Banco Falabella – Agencia Bellavista-Callao, periodo 2018 y Establecer si existe influencia entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores en el Banco Falabella – Agencia Bellavista-Callao, periodo 2018. La investigación fue de tipo aplicada, de nivel correlacional causal, de diseño no experimental y su población fue de 28 trabajadores. El trabajo llegó a la conclusión que la motivación influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores en el Banco Falabella – Agencia Bellavista-Callao 2018, con un coeficiente de correlación de 0.690, sin embargo, la motivación intrínseca y extrínseca no influyen contundentemente en el desempeño laboral.

**Navarro, E. (2017)** realizó una investigación que lleva por título *“Motivación y desempeño laboral de los serenos de la municipalidad distrital de Ventanilla, 2016”*, para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública, de la escuela de postgrado, en la especialidad de ciencias empresariales, de la Universidad Cesar Vallejo. La finalidad del trabajo determinar la relación que existe entre Motivación y desempeño laboral de los Serenos de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2016. Para este trabajo se aplicó la siguiente metodología: el tipo de

estudio fue de enfoque cuantitativo, el diseño de la investigación fue no experimental, transversal y descriptiva. En cuanto a la población estuvo conformada por 202 serenos, 100 choferes y 48 motorizados, en total 350 personas. El muestreo que se utilizó es muestreo no probabilístico. Se multiplicó a cada ítem por 30%, dando la suma en total de 104 personas a encuestar. El trabajo de investigación tuvo como resultado, el coeficiente de correlación de Spearman fue  $r = ,390$  que indica una baja relación entre las variables; asimismo la significancia es de  $p = ,000 < 0,01$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**León, G. (2017)** realizó una investigación titulada "*La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Cajay- Huari, año 2017*" para optar el título profesional de Licenciado en Administración, de la escuela profesional de Administración; facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. El estudio tuvo como objetivo principal determinar de qué manera la motivación incide en el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Cajay - Huari, año 2017. El estudio es no experimental de corte transversal y correlacional causal. El enfoque fue cuantitativo y cualitativo. La población de esta investigación fue de 44 personas, y todas fueron objeto de estudio en la encuesta, ésta última tuvo 22 preguntas. El nivel de fiabilidad del instrumento se realizó mediante el alfa de Cronbach 0.898; por lo que se acepta la fiabilidad del instrumento. El nivel de significancia es de 0.01, con un valor de P de 0.000, y una correlación de Pearson de 0.795 y por tanto se concluye que existe una correlación positiva considerable del 79.5%, entre la motivación y el desempeño laboral

**Montoya, D. (2016)** realizó un trabajo en Lima, titulado "*Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: Caso PTS Perú 2015*". Tesis de postgrado, para optar el grado de Magister en Relaciones Laborales, de la pontificia Universidad Católica del Perú. Tuvo como finalidad analizar y determinar la relación entre dos variables de suma importancia en la gestión de los recursos humanos: el clima organizacional y la evaluación del desempeño. El estudio que se realizó fue transversal correlacional. Se utilizaron técnicas cuantitativas (instrumentos de medición) y

cualitativas (un focus group confirmatorio y entrevistas a expertos) con el total de los trabajadores de la empresa de servicios turísticos PTS Perú. Se concluye la investigación determinando la existencia de relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa PTS Perú, puesto que, mediante el análisis correlacional, utilizando el coeficiente Spearman, el clima organizacional está relacionado con el desempeño laboral al presentar una significancia de 0.022 ( $p < 0.05$ ) y un coeficiente de correlación de 0.657. Con estos resultados, se acepta la hipótesis principal de la investigación, al indicar que existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa PTS Perú. Así mismo, se puede afirmar que, mientras mejor sea la percepción del clima organizacional, mayor será el desempeño de los colaboradores de la empresa.

**Murrugarra, F. (2016)** realizó un trabajo de investigación en Lima, titulado *“Las políticas motivacionales y el desempeño en los trabajadores de la empresa Telefónica del Perú S.A.A. Aplicación de la metodología Feel Good y Succes Factor”*, para la obtención del título profesional de Licenciada en Administración y Gerencia, de la escuela profesional de administración y gerencia, de la facultad de ciencias económicas y empresariales de la Universidad Ricardo Palma. El propósito de esta investigación era determinar la influencia de las políticas motivacionales en los trabajadores de la empresa Telefónica del Perú S.A.A. En esta investigación no se manipula variables por lo que su diseño es No Experimental. A la vez, es explicativo porque busca explicar en qué medida una variable es capaz de influenciar el comportamiento de otra variable. La muestra de esta investigación fue de 94 trabajadores y para ellos se aplicó como instrumentos de recolección de datos, El cuestionario. De las 94 encuestas realizadas 46,8% de los trabajadores de la empresa Telefónica del Perú expresa que la motivación laboral – Feel Good – es regular para ellos, mientras que el 34% expresa que es carente la motivación laboral y el 19,1% expresa que la motivación es apropiada. Por otro lado, el valor Chi cuadrado obtenido es 124,663 con 8 grados de libertad y un valor de insignificancia de 0,00 podemos afirmar que existe relación significativa entre las variables porque el valor de insignificancia es menor a 0,05; es decir “Las políticas motivacionales influyen significativamente en el desempeño de los trabajadores de

la empresa Telefónica del Perú S.A.A.”, lo que significa que la hipótesis principal queda demostrada.

**León, Y. y Palacios, J. (2015)** realizaron un estudio en Trujillo, titulado *“Influencia del clima organizacional en la motivación de los trabajadores de la Empresa de Transportes Royal Palace’s Agencia Cajamarca 2013”*, de la escuela de administración, de la facultad de ciencias económicas, de la Universidad Privada Antenor Orrego. La investigación tuvo por objetivo determinar dentro de la organización “Empresa de Transportes Royal Palace’s Agencia Cajamarca 2013” la influencia que ejercía el clima laboral que existía en la empresa en la motivación de los trabajadores que conforman dicha agencia. Esta investigación emplea un enfoque cuantitativo – cualitativo de naturaleza descriptiva. Se ha determinado que el Clima Organizacional influye directamente en la motivación de los Trabajadores de la Empresa Royal Pace’s Agencia Cajamarca; Utilizando el programa Eview, se obtuvo la relación y/o influencia que ejerce la variable independiente sobre la dependiente considerando que dentro de la variable independiente existieron más ítems que en la variable dependiente se ha estimado que el grado de relación que guarda una variable con la otra es de 0.862670 lo cual equivale a que decir que están relacionadas en aproximadamente un 87%; es decir la variación de la variable independiente puede influenciar en un 87% el comportamiento de la variable dependiente. La empresa no cuenta con un plan de capacitación y desarrollo, así como una línea clara de carrera y sucesión de cargos, de igual forma no existe una política salarial e incentivos establecidos en un cuadro de asignaciones; y por último no cuenta con programa de socialización y fidelización de sus trabajadores, por lo que la empresa debe aprovecharse esta influencia para mejorar aspectos que contribuyan al desarrollo y crecimiento de la organización y sus trabajadores.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales.**

**Guerra, G. (2016).** Este trabajo de investigación se elaboró en Asunción – Guatemala y que lleva por título *“La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los empleados de nivel administrativo y docente del colegio Bilingüe Vista Hermosa”*, para obtener la Licenciatura en Administrativa Educativa,

en la Facultad de Educación de la Universidad Galileo (la revolución de la educación superior). Este trabajo tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño de 76 trabajadores de nivel administrativo y docente del colegio Bilingüe Vista Hermosa. El tipo de investigación fue correlacional. Se concluyó que tuvo una confiabilidad total de 0.961 y la correlación entre ambas variables, fue de 0.75 el cual se considera moderadamente alta, demostrando que las variables desempeño laboral y satisfacción laboral sí se relacionan en el personal del centro educativo evaluado. Así mismo al calcular la significancia de la correlación a un nivel de 0.05 utilizando la tabla de Fisher y Yates, se estableció que la correlación es significativa.

**Sum (2015).** Este trabajo se realizó en Quetzaltenango – Guatemala, titulado *“Motivación y desempeño laboral, este estudio se realizó con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango”*, de la facultad de Humanidades, para la obtención del título de Psicóloga Industrial / organizacional en la Universidad Rafael Landívar. Se tuvo como objetivo establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. La investigación es de tipo descriptivo de acuerdo a su contenido y para la investigación de campo se utilizó una escala de Likert para examinar el desempeño de los colaboradores de la empresa la cual cuenta con 10 ítems. Según los resultados obtenidos de la presente investigación se determina que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. La prueba estandarizada Escala de Motivaciones Psicosociales, aplicada a los colaboradores para medir el nivel de motivación, evalúa diferentes factores, como lo son, aceptación e integración social, reconocimiento social, autoestima / auto concepto, autodesarrollo, poder, seguridad, obtuvieron diferentes puntuaciones en su mayoría altas.

**Moreno, J. (2015).** Esta investigación se realizó en Ambato – Ecuador, titulado *“La motivación y el rendimiento laboral del personal de la corporación nacional de telecomunicaciones, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua”* para la obtención del título de psicología industrial de la carrera de Psicología

Industrial; Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación Universidad Técnica de Ambato. Este trabajo tuvo como finalidad determinar la incidencia de la Motivación en el Rendimiento Laboral del personal de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua. Este trabajo está basado en un enfoque cualitativo – cuantitativo. Los niveles de investigación son exploratorio, descriptivo, explicativa y correlacional. En cuanto a las personas encuestadas se tomó en cuenta a toda la población, que son 111 personas. Se llegó a la conclusión que con el grado de libertad de 9 y un nivel de significancia de 0.05.

Se obtiene el valor 16.92, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se ratifica la hipótesis alternativa, es decir la Motivación Sí incide en el Rendimiento Laboral del personal de la Corporación Nacional de telecomunicaciones, del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, así también el resultado del cálculo de Chi cuadrado es de 64.

**Pozo, C. (2015).** Este trabajo se realizó en Ambato- Ecuador, titulado *“Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa carrocera”* de la pontificia universidad católica del ecuador. Este trabajo tuvo como objetivo analizar la influencia de la motivación en el desempeño laboral e involucró tres tipos de investigación exploratorio, descriptivo y explicativo, también se aplicó métodos cualitativos y cuantitativos. La fiabilidad de la herramienta de motivación se la realizó a través del programa estadístico SPSS, dicha herramienta tiene un Alfa de Cronbach del 0.658 lo que indica que tiene tendencia a ser aceptable y La fiabilidad de la herramienta de desempeño se la realizó a través del programa estadístico SPSS, el resultado obtenido del Alfa de Cronbach fue del 0.879, esto significa que la herramienta aplicada es confiable. La significancia que se obtuvo en dicha investigación fue entre la competencia de dominio técnico y la necesidad de protección y seguridad en lo referente a un empleo estable ( -0.252), la competencia de dominio técnico con la necesidad de protección y seguridad en lo referente a un plan de enfermedad de la empresa (-0.246), la competencia de planificación y organización con la necesidad de protección y seguridad a un plan de enfermedad (-0.239), la competencia de trabajo en equipo con las necesidades sociales y de

pertenencia (-0.269) y la competencia de comunicación con la necesidad de autorrealización (-0.319). La investigación se tenía planificada realizarla tomando como universo a todo el personal, ya que son 78 trabajadores, tanto personal administrativo como de planta, repartidos de la siguiente manera: hombres 72 y mujeres 6. Se tuvo como resultado que la gestión que realiza la empresa es buena en lo referente a motivación, cada colaborador recibe un trato. También se pudo establecer que necesidades son las más importantes para los colaboradores y en base a estas se podrá dar mejora, y pronta solución para la consecución de los objetivos tanto personales como organizacionales, basados en los planes de mejora y especial acorde con su desempeño y las actividades que este realiza.

**Zavala, O. (2014).** Esta investigación se realizó en México, D.F., titulado *“Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas”* para obtener el grado de Maestro en Administración, Sección de Estudios de Posgrado e Investigación; Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas del Instituto Politécnico Nacional. El trabajo tuvo como objetivo verificar si existen diferencias en la motivación y satisfacción laboral. Por otro lado, el tipo de investigación es de tipo no experimental transversal correlacional-causal y en cuando al diseño de la investigación se utilizó un enfoque mixto; es decir el enfoque cualitativo y cuantitativo. Se concluyó en este trabajo que el valor Chi cuadrado es de 2912.797, con 1275 grados de libertad y un nivel de significancia de 0.000, por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que las variables están correlacionadas en la población. Por otro lado, el cálculo realizado para verificar la fiabilidad de la escala a partir de la obtención del valor del Alfa de Cronbach fue de 0.963, y de 0.964. Por lo anterior, se concluye que la fiabilidad del instrumento de medición es elevada ya que presenta valores cercanos a 1.

**Enriquez, P. (2014).** Este trabajo se realizó en México, titulado *“Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México”*, para la obtención del grado de Maestría en Administración, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Morelos. El trabajo tuvo como finalidad determinar si el grado de motivación es predictor del desempeño laboral de los



empleados del Instituto de la Visión en México. La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacional, de campo y transversal. La población estuvo compuesta por 164 empleados de los cuales no se tomó muestra y se aplicó a todos los empleados. Para la investigación y recolección de datos se utilizaron dos instrumentos: el primero enfocado al desempeño, el cual cuenta con 48 ítems y una confiabilidad de .939; el segundo sobre la motivación, conformado por 19 ítems y una confiabilidad de .909. Por otro lado, el valor de  $R^2$  corregida fue igual a 0.414 De igual manera se obtuvo el valor F igual a 116.2 y el valor de p igual 0.00 permitieron determinar que existió una influencia lineal positiva y significativa.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. Motivación.**

#### **2.2.1.1. Teoría de las necesidades de Maslow.**

Maslow, A (1970) afirmó:

El hombre es un animal que quiere y rara vez alcanza un estado de completa satisfacción, excepto por un corto tiempo. Cuando un deseo se satisface, otro aparece para ocupar su lugar. Cuando esto se satisface, otro entra en primer plano, etc. Es una característica del ser humano a lo largo de toda su vida que prácticamente siempre está deseando algo. (p.24)

Según el autor la motivación estaba dividida en 5 grupos de necesidades y la denominó jerarquía de las necesidades básicas. Empezaba con las necesidades fisiológicas que correspondía a que el ser humano tenía necesidades de agua, oxígeno, azúcar, sal, proteínas. Así también se incluía las necesidades de dormir, a eliminar lo anteriormente consumido, a tener sexo y a la temperatura. En segundo lugar, las necesidades de seguridad que se refería a la seguridad en sí, estabilidad, dependencia, protección, orden. Entonces se puede decir que las necesidades de seguridad pueden volverse definitivas en la sociedad, siempre que existan verdaderas amenazas contra el orden, la ley o la autoridad de la sociedad; en ese sentido todo individuo se siente motivado al estar rodeado de un ambiente

ordenado, estable, seguro y predecible para vivir. En el tercer grupo nos habla acerca de las necesidades del sentido de pertenencia y del amor, ya habiendo satisfecho las necesidades anteriores, pues entonces surge esta necesidad de cariño, afecto, amor, el sentido de pertenencia. El individuo se siente motivado al relacionarse con otras personas y más aun con sus amigos y familiares, es decir de sentirnos parte de estar en grupo. En el cuarto lugar seleccionó a las necesidades de estima, se refiere al deseo de la persona por la autosatisfacción, ello quiere decir que el ser humano debe llegar a ser cada vez más de lo que se puede dar, de competir y sobresalir en la vida; teniendo el respeto del resto. Por último, se encuentra las necesidades de auto actualización, que se refiere a los talentos que tiene el ser humano, y ello hay que explotarlo, así también sus capacidades. La auto actualización es un proceso en el que se utilizan las propias capacidades de manera plena, creativa y gozosa.

#### **2.2.1.2. Teoría de Herzberg.**

Herzberg, F (1959) recordado por Manso, P (2002) refirió:

Que la motivación está influenciada por dos factores y por ello establece la teoría de los dos factores; los factores motivadores conocidos como factores intrínsecos; se asociaba con las experiencias satisfactorias que los empleados experimentaban y que tendían a atribuir a los contenidos de sus puestos de trabajo. Por otro lado, están los factores de higiene conocidos como factores extrínsecos; porque actuaban de manera análoga a los principios de la higiene médica: eliminando o previniendo los peligros a la salud. (p.4)

Los factores motivadores están relacionados con la satisfacción en el cargo; es decir con sentimientos positivos hacia el trabajo que se realiza; tales como el logro, reconocimiento, responsabilidad, la posibilidad de crecimiento, la promoción, el trabajo en sí mismo. También nos indica los factores de higiene, estos no generan satisfacción y están relacionados con las condiciones en que desempeñan sus funciones, así como también al ambiente que los rodea; es decir la política de la

organización, sueldos y beneficios empresariales, la dirección, la supervisión, las relaciones con compañeros del trabajo y con supervisores, la seguridad en el trabajo.

#### **2.2.1.3. Teoría de Koontz, H., Weihrich, H. Y Cannice, M.**

A nivel mundial la motivación viene siendo importante, debido a que ha sido causante de muchos ausentismos, baja nivel de productividad, hasta abandonos de puestos de trabajos, entre otros.

Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012) indicaron:

La motivación es un término general que se aplica a todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Decir que los gerentes motivan a sus subordinados es decir que hacen cosas que esperan satisfacer esos impulsos y deseos, y que los inducirán a actuar de la manera deseada. la motivación puede ser primarias, como las necesidades fisiológicas que son: de agua, aire, alimentos, sueño y refugio, y por otro lado se encuentran las necesidades secundarias, como la autoestima, el estatus, la afiliación con otros, el afecto, el dar, los logros y la autoafirmación. (p. 388)

#### **2.2.1.4. Teoría de Maclelland.**

Maclelland, D (1989) nos habló que la motivación de una persona se debe a la búsqueda de satisfacción de 3 principales sistemas de motivos, y son: la motivación del logro, motivación del poder y la motivación de afiliación. Empezando con la motivación de logro, que se refiere a el ser humano se siente motivado por alcanzar sus metas, cabe resaltar que arriesgan con el fin de conseguir sus objetivos, este tipo de personas suelen trabajar solos. También este autor nos menciona la motivación de poder; que tiene que ver con la necesidad de alcanzar el poder, controlando a los demás. Disfrutan el reconocimiento y el status que se tiene. Así también siempre quieren estar arriba de todos en el sentido jerárquico. Por último, se tiene a la motivación de afiliación, esto se refiere a la necesidad de la misma; es decir quieren ser parte de un grupo y ello le es más importante que

las anteriores motivaciones, debido a que no suelen arriesgar. Este tipo de personas muchas veces está de acuerdo con lo que un grupo de personas quiera hacer y no asume sus propios riesgos.

#### **2.2.1.5. Teoría de Robbins, S., Decenzo, D. y Coulter, M.**

Motivar y recompensar al trabajador es una de los aspectos relevantes y desafiantes que llevan a cabo los gerentes hoy en día.

Robbins, S., Decenzo, D. y Coulter, M. (2013) indicaron que “la motivación se refiere al proceso por el que los esfuerzos de una persona se energizan, mantienen y orientan hacia el logro de una meta. Esta definición tiene tres elementos clave: energía, orientación y persistencia”. (p. 274).

La energía; se refiere a la necesidad de impulso que tiene un individuo, es decir que se esfuerza y labora con ahínco, considerando así la calidad de esfuerzo como su intensidad. La orientación significa que el nivel de esfuerzo de un individuo este canalizado con un buen desempeño laboral para beneficiar a la empresa. Por último, la persistencia se refiere a que los trabajadores persistan en su esfuerzo, ello con el objetivo que cumplir con las metas establecidas.

#### **2.2.1.6. Teoría X e Y de McGregor.**

McGregor (1994) nos dijo que la motivación está definida por 2 teorías, la teoría X y la teoría Y. La teoría X, que sienten una repugnancia hacia el trabajo y tratan de evitarlo siempre que puedan; teniendo ciertas características que son: El hombre corriente es indolente por naturaleza, trabaja lo menos posible, tiene poca ambición, no le gustan las responsabilidades, indiferente a las necesidades de la empresa, es resistente a los cambios por naturaleza, es crédulo, prefiere que se le dirija y en algunas ocasiones tienen que ser obligadas o amenazadas con algún castigo para cumplir con los objetivos de la empresa. Y por otro lado muy de forma opuesta nos dice que la Teoría Y; se refiere a el ser humano común, que no tiene un disgusto inherente por el trabajo, el trabajo constituirá una fuente de satisfacción, necesidad de tener su posición, de ser reconocido, el hombre se dirige a sus

objetivos, a cuya realización se compromete, se compromete con los objetivos por las recompensas asociadas con su logro, busca responsabilidades y también tienen la capacidad creadora para resolver problemas de la organización.

#### **2.2.1.7. Teoría Erc de Alderfer.**

Alderfer, C (1969) mencionado por Turienzo, R (2016) nos dijo:

Que se inspiró en la pirámide de Maslow cuando creó sus tres categorías de factores de motivación humana. Las denominó existencia (*existence*), relación (*relatedness*) y crecimiento (*growth*), de ahí ERG. La gran aportación de Alderfer no fue sólo la reasignación de elementos, sino a su vez la afirmación de que a diferencia de la rigidez de Maslow, el crecimiento no era piramidal y exclusivo, sino que se podían trabajar los tres campos a la vez de manera continua, ya que si este movimiento se promovía de manera ascendente, esto respondía a la progresión por satisfacción; y si era descendente, podía referirse a una regresión por frustración, debido a no haber podido cumplir o satisfacer las necesidades superiores. (P. 28).

La existencia se basa en lo relativo a elementos para sobrevivir y a un bienestar psicológico. La relación, como su nombre mismo lo indica se refiere a las relaciones sociales, es decir con las demás personas. Y por último el crecimiento, ello significa el querer desarrollarse profesionalmente.

#### **2.2.1.8. Teoría de Equidad de Adams.**

Adams, J (1963) recordado por Ruiz, L (s. f.) nos comentó:

Que los seres humanos están motivados a ser considerados de manera equitativa en relación a su desempeño laboral. La esencia de esta teoría es que los empleados comparan sus esfuerzos y gratificaciones con aquellos de otros empleados en similares situaciones laborales. Esta teoría de la motivación se basa en la presunción de individuos que trabajan en condiciones de ser tratados con equidad en el trabajo. La equidad existe

cuando los empleados perciben que la razón entre su input (esfuerzos) con sus resultados output (beneficio o reconocimientos) son equivalentes con razones existentes en empleos similares. La teoría de la equidad reconoce que a los individuos les interesa no solo la cantidad absoluta de premios que reciben por sus esfuerzos sino también la relación de esta cantidad con la que reciben a los demás. (pp.15-16).

#### **2.2.1.9. Teoría del reforzamiento de Skinner.**

Skinner, F (s, f.) mencionado por Turienzo, R (2016) nos afirmó: “Un empleado no se motiva mediante la satisfacción de sus necesidades, ni por las posibilidades que puede tener de desarrollo dentro de la empresa, sino mediante la consecuencias positivas o negativas de sus acciones”. (p. 31).

Los tres tipos de refuerzos básicos en la teoría de *Skinner* son: Refuerzo continuo; se refiere a que cada vez que el empleado tenía una buena acción, era recompensado con un refuerzo. El refuerzo intervalo; que significa que el trabajador tendrá un refuerzo por tener un sobreesfuerzo por motivo de parámetros determinados. Y por último el refuerzo proporción; se refiere a que se obtiene un refuerzo por alcanzar el mayor número de acciones realizadas, con el fin de tener un sistema proporcional.

De todas aquellas teorías mencionadas anteriormente se seleccionó la teoría de Herzberg, debido a que sus teorías se asemejan a la realidad del problema, y con dicha teoría que son los factores motivadores y los factores de higiene se podrá evaluar de forma indicada a los sujetos de investigación.

#### **2.2.2. Desempeño laboral.**

##### **2.2.2.1. Teoría de evaluación de desempeño de Chiavenato.**

En la actualidad la administración de recursos humanos ha considerado importante evaluar el desempeño de los trabajadores para poder saber con qué talentos humanos cuenta la organización.

Chiavenato, I (2000) Recordado por Castro, P (2017) estableció:

El desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. Comprende 2 dimensiones; empezando con los factores actitudinales: compuesta por: Disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad y capacidad de realización. Y, en segundo lugar; los factores operativos, está compuesto por: el Conocimiento del trabajo, capacitación profesional, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo. (p.29)

La evaluación de desempeño de los trabajadores consta de una valoración del empeño que tienen cuando realizan sus funciones, y se permite evaluar si están cumpliendo con los objetivos de la organización, también identifica el potencial que tiene cada trabajador. Las recompensas que la organización brinda sirven de aliento para los trabajadores, ya que estos tratan de poner su máximo esfuerzo individual para que posteriormente pueda obtener las recompensas establecidas. Es indispensable tener a los trabajadores motivados para que estos empujen a la organización a alcanzar sus objetivos tanto de corto plazo como de largo plazo.

#### **2.2.2.2. Teoría de evaluación de desempeño de Altuve y Serrano.**

Altuve, E y Serrano, C (1999) definió:

Es la utilidad, rendimiento o productividad que una persona puede aportar, en cuanto al cumplimiento de actividades a las cuales se está obligado a ejecutar. Dentro de todo proceso se fija un objetivo que puede ser cuantificado, el cual sirve como norma, estándar o criterio. (p.36)

La utilidad; provecho, conveniencia, interés que se saca de algo. El rendimiento; proporción entre el producto o el resultado obtenido y los medios utilizados. Y la productividad; es la relación entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc.

Las organizaciones deben concentrarse y darle mucha importancia al talento humano que tienen, deben ayudar a que este se involucre con la organización y se sienta satisfecho, así los trabajadores aumentarían su desempeño laboral, trabajarían con más entusiasmo y se identificarían mejor con la empresa.

### **2.2.2.3. Teoría del desempeño por competencias.**

Alles, M (2005) nos afirmó:

El análisis del desempeño o de la gestión de una persona es un instrumento para dirigir y supervisar personal. Entre sus principales objetivos podemos señalar el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos. Para ello se realiza una evaluación 360°. La evaluación 360°, es un esquema sofisticado que permite que un empleado sea evaluado por todo su entorno: jefes, pares y subordinados. Puede incluir otras personas como proveedores o clientes. (Pp. 27 y 145)

### **2.2.2.4. Teoría de la evaluación del desempeño**

Gomez, L. Balkin, D. Cardy, R. (2005) nos comentó:

La evaluación del desempeño es una herramienta para la dirección. Como tal, los directivos a menudo la utilizan en su propio beneficio o en el de la empresa. La evaluación del desempeño implica la identificación, medida y gestión del rendimiento de las personas de una organización. Empezando por la identificación significa determinar qué áreas del trabajo debería analizar el directivo cuando mide el rendimiento. Continuando con la medición, punto central del sistema de evaluación, implica la realización de un juicio sobre la "bondad" o "maldad" del rendimiento del empleado. Una buena medida del rendimiento debe ser algo coherente en toda la organización. Y por último la gestión del rendimiento; es el objetivo general de cualquier sistema de evaluación. La evaluación debe adoptar una visión orientada al futuro respecto de lo que los trabajadores pueden hacer para



alcanzar su potencial en la organización. Esto significa que los directivos deben ofrecer información a los trabajadores sobre su rendimiento anterior y ayudarles para alcanzar un rendimiento superior. (p.259 y 276).

En conclusión, se seleccionó para este trabajo de investigación la teoría de Chiavenato, debido a que nos ayudara de forma más rápida a entender al sujeto de investigación y así poder obtener un resultado apropiado de lo que está ocurriendo en nuestra realidad. La teoría de Chiavenato nos habla acerca de los factores operativos y factores actitudinales.

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### **Actitud:**

Disposición de ánimo manifestada de algún modo. (Real Academia Española. 220)

#### **Ascenso laboral:**

Un ascenso laboral significa subir de categoría, teniendo en cuenta elementos como la formación del trabajador, méritos o antigüedad. (Montaner, B. 2015)

#### **Beneficios laborales:**

Estos beneficios no están relacionados con aumentos de sueldo o con pagas extra, son beneficios que tienen un claro objetivo: mejorar la calidad de vida y cubrir algunas de las necesidades externas o internas de los trabajadores. (Up Sapin, 2018)

#### **Bonificaciones:**

Se llama bonificación al acto y resultado de bonificar, es decir otorgar a alguien un descuento sobre un monto que debe abonar o un aumento sobre una cantidad que debe cobrar. Entonces se llama bonificación a un bonus o premio que se agrega, de manera especial, a una remuneración. (Pérez P. y Merino, M. 2016)

**Capacitación:**

Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal. (Frigo, E. s. f.)

**Clima laboral:**

El clima laboral puede afectar directamente al rendimiento y motivación de manera inmediata. También genera respuestas en mayores niveles de profundidad, impactando en el compromiso con la compañía. (Vargas, R. y Chávez, E. 2019)

**Compromiso:**

El compromiso hace referencia a un tipo de obligación o acuerdo que tiene un ser humano con otros ante un hecho o situación. (Raffino, M. 2020)

**Confiabilidad:**

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales. (Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. 2014)

**Consortio Lima bus internacional:**

Son una empresa comprometida con el desarrollo de nuestros Colaboradores, que apunta a potenciar sus conocimientos para brindar cada día un mejor servicio de transporte a los usuarios que confían en el Metropolitano. Operan una flota de 137 buses de Lima, Perú, con los que brindan varios de los servicios regulares y expresos y rutas alimentadoras. (Lima Bus, 2020)

**Contrato laboral:**

Un contrato de trabajo es un acuerdo entre un trabajador y su empleador en donde el primero se compromete a llevar a cabo determinadas tareas y a seguir las instrucciones del segundo. (Roldan, P. 2017)

**Cooperación:**

Es el conjunto de acciones y esfuerzos que, conjuntamente con otro u otros individuos, realizamos con el objetivo de alcanzar una meta común. (Coelho, F. 2019)

**Desempeño:**

Se trata de cómo se comporta y cómo hace su trabajo un empleado y de cómo impacta eso en el negocio, tanto de manera positiva como negativa. (Bizneo, 2020)

**Ergonomía:**

Es una ciencia que abarca las distintas condiciones laborales que pueden influir en la comodidad y la salud del trabajador, como la iluminación, las vibraciones, la temperatura, el ruido, el diseño del lugar de trabajo, el de las herramientas, el de las máquinas, el del puesto de trabajo, el turno de trabajo, las pausas, etc. (Del Prado, J. 2019)

**Estabilidad laboral:**

La estabilidad laboral, significa en si la permanencia en el empleo, que el contrato de trabajo que una persona tiene con su empleador, esta se mantenga en el tiempo, que no termine de un momento a otro sin motivo. (Jello, I. 2019)

**Incentivos:**

Es aquello que se propone estimular o inducir a los trabajadores a observar una conducta determinada que, generalmente, va encaminada directa o indirectamente a conseguir los objetivos de: más calidad, más cantidad, menos coste y mayor satisfacción; de este modo, se pueden ofrecer incentivos al incremento de la producción, siempre que no descienda la calidad, a la asiduidad y puntualidad (premiándola), al ahorro en materias primas. (Ynfante, T. y Ramón, E. 2008)

### **Línea de carrera:**

La línea de carrera es una herramienta de retención y satisfacción personal, pues son justamente las personas de alto potencial las que tienen como prioridad su propio desarrollo, si no lo consiguen en su empresa buscarán otra donde conseguirlo. (La torre, O. Hernández, R. Brigneti, S. y Roberto, V. 2008)

### **Lineamientos:**

Un lineamiento es una tendencia, una dirección o un rasgo característico de algo. (Pérez, J. y Gardey, A. 2008)

### **Metropolitano:**

Metropolitano es un sistema de autobuses de tránsito rápido que opera en Lima, capital del Perú. Se compone de un corredor troncal atendido por itinerarios regulares y expresos, una red alimentadora en los terminales y algunos servicios especiales. Su administración está a cargo de la ATU. (Metropolitano, 2019)

### **Motivación:**

Conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona. (Real Academia Española. 220)

### **Perseverancia:**

La perseverancia está muy relacionada con el esfuerzo, la voluntad, la fortaleza y la paciencia. Con la práctica y fuerte convicción, ese grupo de valores puede sacarnos delante de cualquier situación complicada por la que estemos pasando. (Raffino, M. 2019)

### **Piloto:**

Nuestros pilotos se encargan de realizar la operación eficiente de transporte con responsabilidad, calidad, seguridad y compromiso, a través de una adecuada atención para brindar un buen servicio a los usuarios del Metropolitano y otros proyectos desarrollados por Lima Bus Internacional. (Díaz, J. 2020)

### **Productividad:**

La productividad es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, costes, etc.) durante un periodo determinado. El objetivo de la productividad es medir la eficiencia de producción por cada factor o recurso utilizado, entendiendo por eficiencia el hecho de obtener el mejor o máximo rendimiento utilizando un mínimo de recursos. (Sevilla, A. s. f.)

### **Rutas alimentadoras:**

En la zona Norte; Todos los servicios confluyen en el terminal Naranjal. En la zona Sur, Todos los servicios confluyen en el terminal Matellini. Y las rutas alimentadoras están distribuidas por cada consorcio del metropolitano. (Metropolitano, 2019)

### **Salario:**

El salario, entendido como el precio a pagar a cambio del trabajo realizado por una persona, se determina según la oferta y demanda de trabajo. (Caballero, F. 2015)

**Servicios expresos:**

Estos servicios se detienen en estaciones con mayor demanda de usuarios con la finalidad de lograr una mayor fluidez durante horas punta. Tales como: Expreso 1,2,3,4,5,6,7,8,9 y Súper Expreso y Súper Expreso Norte. (Metropolitano, 2019)

**Servicios regulares:**

Es el transporte color plomo, llamado “troncal”, que brinda los servicios de las rutas. A, B y C. (Metropolitano, 2019)

**Talento humano:**

El talento humano es la capacidad de la persona que entiende y comprende de manera inteligente la forma de resolver en determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias. (Silva, M. 2009)

**Uniforme:**

El llevar o no uniforme un trabajador no viene estipulado por Ley, es probable que una empresa, en su reglamento interno, pueda obligar a llevarlo y pudiendo sancionar al empleado si no lo lleva. (Pascual, A. 2017)

**Utilidades:**

Se refiere a la repartición de las ganancias que logró una empresa o que produjo una cierta operación o actividad. En varios países, el reparto de utilidades es una obligación que tienen las compañías alcanzadas por ciertos criterios legales. (Pérez P. y Merino, M. 2016)

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general.**

**H1:** La motivación influye en el desempeño laboral de pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas – 2020.

**Ho:** La motivación no influye en el desempeño laboral de pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas – 2020.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas.**

**H1:** Los factores motivadores impactan en el desempeño laboral de pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas – 2020.

**Ho:** Los factores motivadores no impactan en el desempeño laboral de pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas – 2020.

**H2:** Los factores de higiene inciden en el desempeño laboral de pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas – 2020.

**Ho:** Los factores de higiene no inciden en el desempeño laboral de pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas – 2020.

#### **3.2. Variables de estudio**

##### **3.2.1. Definición conceptual.**

###### **3.2.1.1. Variable independiente (la motivación).**

Herzberg, F (1959) nombrado por Pérez, A. (2015) propuso que:

Existe la Teoría de los dos factores, también conocida como la Teoría de la motivación e higiene; o de satisfacción y de insatisfacción. Según esta teoría, las personas están influenciadas por estos factores; La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción. La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

#### **3.2.1.1.1. Dimensiones de la variable independiente.**

##### **a) Factores motivadores**

Herzberg, F (1959) recordado por Manso, P (2002) indicó que:

Los factores motivadores se refieren a que las personas están influenciadas por dos factores: los factores motivadores. Conocidos como factores intrínsecos, estos están relacionados con la satisfacción en el cargo; es decir con sentimientos positivos hacia el trabajo que se realiza.

##### **b) Factores de higiene**

Herzberg, F (1959) recordado por Manso, P (2002) indicó que:

Los factores de higiene conocidos como factores extrínsecos, estos no generan satisfacción y están relacionados con las condiciones en que desempeñan sus funciones, así como también al ambiente que los rodea.

#### **3.2.1.1.2. Indicadores de los factores motivadores.**

##### **a) Reconocimiento profesional**

RAE (2014) indicado por Cepeda, S., Salguero, O y Sánchez, Y. (2015) señaló:



La acción de distinguir a una cosa, una persona o una institución entre las demás como consecuencia de sus características. También sirve para expresar la gratitud que se experimenta como consecuencia de algún favor o beneficio”.

#### **b) Línea de carrera**

Carranza, A. (2018) señaló que:

La línea de carrera es un proceso que define las prácticas de desarrollo de los colaboradores al interior de la organización. Al mismo tiempo, una de las cualidades más valoradas por los trabajadores a la hora de tomar un puesto.

#### **c) Estabilidad laboral**

Paredes, J. (2012) señaló:

La estabilidad laboral, significa en si la permanencia en el empleo, que el contrato de trabajo que una persona tiene con su empleador, esta se mantenga en el tiempo, que no termine de un momento a otro sin motivo.

### **3.2.1.1.3. Indicadores factores de higiene.**

#### **a) Remuneración**

Según la definición de la universidad Vassar College (2019) indica que:

Los salarios se establecen en el momento de la contratación y se basan en las responsabilidades del trabajo, el individuo calificaciones y experiencia, el mercado laboral y la equidad en el contexto de los salarios pagados a otros empleados administrativos. El nivel salarial se revisa una vez al año y puede aumentarse dependiendo de las condiciones económicas internas y externas, el desempeño laboral individual o el ascenso a posición de mayor responsabilidad. Las revisiones de desempeño se realizan para proporcionar a los administradores.

## **b) Beneficios laborales**

KoKemuller, N (s. f.)

Los beneficios adicionales son formas de compensación que se ofrecen a los empleados fuera de un salario o sueldo declarado.

## **c) Relaciones interpersonales**

Porporatto, M. (2015) señaló que:

Las relaciones interpersonales son vínculos o lazos entre las personas integrantes de una comunidad, que resultan indispensables para el desarrollo integral del ser humano, y en especial de las habilidades sociales. A través de ellas, intercambiamos formas de sentir la vida, perspectivas, necesidades y afectos donde entra en juego la interacción con el entorno.

## **d) Ergonomía**

Cuenca, G. (s. f.) señaló que:

Considera al operador como un elemento más del conjunto Hombre-Máquina a considerar bajo el ángulo de sus funciones elementales: vista, sensaciones, percepción, fisiología, cognición. Se lo considera como ser humano, sin situarlo en un ambiente de trabajo. La perspectiva de la Ergonomía del “componente humano” es la de evitar que las condiciones de trabajo impidan trabajar al operador tomando en cuenta las grandes funciones que el ser humano pone en juego en el trabajo.

### **3.2.1.2. Variable dependiente (desempeño laboral).**

Chiavenato (2005) indicado por Garro, L. (2017) señaló que:

El desempeño es la vigencia del personal que trabaja dentro de las instituciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.

### **3.2.1.2.1. Dimensiones de la variable dependiente.**

#### **a) Factores operativos**

Chiavenato, I (2000) Recordado por Guevara, D. y Marin, F. (2017) indicó:

Los factores operativos se refieren a aquellos factores concernientes al trabajo y que a su vez están relacionados directamente con el trabajador; es decir el conocimiento que tiene el trabajador en relación al trabajo, y el aporte que le da al mismo.

#### **b) Factores actitudinales**

Chiavenato, I (2000) Recordado por Guevara, D. y Marin, F. (2017) indicó:

Los factores actitudinales hacen referencia a la actitud propia del trabajador en referencia a la empresa, es decir muestra sus valores y su comportamiento en sí en las actividades de la empresa.

### **3.2.1.2.2. Indicadores de los factores operativos**

#### **a) Conocimiento del trabajo**

Koontz, H., Wehrich, H. y Cannice, M. (2012) indicó:

El enriquecimiento del contenido del puesto debe distinguirse del simple crecimiento del puesto (aunque algunos autores no hacen esta distinción). El crecimiento del puesto intenta hacer un trabajo más variado al eliminar el aburrimiento asociado con la ejecución de operaciones repetitivas, significa hacer

crecer el ámbito del puesto al agregar actividades similares sin aumentar la responsabilidad.

## **b) Capacitación profesional**

Ahumada, L. (2010) señaló que:

La capacitación se refiere a todas las acciones y actividades que destine a desarrollar las aptitudes y habilidades del trabajador, con el objetivo de realizar de forma más eficiente el trabajo. Esta actividad normalmente se desarrolla en un aula y de forma presencial. Sin importar el puesto funcional, aunque habitualmente se dirige a ejecutivos, supervisores y gerentes. Normalmente los temas que se destinan al concepto de Capacitación son de corte técnico, actualización de productos y servicios, nuevos productos y manejo de las herramientas de uso cotidiano, además de cursos de calidad para un mejor desempeño del servicio.

### **3.2.1.2.3. Indicadores factores actitudinales.**

#### **a) Asistencias**

Sánchez, L (2015) indicó que:

Los controles de asistencia laboral son sistemas de control de accesos que permiten llevar un registro de las entradas y salidas de los empleados en una empresa.

#### **b) Presentación personal**

Según la definición del diario El Salvador.com (2017) comentó que:

La imagen personal es el contenido de lo que somos y se refleja en todo. La presentación personal es el mejor argumento para causar una primera buena impresión y mantenerla a lo largo de tu carrera laboral. La imagen de cada individuo

es el reflejo de su personalidad, carácter, confianza y hasta ambiciones profesionales.

### **c) Actitud cooperativa**

Bianchetti, M. (2012):

La actitud cooperativa es aquella que pone énfasis en los puntos de convergencia dentro de un grupo o en una relación, para crear solidaridad y compañerismo.

#### **3.2.2. Definición operacional.**

##### **3.2.2.1. Variable independiente (la motivación).**

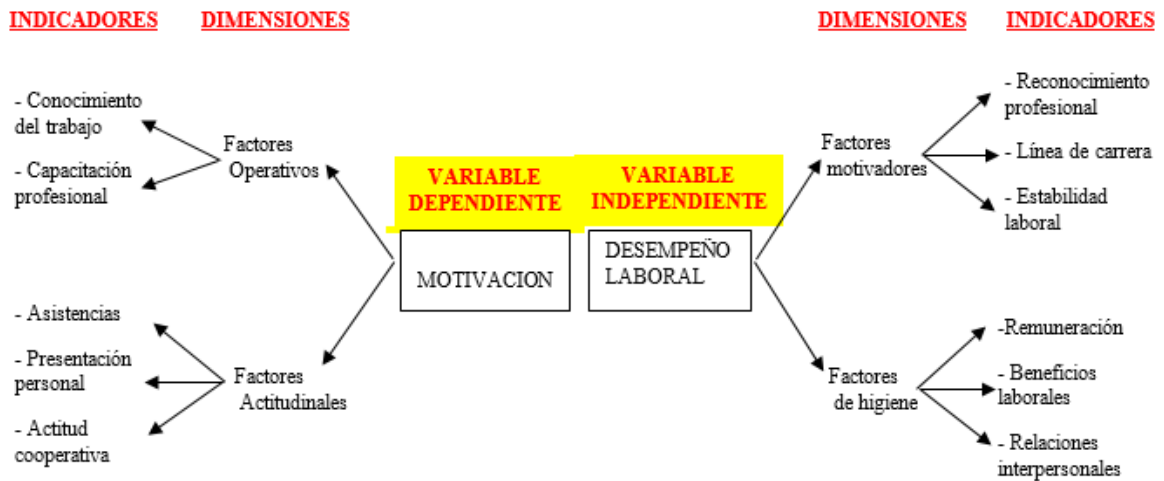
La variable “Motivación” fue operacionalizada, por intermedio de sus dimensiones e indicadores, a través de la encuesta aplicando un cuestionario que estableció 19 ítems en escala de Likert como se visualiza en la Tabla 1.

##### **3.2.2.2. Variable dependiente (desempeño laboral).**

La variable “Desempeño Laboral” fue operacionalizada, por intermedio de sus dimensiones e indicadores, a través de la encuesta aplicando un cuestionario que estableció 11 ítems en escala de Likert como se visualiza en la Tabla 1.

**Tabla 1.**  
*Matriz de operacionalización*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Número de ítem	Escala de medición	
MOTIVACION	FACTORES MOTIVADORES	Reconocimiento profesional	Con que frecuencia LBI reconoce sus labores como piloto	1	LIKERT S=SIEMPRE CS= CASI SIEMPRE AV= A VECES CN=CASI NUNCA N= NUNCA	
			LBI le hace entrega de un reconocimiento formal por su desempeño	2		
		Línea de carrera		La empresa ofrece la oportunidad de ascenso al piloto		3
				LBI motiva al piloto en aprovechar oportunidades de ascenso cuando estas se presentan		4
				Con que frecuencia LBI ofrece beneficios a nivel profesional		5
				LBI motiva a sus pilotos a realizar una línea de carrera		6
		Estabilidad laboral		LBI respeta la estabilidad laboral del piloto		7
				Con que frecuencia se siente orgulloso de pertenecer a la empresa		8
				Con que frecuencia se identifica con la entidad en la que labora		9
				En su opinión, considera que LBI es un buen lugar para trabajar		10
	FACTORES DE HIGIENE	Remuneración		Considera que en LBI su salario es competitivo frente a otras empresas del mismo rubro		11
				Con que frecuencia realiza otro tipo de labores que le generan un ingreso adicional		12
		Beneficios laborales		Considera que los beneficios de la empresa son los adecuados para sus trabajadores		13
				Con que frecuencia participa de los beneficios que LBI le ofrece		14
				Con que frecuencia LBI comunica sus eventos y/o actividades que también son de beneficio para su familia.		15
		Relaciones interpersonales		Exista una adecuada comunicación entre los pilotos y la gerencia general		16
				Existe reuniones de trabajo donde se escucha la opinión de los pilotos		17
				Con que frecuencia considera que existe comunicación permanente con su superior inmediato		18
		Ergonomía		En su opinión, la posición y postura en la que labora son cómodos		19
		Variable	Dimensiones	Indicadores		Preguntas
DESEMPEÑO LABORAL	FACTORES OPERATIVOS	Conocimiento del trabajo	En su opinión, conoce usted todos los lineamientos para realizar eficientemente sus labores	20	LIKERT S=SIEMPRE CS= CASI SIEMPRE AV= A VECES CN=CASI NUNCA N= NUNCA	
			Con que frecuencia su superior inmediato le indica cuáles son sus metas individuales	21		
		Capacitación profesional	Considera que las capacitaciones recurrentes (obtención y renovación CAC) que le brinda LBI, generan motivación individual.	22		
			Con que frecuencia asiste a los programas de capacitación	23		
	FACTORES ACTITUDINALES	Asistencias		Solicita permiso frecuentemente por motivos personales		24
				Con que frecuencia llega puntualmente al trabajo		25
		Presentación personal		Cuida su imagen y vestimenta pulcra para asistir a su centro de trabajo diariamente		26
				Porta toda la documentación necesaria y obligatoria para iniciar correctamente su labor diaria		27
		Actitud cooperativa		Se preocupa por participar en todas las actividades que realiza LBI con la finalidad de generar un buen clima laboral		28
				Se siente a gusto con la labor de Piloto que realiza en LBI		29
Coopera con sus superiores inmediatos para lograr el éxito en la operación	30					



**Figura 1.** Modelo General

### 3.3. Tipo y nivel de la investigación

#### 3.3.1. Tipo de investigación.

Según Hernández, R., Fernández C., y Baptista P.:

La investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar ...incluyendo la que tiene como justificación adelantos y productos tecnológicos y para las investigaciones de las que se derivan acciones...parte del conocimiento generado por la investigación básica, tanto para identificar problemas sobre los que se debe intervenir como para definir las estrategias de solución. (2014, p.42)

Es de tipo Aplicada cuantitativa porque se utilizó la teoría existente en este caso la del autor Herzberg y la aplicamos en la realidad. Así también es de tipo cuantitativa porque se procesó la información, usando la estadística a partir de datos medibles.

### **3.3.2. Nivel de la investigación.**

Según Hernández et. al. (2014) sobre los estudios correlacionales: “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p. 93)

Según Hernández et. al. (2014) “Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales.” (p. 95)

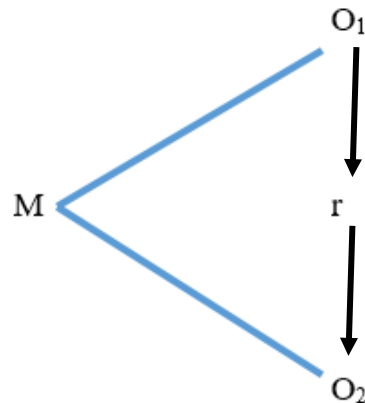
En ese sentido, según lo que nos indican los autores, el nivel de la investigación es correlacional explicativo, porque se busca la relación entre las variables explicando las causas de las mismas.

### **3.4. Diseño de la investigación**

Es un estudio no experimental porque no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. La investigación no experimental es un parteaguas de varios estudios cuantitativos, como las encuestas de opinión, los estudios ex post-facto retrospectivos y prospectivos, etc. (Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. 2014. pp. 152-153) en conclusión se escogió el diseño experimental porque se observó la conducta de los individuos ante un estímulo. Así también es un diseño transeccional o transversal debido a que se utiliza para realizar estudios, de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado de tiempo. (Carrasco, S 2005. p. 72). A continuación, en la figura N° 1 se muestra la estructura del diseño.



El diseño de la investigación es de tipo no experimental, de corte transeccional o transversal ya que no se manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudio.



**Figura 2.** Estructura del diseño

M= Pilotos del consorcio del metropolitano - lima bus internacional 1 S.A.

de Comas

O<sub>1</sub>= Motivación

O<sub>2</sub>=Desempeño laboral

r= relación de las variables

### **3.5. Población y muestra de estudio**

#### **3.5.1. Población.**

Una población es el conjunto de personas que tienen ciertas características homogéneas y sobre la cual se planteara el instrumento de recolección de datos para obtener los resultados futuros.

La población objeto de la presente investigación fue delimitada por la antigüedad de años de trabajo, en este caso se seleccionó a los pilotos que tienen un periodo laboral al menos de 1 año, por tanto, la población se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 2.**  
*Población*

CONSORCIO DEL METROPOLITANO - LIMA BUS INTERNACIONAL 1 S.A.	POBLACIÓN
<b>Pilotos</b>	305

### 3.5.2. Muestra.

A partir de la población cuantificada para una investigación se determinó la muestra, es decir que la población fue finita en este caso y se determinó la muestra mediante una fórmula; y ello fue la parte representativa de las características que opinaría la población. A continuación, se muestra en la tabla 3 como se desarrolló la fórmula y será representada en la tabla 4.

**Tabla 3. Cálculo de la muestra**

Calcular n	Calcular Z	Calcular p q	Calcular e
$n = \frac{Z^2 * Npq}{e^2(N-1) + Z^2pq}$	Utilizamos el 95% de límite de confianza:	p= 0.5	1.Limite de confianza= 95%
n=Muestra inicial	1. Dividir 95/2=47.5	Por tanto: q=1 - 0.5	2. Restar (100-95=5%)
Z=Limite de confianza	2.Dividir47.5/10	q=0.5	3. Dividir entre 100
p =Proporción de aciertos.	0=0.475		5/100= 0.05
q= Proporción de errores.	3. Buscar valores en la tabla O-Z		e= 0.05
e=Nivel precisión	4. Luego, el valor de Z= 1.96		

Por tanto, se ejecuta la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * Npq}{e^2(N-1) + Z^2pq}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 305 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(305 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{289.99278}{1.710796}$$

$$n = 169.50$$

$$n = 170$$

**Tabla 4.**  
*Muestra*

CONSORCIO DEL METROPOLITANO - LIMA BUS INTERNACIONAL 1 S.A.	MUESTRA
<b>Pilotos</b>	170

## **Muestreo**

Según Hernández, R., Fernández C., y Baptista P.: (2014)

“En las muestras probabilísticas, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis.” (Citado por Castellanos. 2024, p. 175)

Dentro de los tipos de muestreo, se tomó en cuenta las muestras probabilísticas, debido a que se desarrolló con fórmulas, así mismo se seleccionó el método de aleatorio simple para esta investigación.

En cuanto a la aplicación del instrumento a los 170 pilotos, se le adicionó el 20% más, es decir fueron evaluados 204 pilotos, esto debido a que podrían existir fichas mal llenadas y por tanto servirían de repuesto dichos cuestionarios adicionales.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos.**

La técnica de recolección de datos nos permitió recopilar información que tienen que ver directamente con el problema y el objeto de investigación; y para este caso de estudio, dado que es cuantitativo se utilizó la encuesta.

#### **Encuesta**

Para realizar el acopio de información relevante y objetiva, que contribuyó al tema de investigación, se utilizaron las siguientes técnicas: técnicas de fichaje para registrar la indagación de base teóricas de estudio, la técnica de opinión de expertos para validar el cuestionario y por último tenemos el cuestionario; el cual fue aplicado a los pilotos.

#### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.**

En la investigación; para la recolección de datos que contribuyó al tema de investigación se llevó a cabo el siguiente instrumento: El cuestionario.

#### **Cuestionario:**

Para este trabajo el cuestionario fue aplicado a 170 pilotos del consorcio del metropolitano - lima bus internacional 1 S.A. El instrumento consta de ítems establecidos en las dimensiones de la variable 1 y variable 2. Así mismo tuvo 30 preguntas cerradas con cinco tipos de respuestas y realizada según la escala de Likert; las cuales fueron cuantificadas de la siguiente forma:

S = SIEMPRE

CS = CASI SIEMPRE

AV = A VECES

CN = CASI NUNCA

N = NUNCA

### **3.7. Método de Análisis de datos**

El método de análisis de datos que se utilizó fue:

#### **Estadística descriptiva**

- Media
- Desviación
- Coeficiente de variabilidad
- Asimetría
- Curtosis

#### **Inferencia estadística**

- Estadística Inferencial
- Análisis multivariado
- Correlación de Spearman de Pearson
- Prueba de t para comparar medias
- Diagramas de cajas y bigotes
- prueba Wilcoxon de Mann-Whitney

### **3.8. Aspectos éticos**

En la presente investigación no se consideró la aprobación por un comité de ética, debido a que solo se aplicó un cuestionario, donde el sujeto de investigación contestó las preguntas sin ningún tipo de precisión a su conducta.

## **IV. RESULTADOS**

### **4.1. Resultados de la validación del instrumento**

#### **4.1.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos.**

##### **a. Instrumentos de la investigación.**

Para la recopilación de datos durante el proceso de investigación, se han elaborado los siguientes instrumentos:

1. Fichas: corresponden a la técnica de recolección de datos bibliográficos que se aplicó en la investigación, la técnica de fichaje se aplicó en el proceso de elaboración del marco teórico.
2. La encuesta oral se fundamenta en un interrogatorio “cara a cara” o por vía telefónica, en el cual el encuestador pregunta y el encuestado responde. Contraria a la entrevista, en la encuesta oral se realizan pocas y breves preguntas porque su duración es bastante corta. Sin embargo, esto permite al encuestador abordar una gran cantidad de personas en poco tiempo.

##### **b. Validez de los instrumentos.**

El instrumento sobre la medición en la tesis; la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los pilotos del consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A, Comas – 2020 fue sometido a la validación de contenidos a través del juicio de expertos, utilizándose el formato de evaluación de los ítems en el certificado de validez de contenido de los instrumentos (ver anexo 4), el cual tuvo el resultado que se detalla a continuación.

Los expertos que participaron en la validación de contenidos fueron los profesores: Dr. Anaximandro O. Perales Sánchez, y el Dr. Edmundo González Zavaleta con el siguiente resultado:

**Tabla 5.**  
*Resultados de la validación de expertos en la validez de contenidos*

EXPERTO	Institución	Precisar si hay suficiencia
Dr. Anaximandro Perales Sánchez	O. Universidad Privada TELESUP	Si hay suficiencia
Dr. Edmundo González Zavaleta	Universidad Privada TELESUP	Si hay suficiencia

La prueba para la validación se aplicó a 50 pilotos del consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A, Comas en el periodo 2020.

**c. La confiabilidad.**

Para determinar la confiabilidad de la prueba de conocimientos, se eligió al azar a 50 pilotos del consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A, Comas en el periodo 2020 algunos directos otros vía Microsoft *Teams* en la Prueba Piloto, a los que se aplicó los test y luego se analizó la confiabilidad de los ítems, correspondiente a los ítems de prueba, y luego se calcula el coeficiente Alfa de Cronbach, mediante la varianza de los ítems y la varianza de puntaje total, cuya fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: número de preguntas o ítems

$S_i^2$ : suma de varianzas de cada ítem

$S_t^2$ : varianza del total de filas (puntaje total de los jueces)

Cuanto menor sea la variabilidad de respuesta, es decir haya homogeneidad en la respuesta de cada ítem, mayor será el alfa de Cronbach. Para la prueba piloto



se seleccionó 50 pilotos del consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A, Comas en el periodo 2020 algunos directos otros vía Microsoft Teams a fin de analizar la confiabilidad de los instrumentos y los resultados obtenidos.

**Tabla 6.**  
*Confiabilidad del instrumento*

Confiabilidad	Coficiente
Alfa de Cronbach	0,796

Los resultados mostrados en tabla 6, nos permiten concluir que los instrumentos son confiables.

## 4.2. Resultados de la Estadística Descriptiva

### 4.2.1. Estadística descriptiva de la variable Motivación.

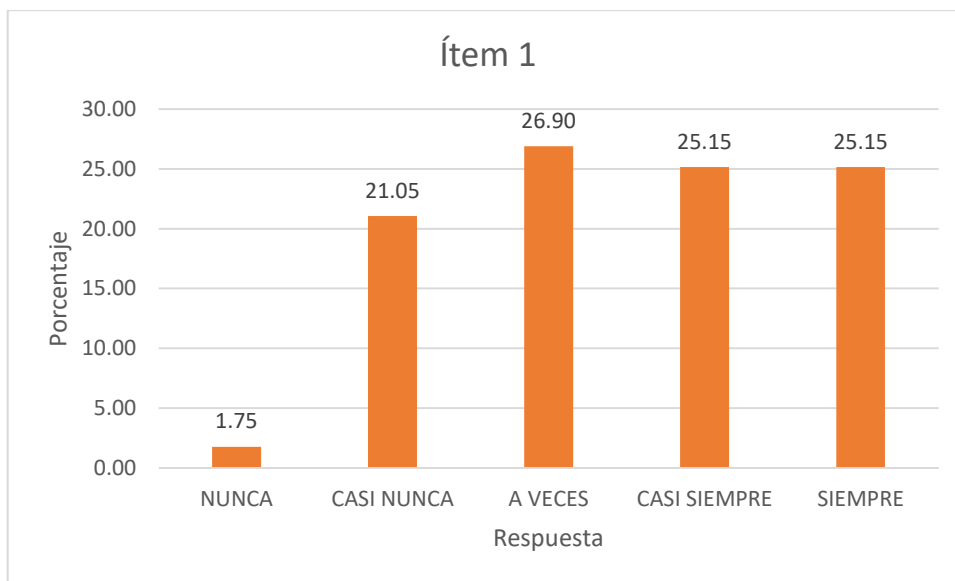
#### 4.2.1.1. Dimensión Factores motivadores.

##### 4.2.1.1.1. Indicador reconocimiento profesional.

**Ítem 1:** Con qué frecuencia LBI reconoce sus labores como piloto.

**Tabla 7.**  
*Resultado del Ítem 1: Con qué frecuencia LBI reconoce sus labores como piloto.*

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>3</b>	<b>36</b>	<b>46</b>	<b>43</b>	<b>43</b>	<b>171</b>
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>1,75</b>	<b>21,05</b>	<b>26,90</b>	<b>25,15</b>	<b>25,15</b>	<b>100(%)</b>

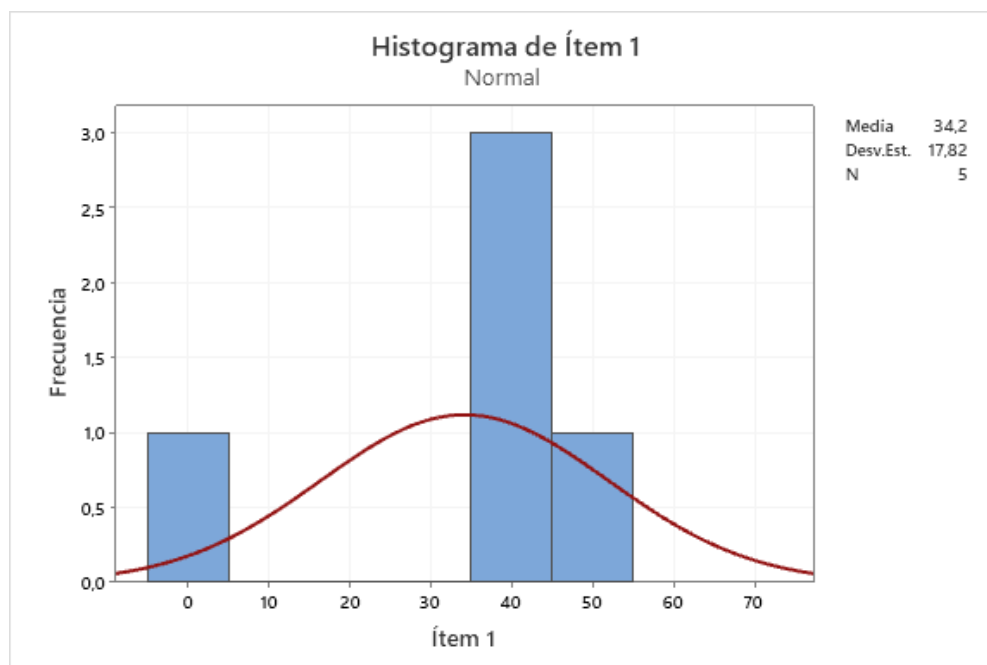


**Figura 3.** Gráfico del histograma del Ítem 1.

**Tabla 8.**

*Resultados Estadísticos del Ítem 1*

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	
Ítem 1	5	0	34,20	7,97	17,82	317,70	52,12	3,00	19,50	43,00	44,50	
Variable	Máximo	Asimetría										
Ítem 1	46,00	-2,01										



**Figura 4.** Gráfico de la tendencia normal del ítem 1

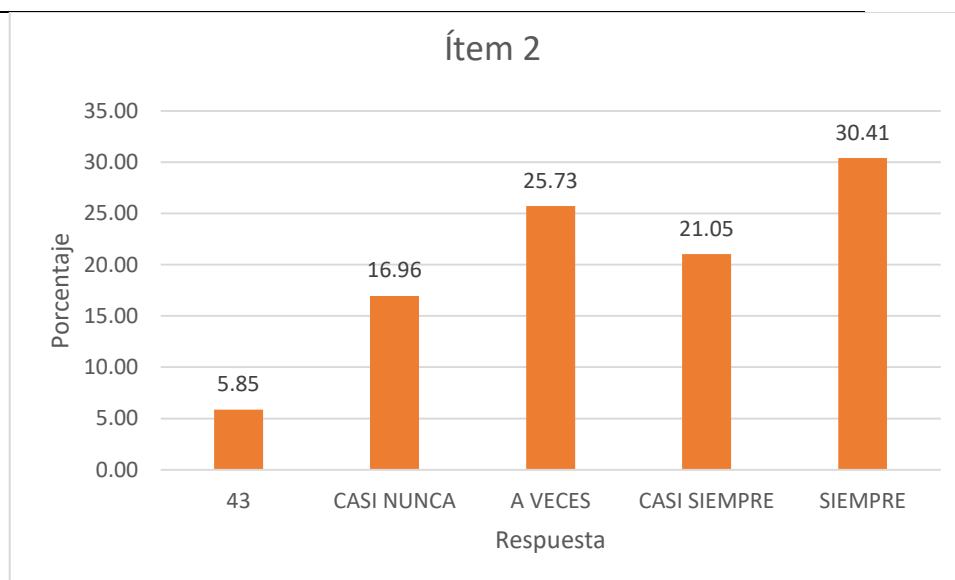
Estas tendencias son coincidentes con lo indicado por Ahumada (2010), Castro (2017), Chiang (2015) en las investigaciones realizadas.

**Ítem 2:** LBI le hace entrega de un reconocimiento formal por su desempeño.

**Tabla 9.**

*Resultado del ítem2: LBI le hace entrega de un reconocimiento formal por su desempeño.*

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>3</b>	<b>36</b>	<b>46</b>	<b>43</b>	<b>43</b>	<b>171</b>
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>1,75</b>	<b>21,05</b>	<b>26,90</b>	<b>25,15</b>	<b>25,15</b>	<b>100(%)</b>

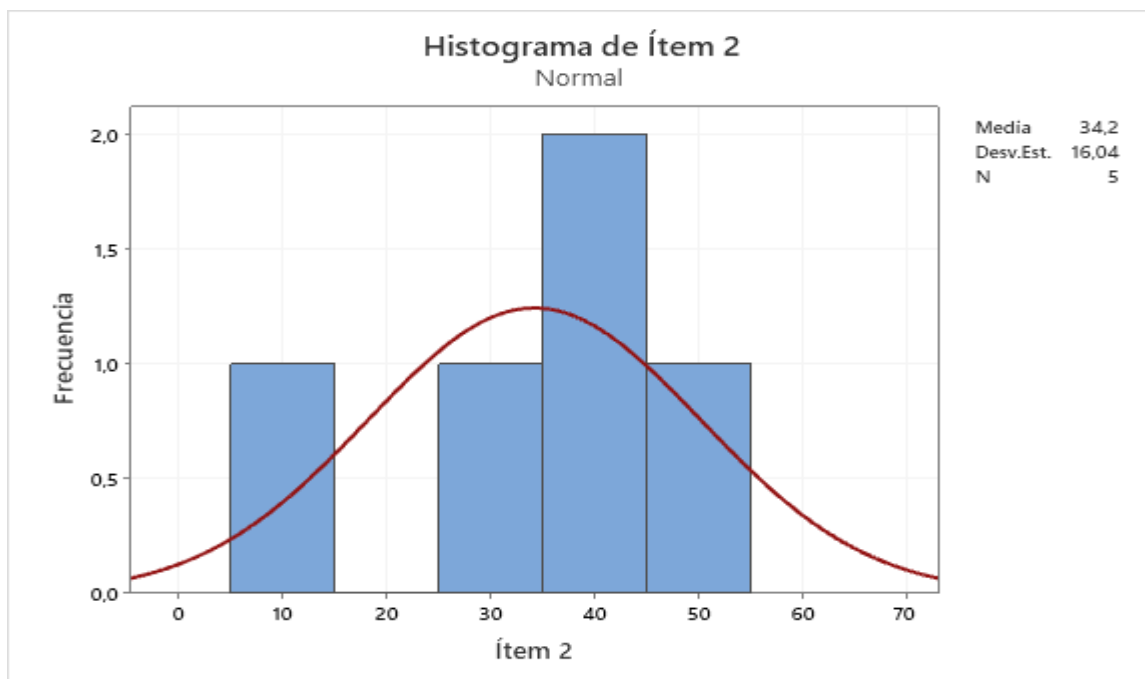


**Figura 5.** Gráfico del histograma de los resultados del ítem 2

**Tabla 10.**

*Resultados estadísticos del ítem2*

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Q1	Mediana	Q3
Ítem 2	5	0	34,20	7,17	16,04	257,20	46,89	10,00	19,50	36,00	48,00
Variable	Máximo	Asimetría									
Ítem 2	52,00	-0,78									



**Figura 6.** Gráfico de la tendencia normal del ítem 2

Estas tendencias son coincidentes con lo indicado por Coello (2014), Montalbán. (2018) y Chiang (2015) en las investigaciones realizadas

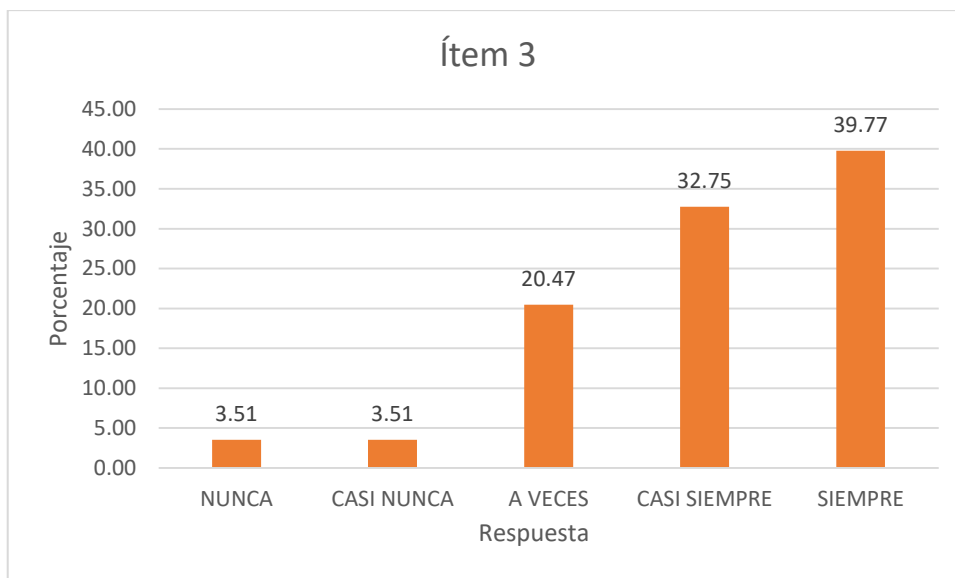
#### **4.2.1.1.2. Indicador línea de carrera.**

**Ítem 3: La empresa ofrece la oportunidad de ascenso al piloto.**

**Tabla 11.**

*Resultados del Ítem 3: La empresa ofrece la oportunidad de ascenso al piloto.*

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>6</b>	<b>6</b>	<b>35</b>	<b>56</b>	<b>68</b>	<b>171</b>
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>3,51</b>	<b>3,51</b>	<b>20,47</b>	<b>32,75</b>	<b>39,77</b>	<b>100(%)</b>

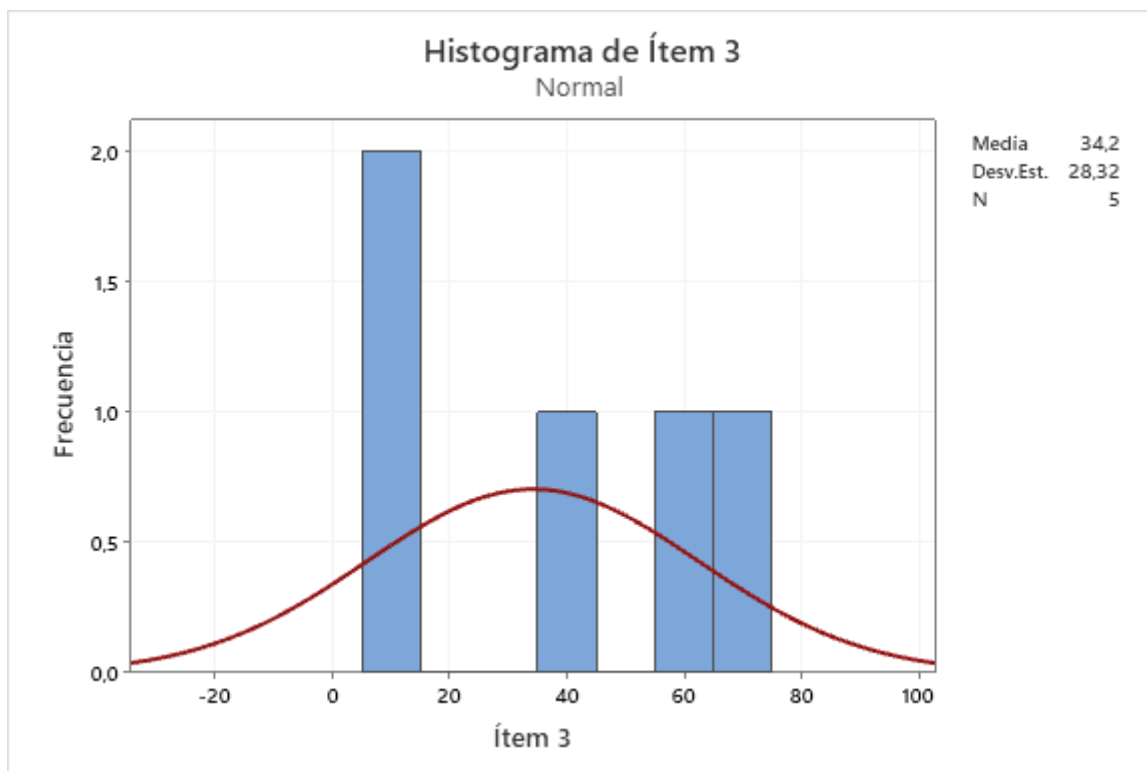


**Figura 7.** Gráfico del histograma de los resultados del ítem 3

**Tabla 12.**

*Resultados estadísticos del ítem 3*

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Q1	Mediana	Q3
Ítem 3	5	0	34,2	12,7	28,3	802,2	82,82	6,0	6,0	35,0	62,0
<b>Variable</b>	<b>Máximo</b>		<b>Asimetría</b>								
Ítem 3	68,0		0,08								



**Figura 8.** Gráfico de la tendencia normal del ítem 3

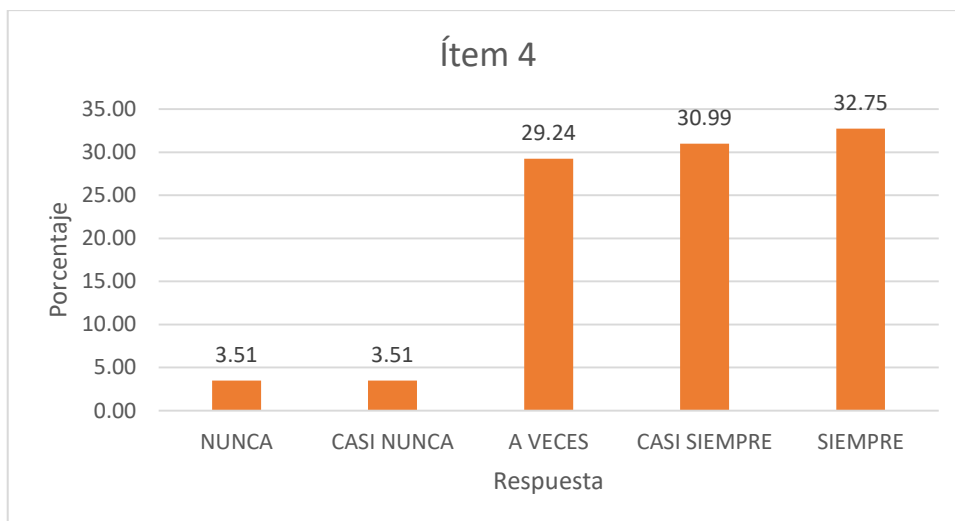
Estas tendencias son coincidentes con lo indicado por Ahumada (2010), Castro (2017), Chiang (2015) en las investigaciones realizadas.

**Ítem 4: LBI motiva al piloto en aprovechar oportunidades de ascenso cuando estas se presentan.**

**Tabla 13.**

*Resultados del Ítem 4: LBI motiva al piloto en aprovechar oportunidades de ascenso cuando estas se presentan.*

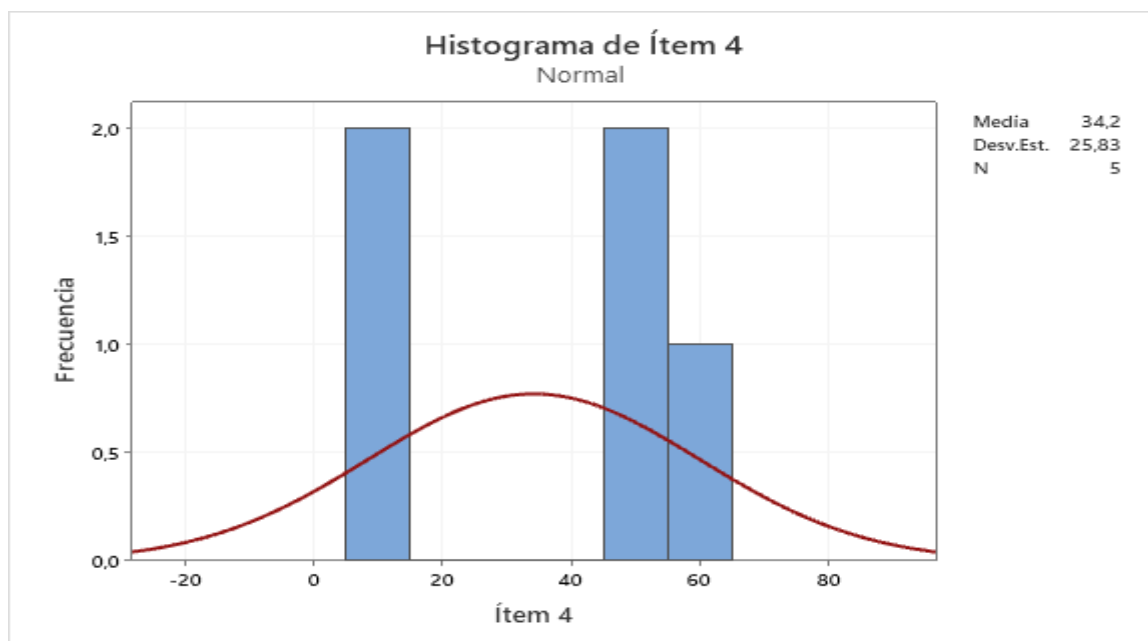
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>6</b>	<b>6</b>	<b>50</b>	<b>53</b>	<b>56</b>	<b>171</b>
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>3,51</b>	<b>3,51</b>	<b>29,24</b>	<b>30,99</b>	<b>32,75</b>	<b>100(%)</b>



**Figura 9.** Gráfico del histograma de los resultados del ítem 4  
Estas tendencias son coincidentes con lo indicado por Ahumada (2010), Castro (2017), Chiang (2015) en las investigaciones realizadas.

**Tabla 14.**  
*Resultados estadísticos del ítem 4*

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	
Ítem 4	5	0	34,2	11,6	25,8	667,2	75,53	6,0	6,0	50,0	54,5	
Variable	Máximo	Asimetría										
Ítem 4	56,0	-0,58										



**Figura 10.** Gráfico de la tendencia normal del ítem 4

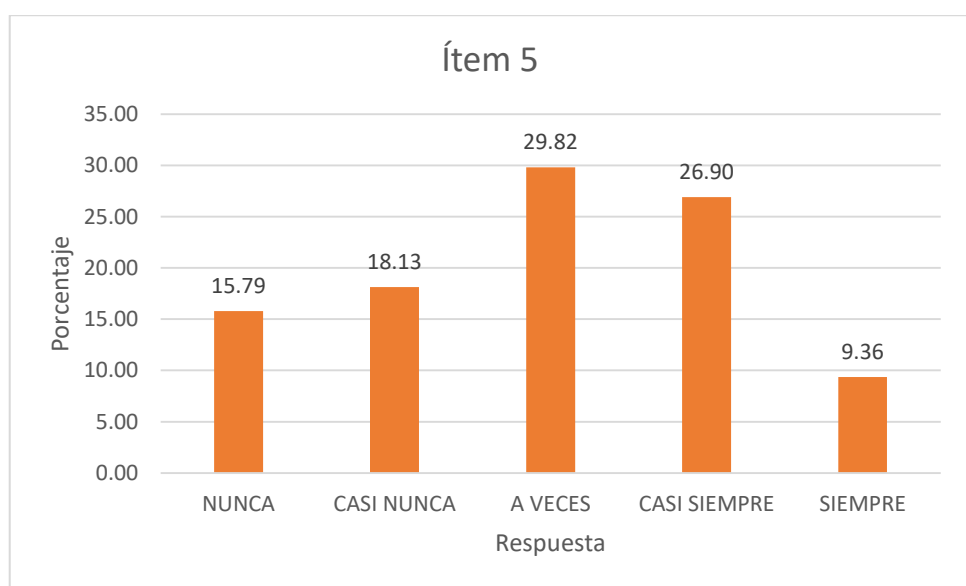
Estas tendencias son coincidentes con lo indicado por Ahumada (2010), Castro (2017), Chiang (2015) en las investigaciones realizadas.

**Ítem 5: Con qué frecuencia LBI ofrece beneficios a nivel profesional.**

**Tabla 15.**

*Resultados del ítem 5: Con qué frecuencia LBI ofrece beneficios a nivel profesional.*

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>27</b>	<b>31</b>	<b>51</b>	<b>46</b>	<b>16</b>	<b>171</b>
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>15,79</b>	<b>18,13</b>	<b>29,82</b>	<b>26,90</b>	<b>9,36</b>	<b>100(%)</b>



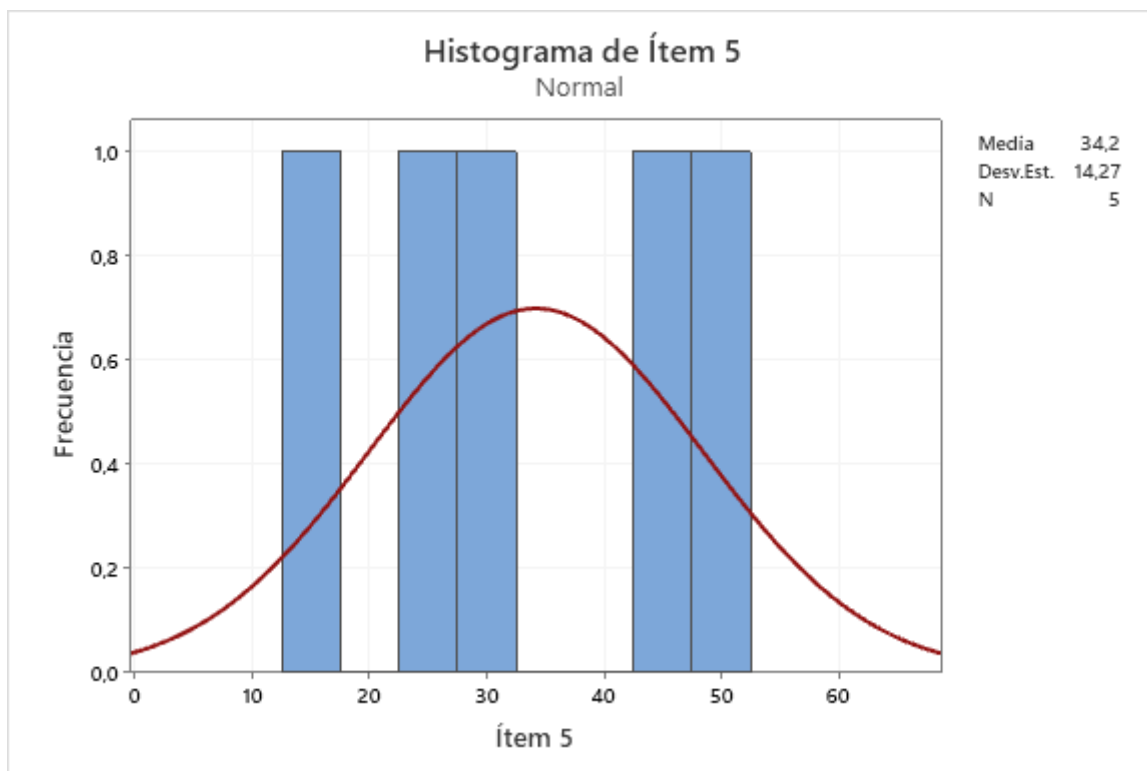
**Figura 11.** Gráfico del histograma de los resultados del ítem 5

**Tabla 16.**

*Resultados estadísticos del ítem 5*

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Q1	Mediana	Q3
Ítem 5	5	0	34,20	6,38	14,27	203,70	41,73	16,00	21,50	31,00	48,50
Variable	Máximo	Asimetría									
Ítem 5	51,00	-0,01									





**Figura 12.** Gráfico de la tendencia normal del ítem 5

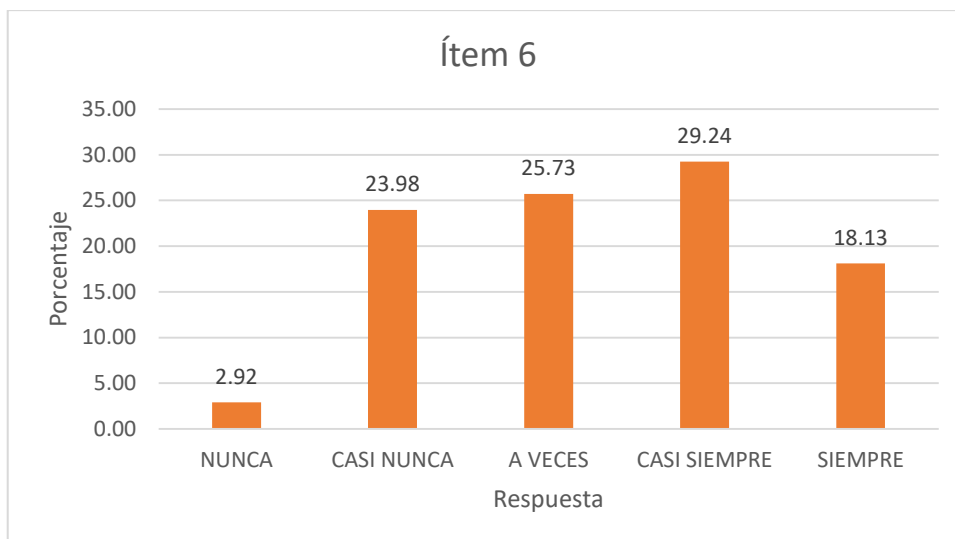
Estas tendencias son coincidentes con lo indicado por Coello (2014), Montalbán. (2018) y Chiang (2015) en las investigaciones realizadas

**Ítem 6: LBI motiva a sus pilotos a realizar una línea de carrera.**

**Tabla 17.**

*Resultados del Ítem 6: LBI motiva a sus pilotos a realizar una línea de carrera.*

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>5</b>	<b>41</b>	<b>44</b>	<b>50</b>	<b>31</b>	<b>171</b>
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>2,92</b>	<b>23,98</b>	<b>25,73</b>	<b>29,24</b>	<b>18,13</b>	<b>100(%)</b>

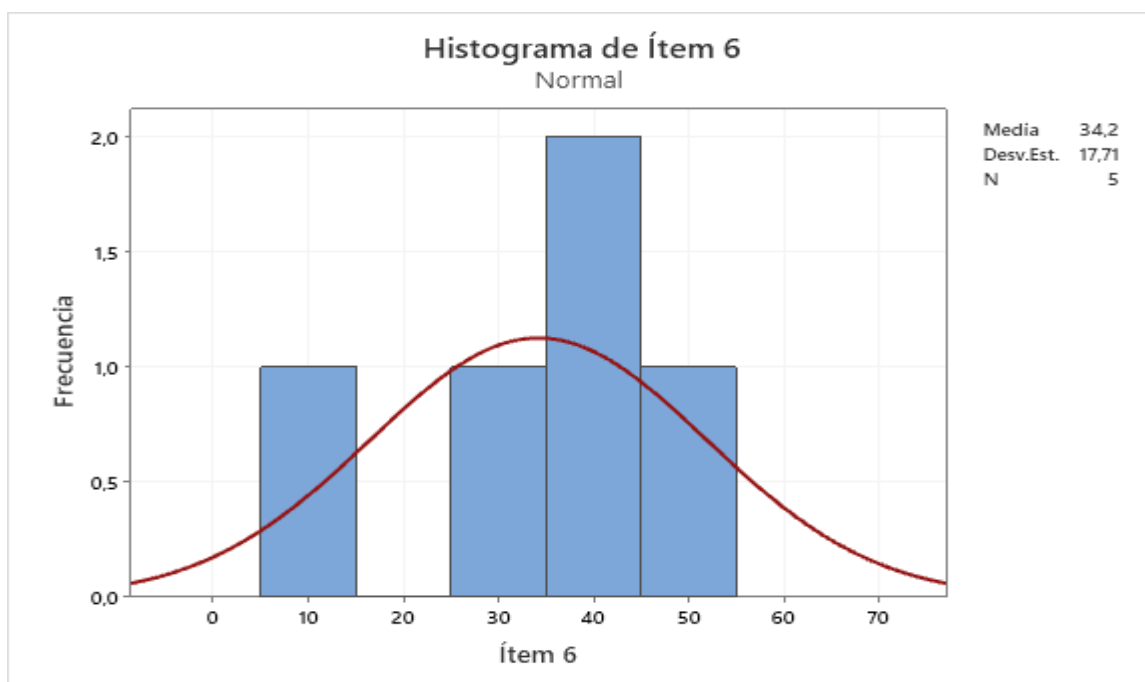


**Figura 13.** Gráfico del histograma de los resultados del ítem 6

**Tabla 18.**

*Resultados estadísticos del ítem 6*

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	
Ítem 6	5	0	34,20	7,92	17,71	313,70	51,79	5,00	18,00	41,00	47,00	
Variable	Máximo	Asimetría										
Ítem 6	50,00	-1,48										



**Figura 14.** Gráfico de la tendencia normal del ítem 6

Estas tendencias son coincidentes con lo indicado por Coello (2014), Montalbán. (2018) y Chiang (2015) en las investigaciones realizadas

### 4.2.1.1.3. Indicador Estabilidad laboral.

#### Ítem 7: LBI respeta la estabilidad laboral del piloto.

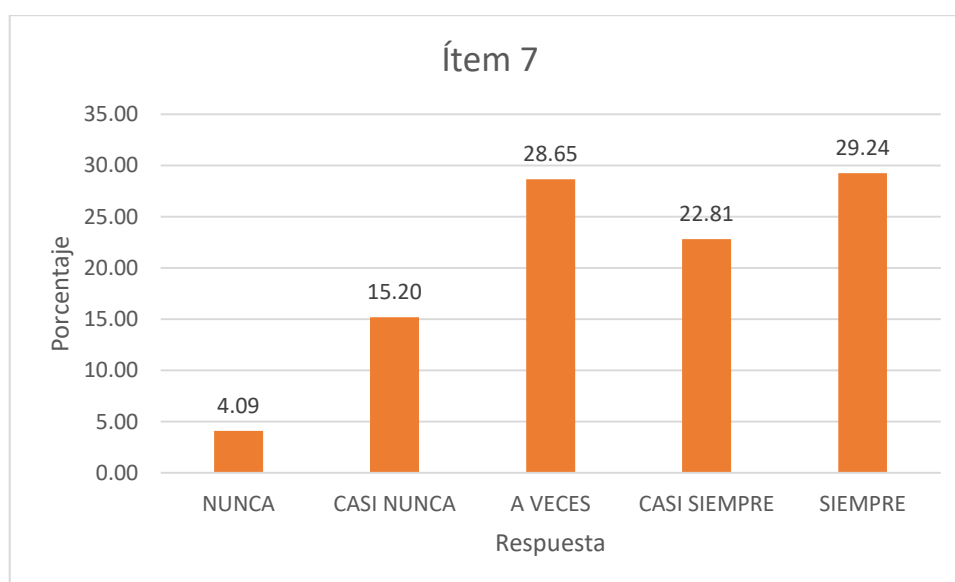
**Tabla 19.**

*Resultado del Ítem 7: LBI respeta la estabilidad laboral del piloto.*

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>7</b>	<b>26</b>	<b>49</b>	<b>39</b>	<b>50</b>	<b>171</b>

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>4,09</b>	<b>15,20</b>	<b>28,65</b>	<b>22,81</b>	<b>29,24</b>	<b>100(%)</b>



**Figura 15.** Gráfico del histograma de los resultados del ítem 7

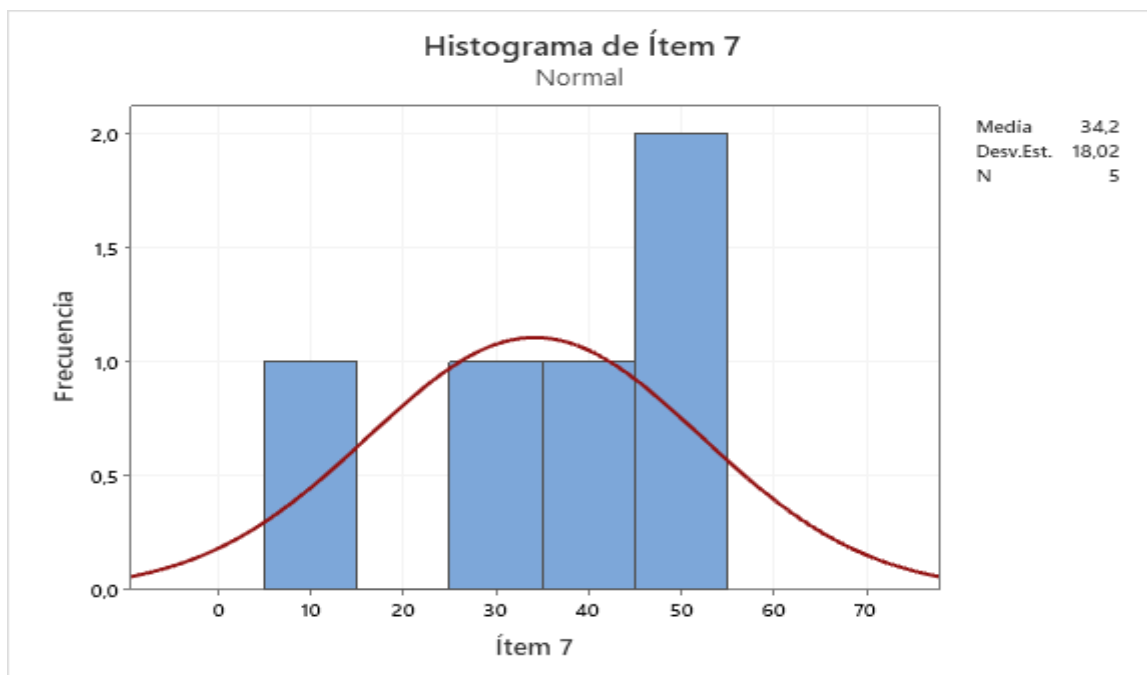
**Tabla 20.**

*Resultados estadísticos del ítem 7*

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Q1	Mediana	Q3
Ítem 7	5	0	34,20	8,06	18,02	324,70	52,69	7,00	16,50	39,00	49,50

Variable	Máximo	Asimetría
Ítem 7	50,00	-0,95



**Figura 16.** Gráfico de la tendencia normal del ítem 7

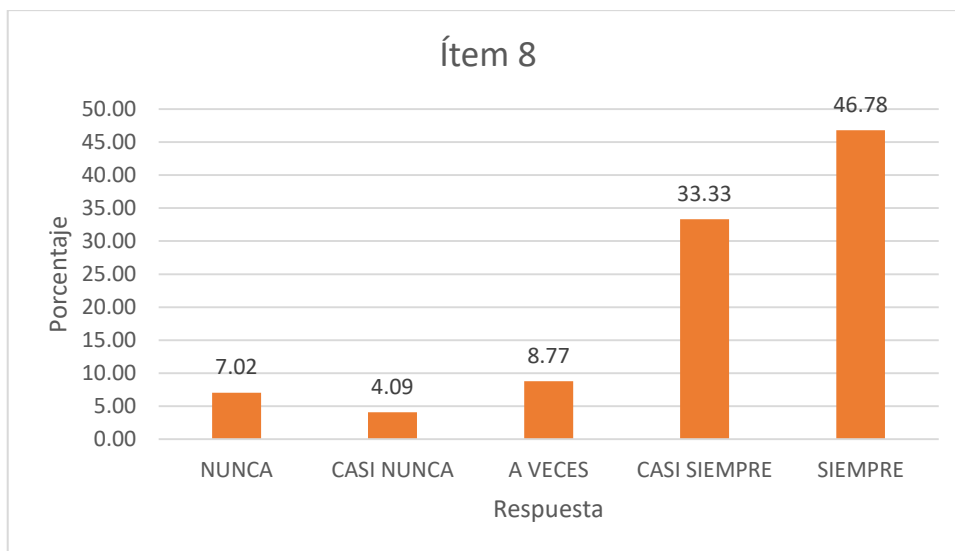
Estas tendencias son coincidentes con lo indicado por Coello (2014), Montalbán. (2018) y Chiang (2015) en las investigaciones realizadas

**Ítem 8: Con qué frecuencia se siente orgulloso de pertenecer a la empresa.**

**Tabla 21.**

*Resultados del Ítem 8: Con qué frecuencia se siente orgulloso de pertenecer a la empresa.*

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>12</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>57</b>	<b>80</b>	<b>171</b>
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>7,02</b>	<b>4,09</b>	<b>8,77</b>	<b>33,33</b>	<b>46,78</b>	<b>100(%)</b>

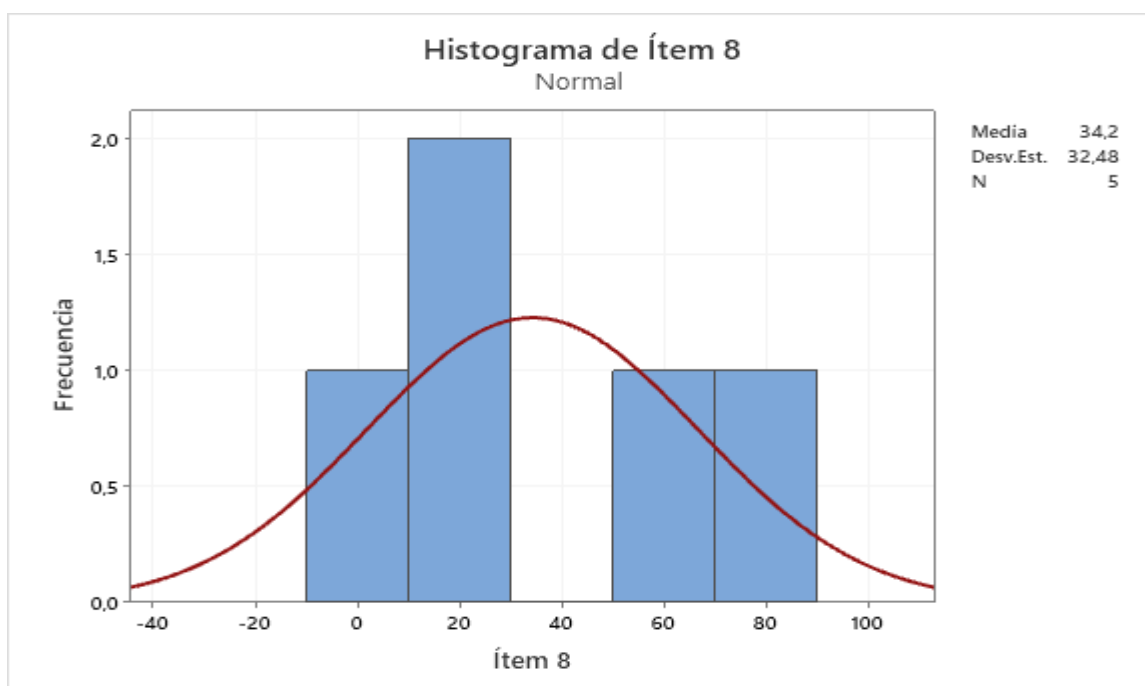


**Figura 17.** Gráfico del histograma de los resultados del ítem 8

**Tabla 22.**

*Resultados estadísticos del ítem 8*

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	
Ítem 8	5	0	34,2	14,5	32,5	1054,7	94,96	7,0	9,5	15,0	68,5	
Variable	Máximo	Asimetría										
Ítem 8	80,0	0,85										



**Figura 18.** Gráfico de la tendencia normal del ítem 8

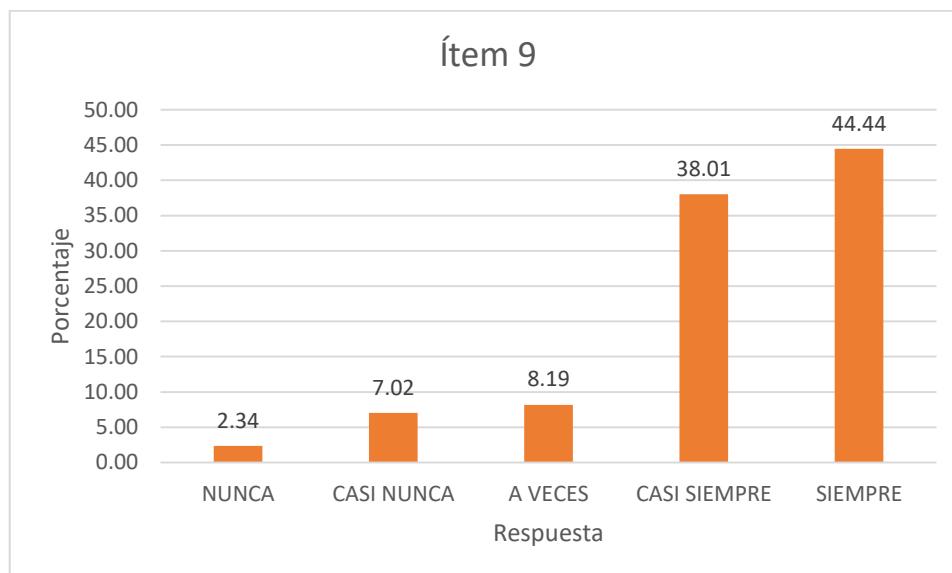
Estas tendencias son coincidentes con lo indicado por Ahumada (2010), Castro (2017), Chiang (2015) en las investigaciones realizadas.

## Ítem 9: Con qué frecuencia se identifica con la entidad en la que labora.

**Tabla 23.**

Resultados del Ítem 9: Con qué frecuencia se identifica con la entidad en la que labora.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>4</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>65</b>	<b>76</b>	<b>171</b>
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>2,34</b>	<b>7,02</b>	<b>8,19</b>	<b>38,01</b>	<b>44,44</b>	<b>100(%)</b>

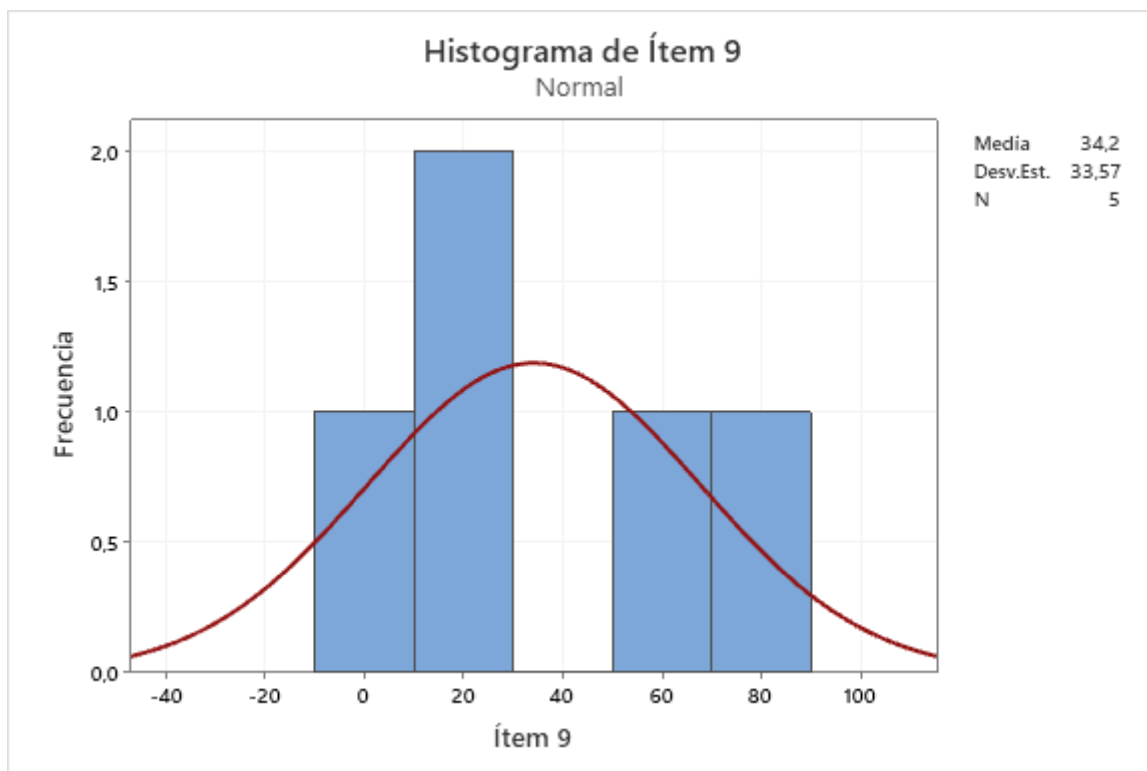


**Figura 19.** Gráfico del histograma del Ítem 9

**Tabla 24.**

Resultados estadísticos del ítem 9

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Q1	Mediana	Q3
Ítem 9	5	0	34,2	15,0	33,6	1127,2	98,17	4,0	8,0	14,0	70,5
Variable	Máximo	Asimetría									
Ítem 9	76,0	0,61									



**Figura 20.** Gráfico de la tendencia normal del ítem 9

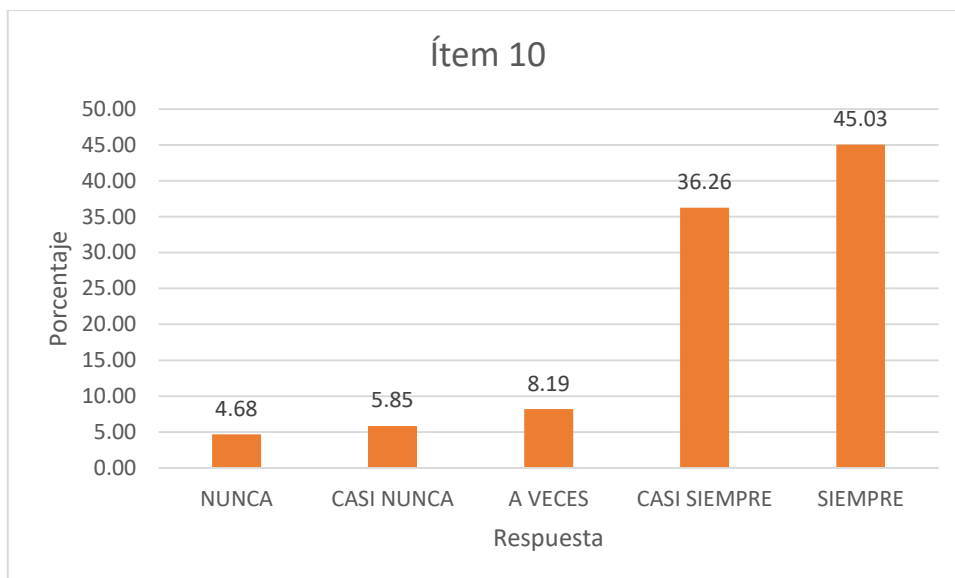
Estas tendencias son coincidentes con lo indicado por Ahumada (2010), Castro (2017), Chiang (2015) en las investigaciones realizadas.

**Ítem 10: En su opinión, considera que LBI es un buen lugar para trabajar.**

**Tabla 25.**

*Resultados del Ítem 10: En su opinión, considera que LBI es un buen lugar para trabajar.*

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>8</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>62</b>	<b>77</b>	<b>171</b>
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>4,68</b>	<b>5,85</b>	<b>8,19</b>	<b>36,26</b>	<b>45,03</b>	<b>100(%)</b>

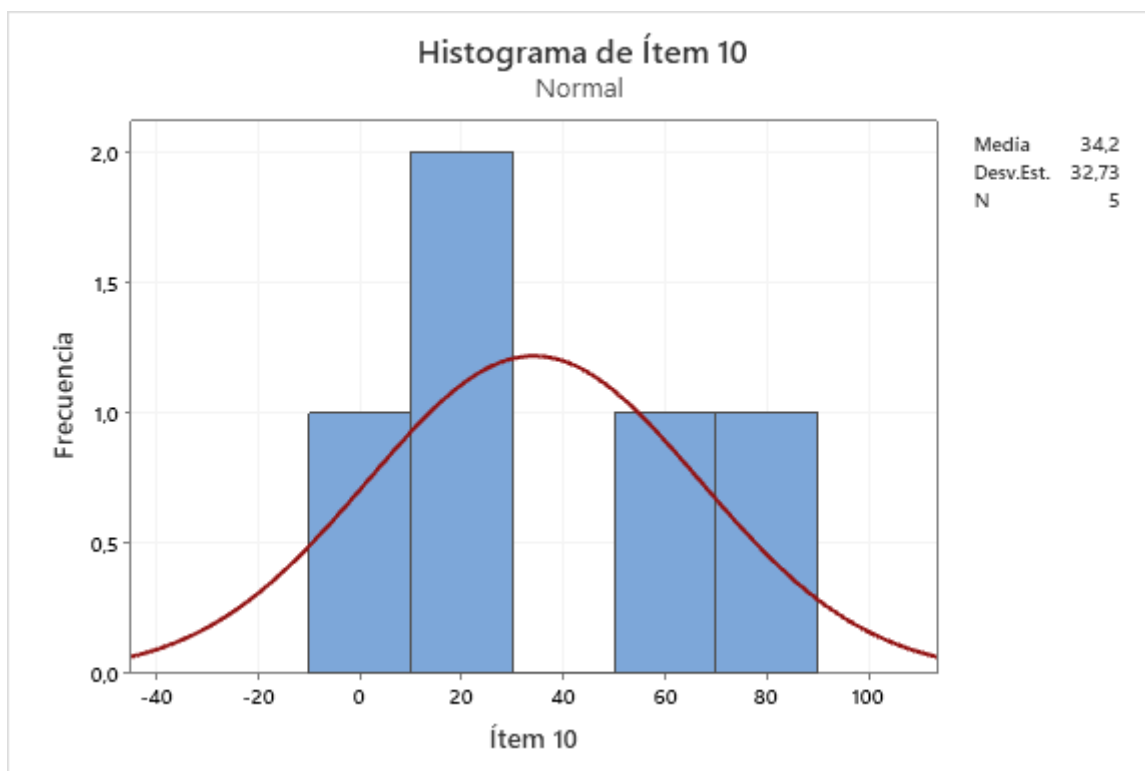


**Figura 21.** Gráfico del histograma de los resultados del ítem 10

**Tabla 26.**

*Resultados estadísticos del ítem 10*

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Q1	Mediana	Q3
Ítem 10	5	0	34,2	14,6	32,7	1071,2	95,70	8,0	9,0	14,0	69,5
Variable	Máximo	Asimetría									
Ítem 10	77,0	0,71									



**Figura 22.** Gráfico de la tendencia normal del ítem 10



Estas tendencias son coincidentes con lo indicado por Ahumada (2010), Castro (2017), Chiang (2015) en las investigaciones realizadas.

#### 4.2.1.2. Dimensión Factores de higiene.

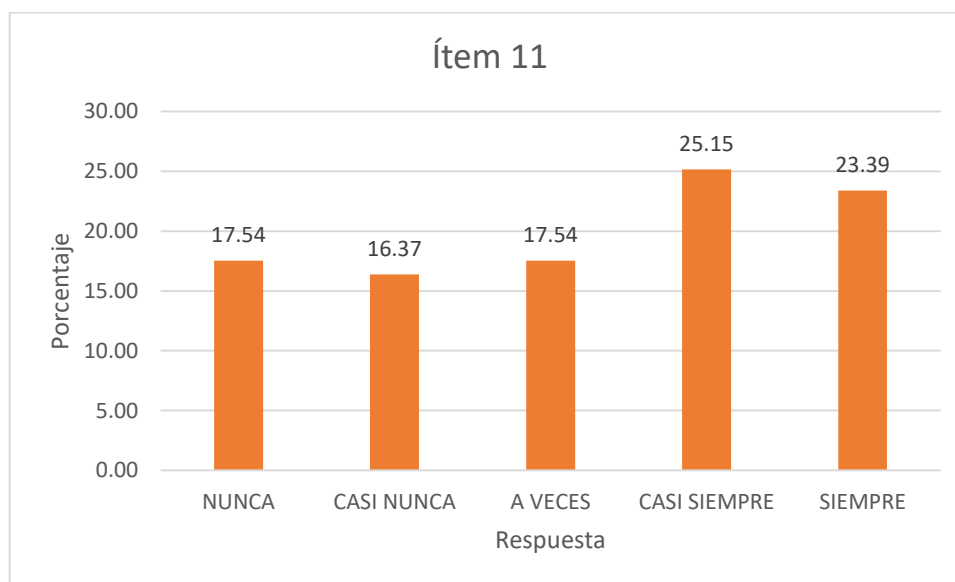
##### 4.2.1.2.1. Indicador remuneración.

**Ítem 11: Considera que en LBI su salario es competitivo frente a otras empresas del mismo rubro.**

**Tabla 27.**

*Resultado del Ítem 11: Considera que en LBI su salario es competitivo frente a otras empresas del mismo rubro.*

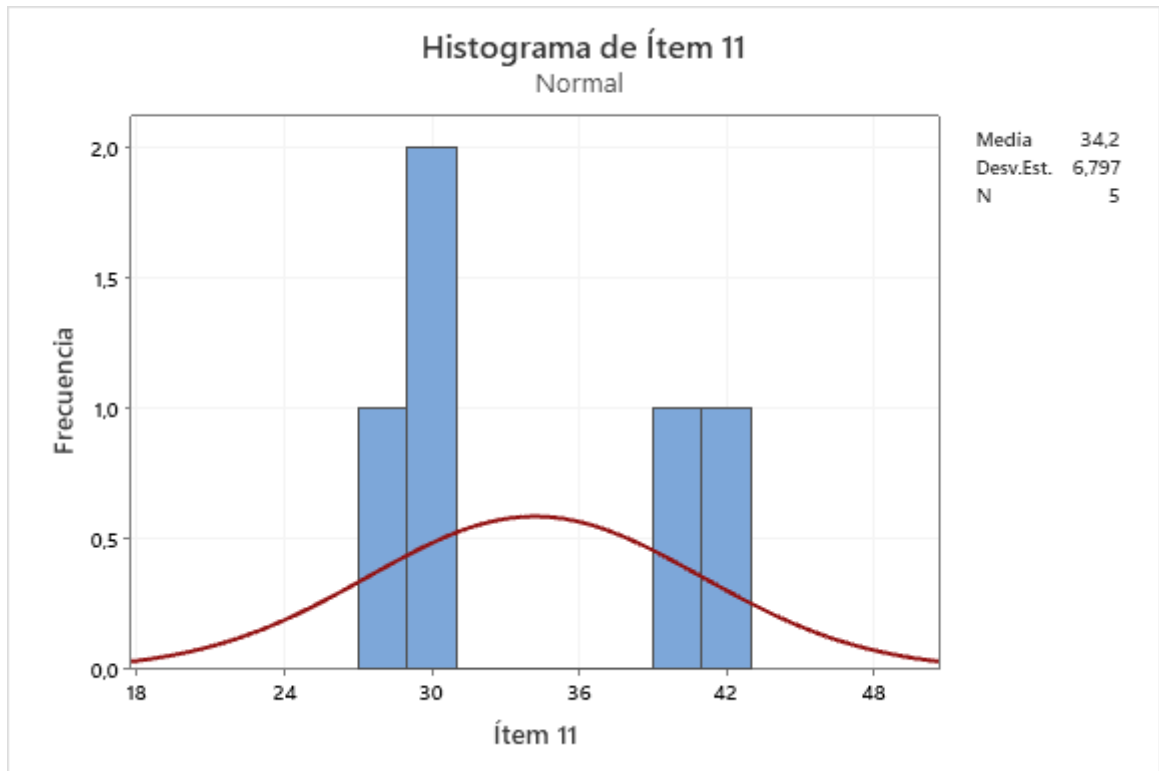
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>30</b>	<b>28</b>	<b>30</b>	<b>43</b>	<b>40</b>	<b>171</b>
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>17,54</b>	<b>16,37</b>	<b>17,54</b>	<b>25,15</b>	<b>23,39</b>	<b>100(%)</b>



**Figura 23.** Gráfico del histograma de los resultados del ítem 11

**Tabla 28.**  
*Resultados estadísticos del ítem 11*

Variable	N	N*	Error estándar de la		Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Q1	Mediana	Q3
			Media	media							
Ítem 11	5	0	34,20	3,04	6,80	46,20	19,87	28,00	29,00	30,00	41,50
Variable	Máximo	Asimetría									
Ítem 11	43,00	0,65									



**Figura 24.** Gráfico de la tendencia normal del ítem 11

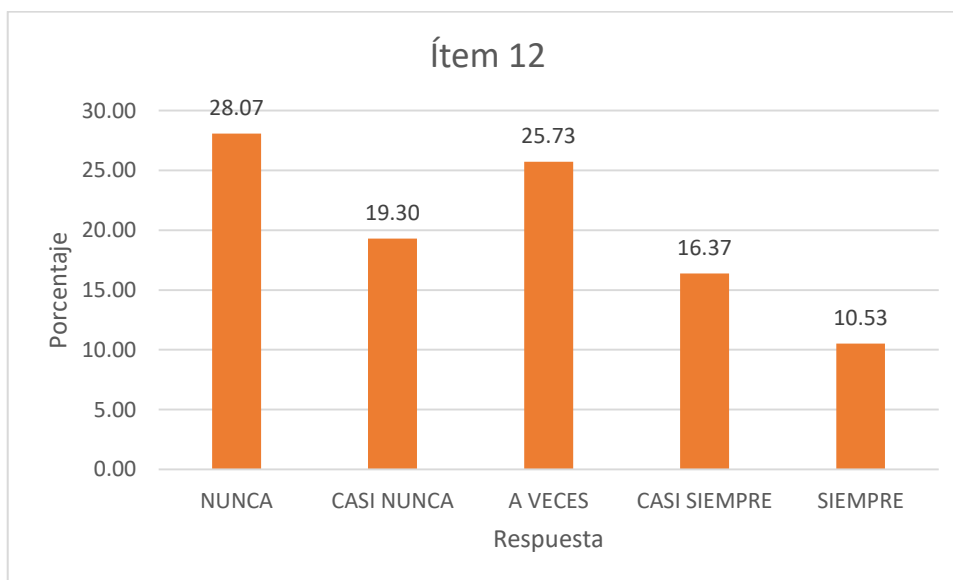
Estas tendencias son coincidentes con lo indicado por Ahumada (2010), Castro (2017), Chiang (2015) en las investigaciones realizadas.

**Ítem 12: Con qué frecuencia realiza otro tipo de labores que le generan un ingreso adicional.**

**Tabla 29.**

*Resultado del Ítem 12: Con qué frecuencia realiza otro tipo de labores que le generan un ingreso adicional.*

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>48</b>	<b>33</b>	<b>44</b>	<b>28</b>	<b>18</b>	<b>171</b>
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>28,07</b>	<b>19,30</b>	<b>25,73</b>	<b>16,37</b>	<b>10,53</b>	<b>100(%)</b>

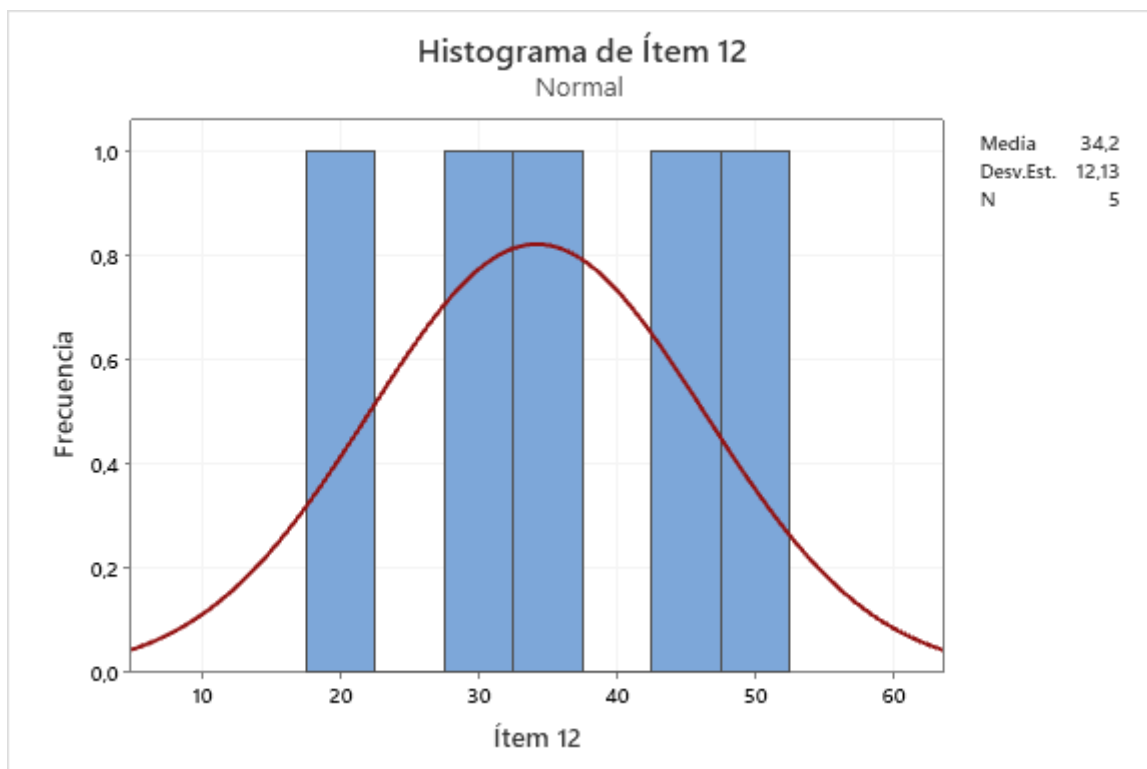


**Figura 25.** Gráfico del histograma de los resultados del ítem 12

**Tabla 30.**

*Resultados estadísticos del ítem 12*

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Q1	Mediana	Q3
Ítem 12	5	0	34,20	5,43	12,13	147,20	35,48	18,00	23,00	33,00	46,00
Variable	Máximo	Asimetría									
Ítem 12	48,00	-0,22									



**Figura 26.** Gráfico de la tendencia normal del ítem 2

Estas tendencias son coincidentes con lo indicado por Ahumada (2010), Castro (2017), Chiang (2015) en las investigaciones realizadas.

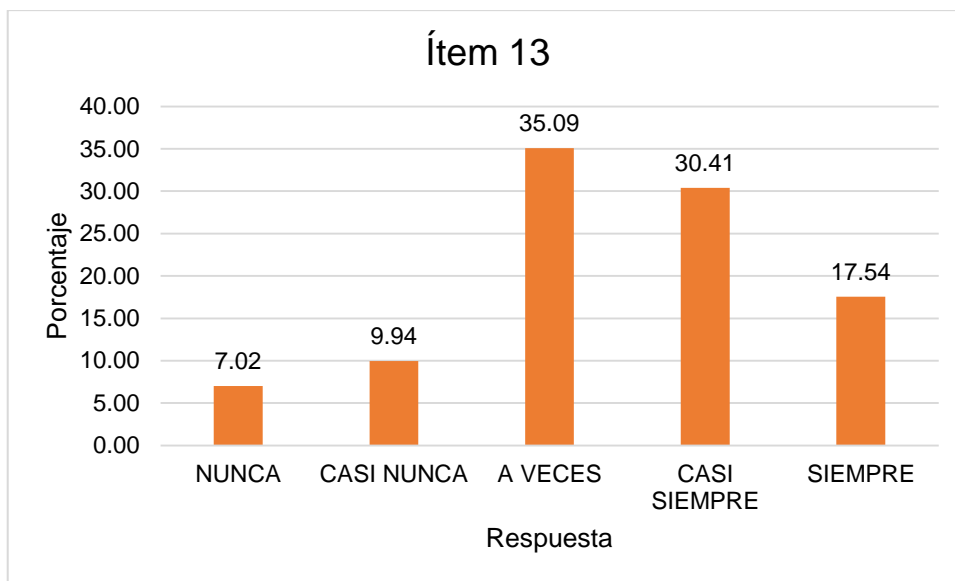
#### **4.2.1.2.2. Indicador beneficios laborales.**

**Ítem 13: Considera que los beneficios de la empresa son los adecuados para sus trabajadores.**

**Tabla 31.**

*Resultado del Ítem 13: Considera que los beneficios de la empresa son los adecuados para sus trabajadores.*

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>12</b>	<b>17</b>	<b>60</b>	<b>52</b>	<b>30</b>	<b>171</b>
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>7,02</b>	<b>9,94</b>	<b>35,09</b>	<b>30,41</b>	<b>17,54</b>	<b>100(%)</b>

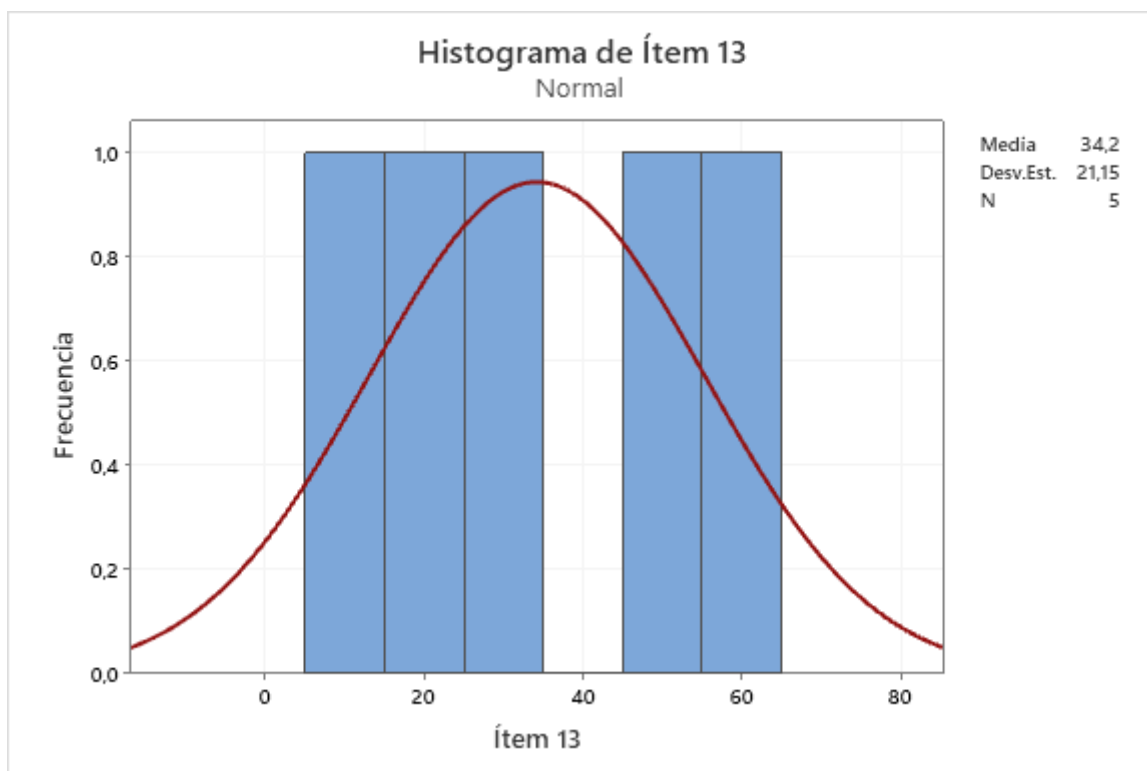


**Figura 27.** Gráfico del histograma de los resultados del ítem 13

**Tabla 32.**

*Resultados estadísticos del ítem 13*

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	
Ítem 13	5	0	34,20	9,46	21,15	447,20	61,83	12,00	14,50	30,00	56,00	
Variable	Máximo	Asimetría										
Ítem 13	60,00	0,30										



**Figura 28.** Gráfico de la tendencia normal del ítem 14

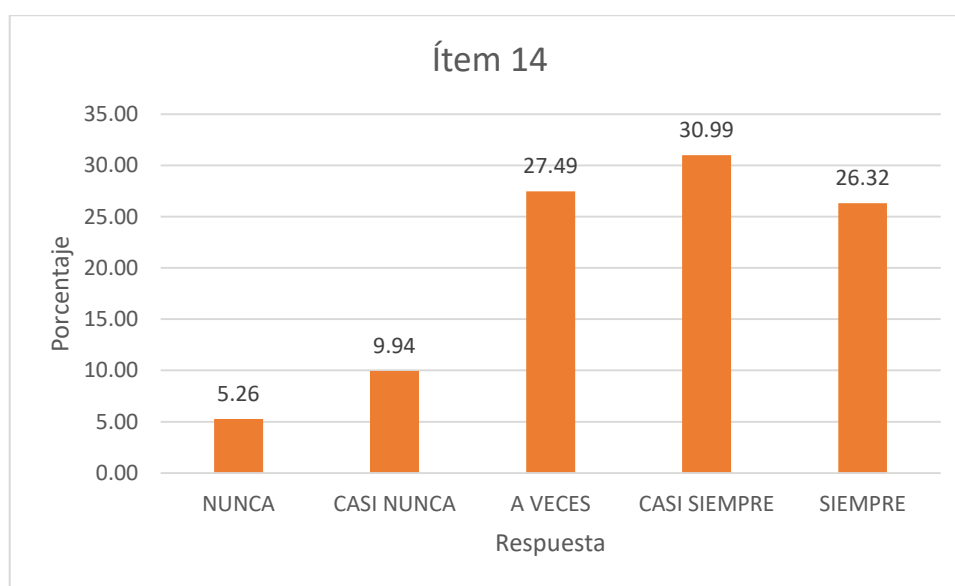
Estas tendencias son coincidentes con lo indicado por Coello (2014), Montalbán. (2018) y Chiang (2015) en las investigaciones realizadas

**Ítem 14: Con qué frecuencia participa de los beneficios que LBI le ofrece.**

**Tabla 33.**

*Resultado del Ítem 14: Con qué frecuencia participa de los beneficios que LBI le ofrece.*

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>9</b>	<b>17</b>	<b>47</b>	<b>53</b>	<b>45</b>	<b>171</b>
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>5,26</b>	<b>9,94</b>	<b>27,49</b>	<b>30,99</b>	<b>26,32</b>	<b>100(%)</b>

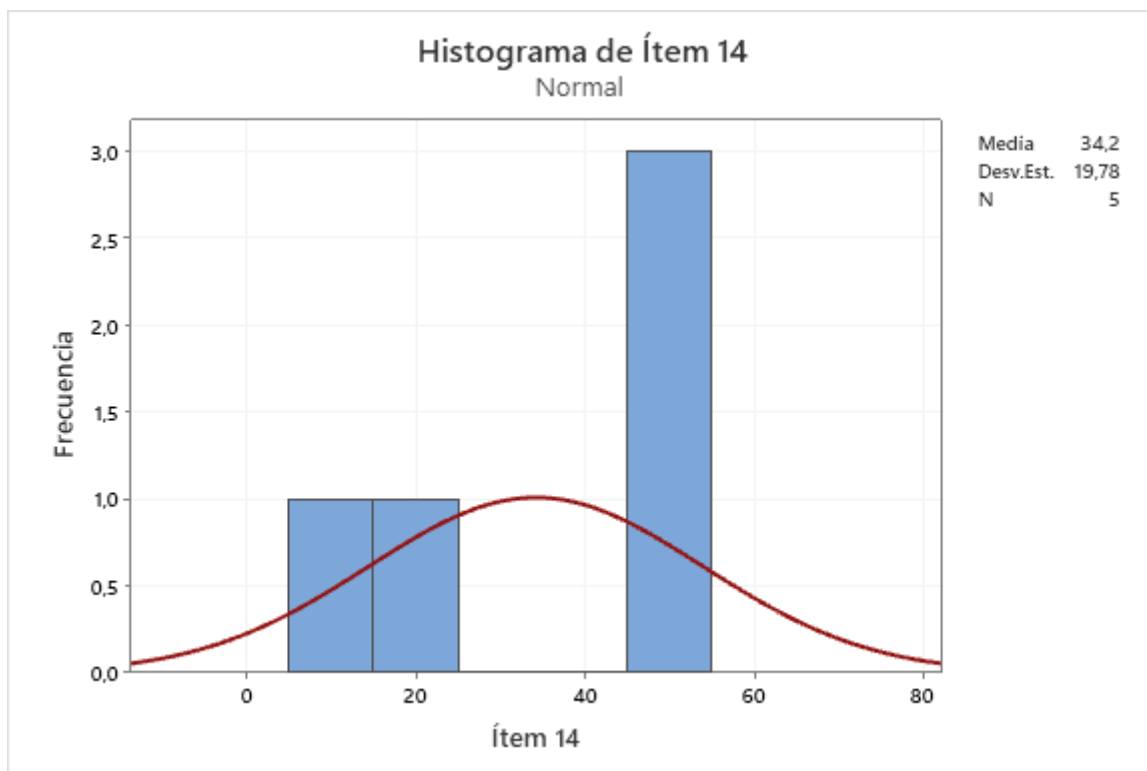


**Figura 29.** Gráfico del histograma de los resultados del ítem 14

**Tabla 34.**

*Resultados estadísticos del ítem 14*

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Q1	Mediana	Q3
Ítem 14	5	0	34,20	8,85	19,78	391,20	57,83	9,00	13,00	45,00	50,00
Variable	Máximo	Asimetría									
Ítem 14	53,00	-0,60									



**Figura 30.** Gráfico de la tendencia normal del ítem 14

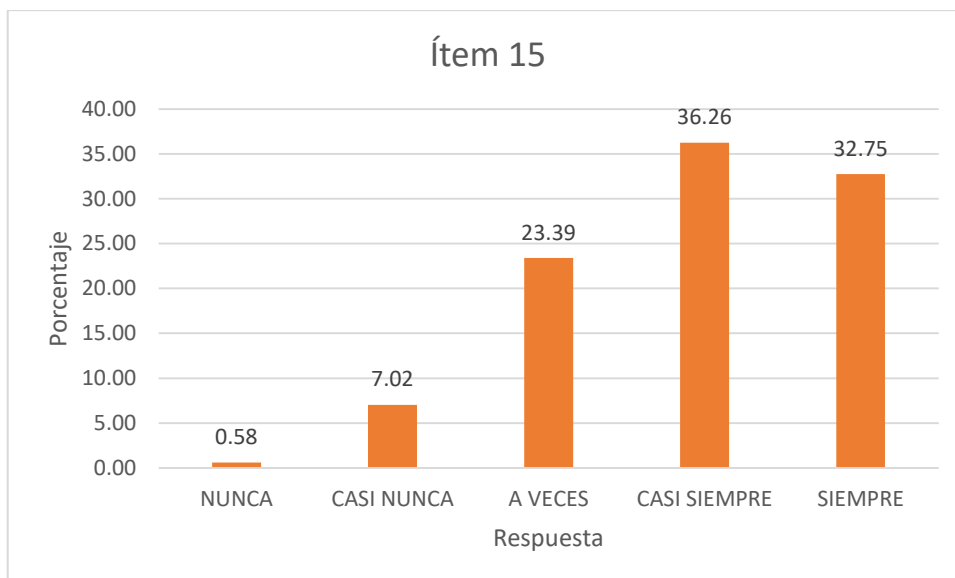
Estas tendencias son coincidentes con lo indicado por Coello (2014), Montalbán. (2018) y Chiang (2015) en las investigaciones realizadas

**Ítem 15: Con qué frecuencia LBI comunica sus eventos y/o actividades que también son de beneficio para su familia.**

**Tabla 35.**

*Resultado del Ítem 15: Con qué frecuencia LBI comunica sus eventos y/o actividades que también son de beneficio para su familia.*

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>1</b>	<b>12</b>	<b>40</b>	<b>62</b>	<b>56</b>	<b>171</b>
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>0,58</b>	<b>7,02</b>	<b>23,39</b>	<b>36,26</b>	<b>32,75</b>	<b>100(%)</b>

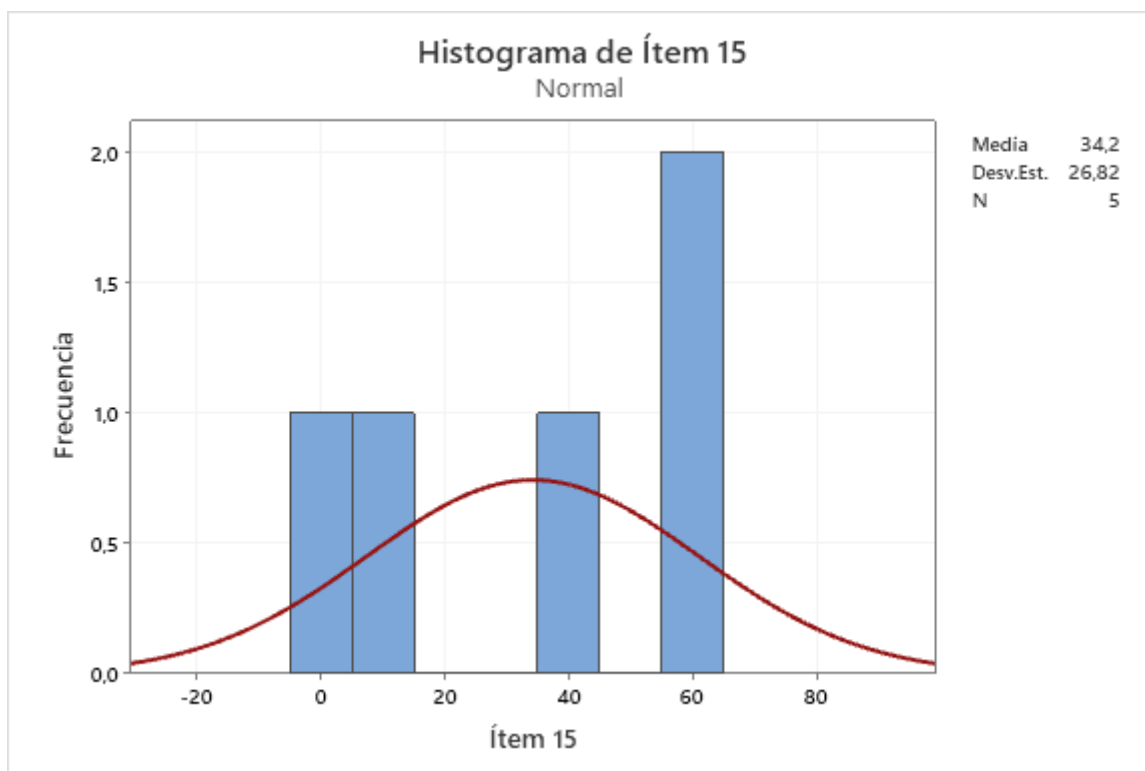


**Figura 31.** Gráfico del histograma de los resultados del ítem 15

**Tabla 36.**

*Resultados estadísticos del ítem 15*

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Q1	Mediana	Q3
Ítem 15	5	0	34,2	12,0	26,8	719,2	78,41	1,0	6,5	40,0	59,0
Variable	Máximo	Asimetría									
Ítem 15	62,0	-0,33									



**Figura 32.** Gráfico de la tendencia normal del ítem 15



Estas tendencias son coincidentes con lo indicado por Coello (2014), Montalbán. (2018) y Chiang (2015) en las investigaciones realizadas

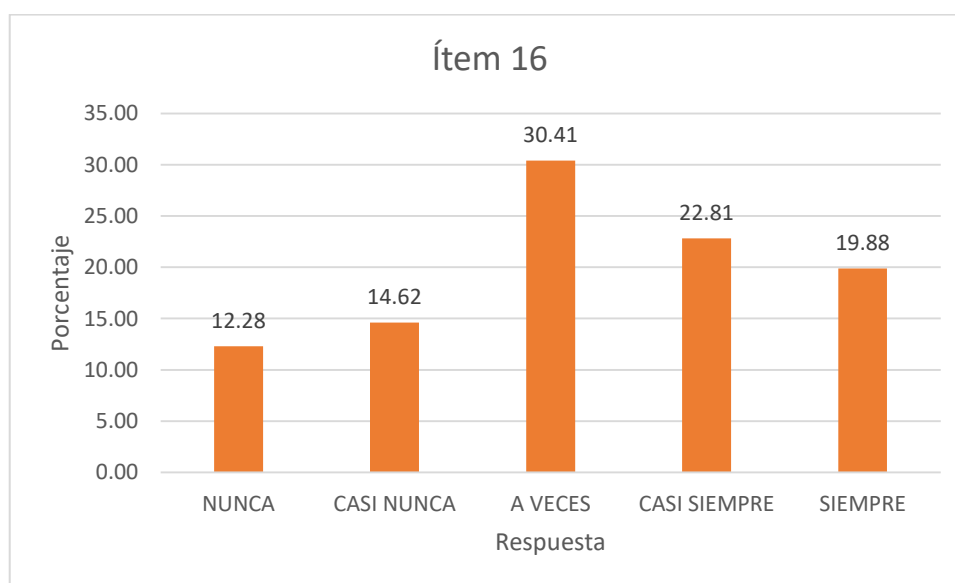
#### 4.2.1.2.3. *Indicador relaciones interpersonales.*

**Ítem 16: Existe una adecuada comunicación entre los pilotos y la gerencia general.**

**Tabla 37.**

*Resultado del Ítem 16: Existe una adecuada comunicación entre los pilotos y la gerencia general.*

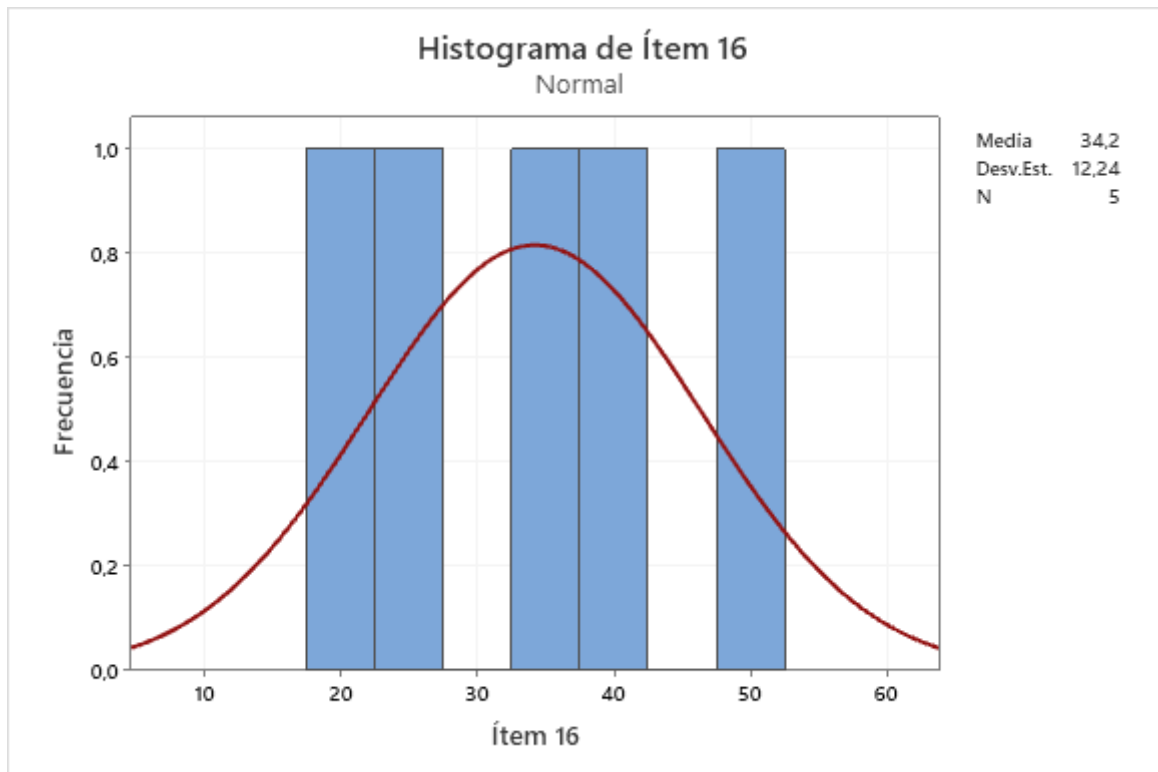
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>21</b>	<b>25</b>	<b>52</b>	<b>39</b>	<b>34</b>	<b>171</b>
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>12,28</b>	<b>14,62</b>	<b>30,41</b>	<b>22,81</b>	<b>19,88</b>	<b>100(%)</b>



**Figura 33.** Gráfico del histograma de los resultados del ítem 16

**Tabla 38.**  
*Resultados estadísticos del ítem 16*

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la		Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Q1	Mediana	Q3
				media	media							
Ítem 16	5	0	34,20	5,47	12,24	149,70	35,78	21,00	23,00	34,00	45,50	
Variable	Máximo	Asimetría										
Ítem 16	52,00	0,61										



**Figura 34.** Gráfico de la tendencia normal del ítem 16

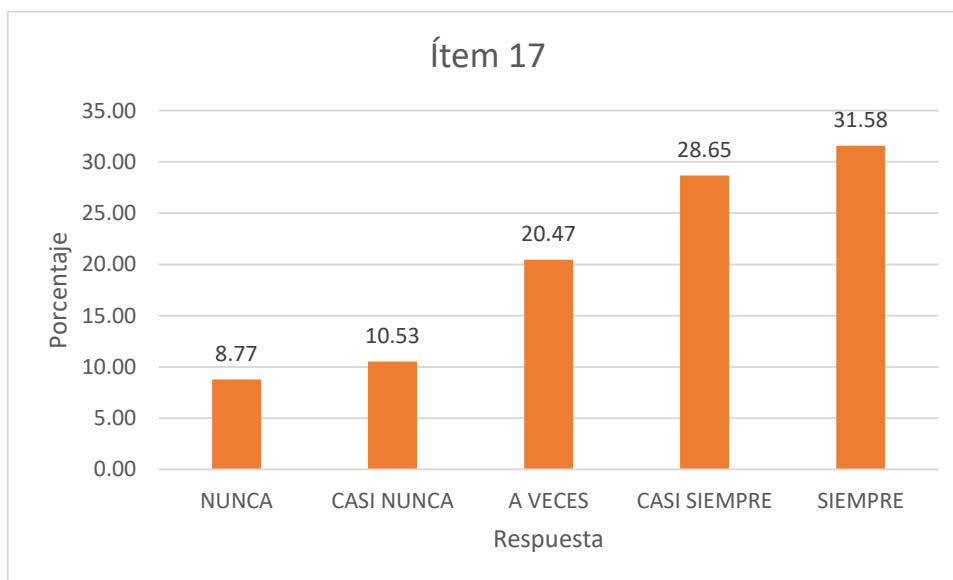
Estas tendencias son coincidentes con lo indicado por Coello (2014), Montalbán. (2018) y Chiang (2015) en las investigaciones realizadas

**Ítem 17: Existe reuniones de trabajo donde se escucha la opinión de los pilotos.**

**Tabla 39.**

*Resultado del Ítem 17: Existe reuniones de trabajo donde se escucha la opinión de los pilotos.*

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>15</b>	<b>18</b>	<b>35</b>	<b>49</b>	<b>54</b>	<b>171</b>
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>8,77</b>	<b>10,53</b>	<b>20,47</b>	<b>28,65</b>	<b>31,58</b>	<b>100(%)</b>

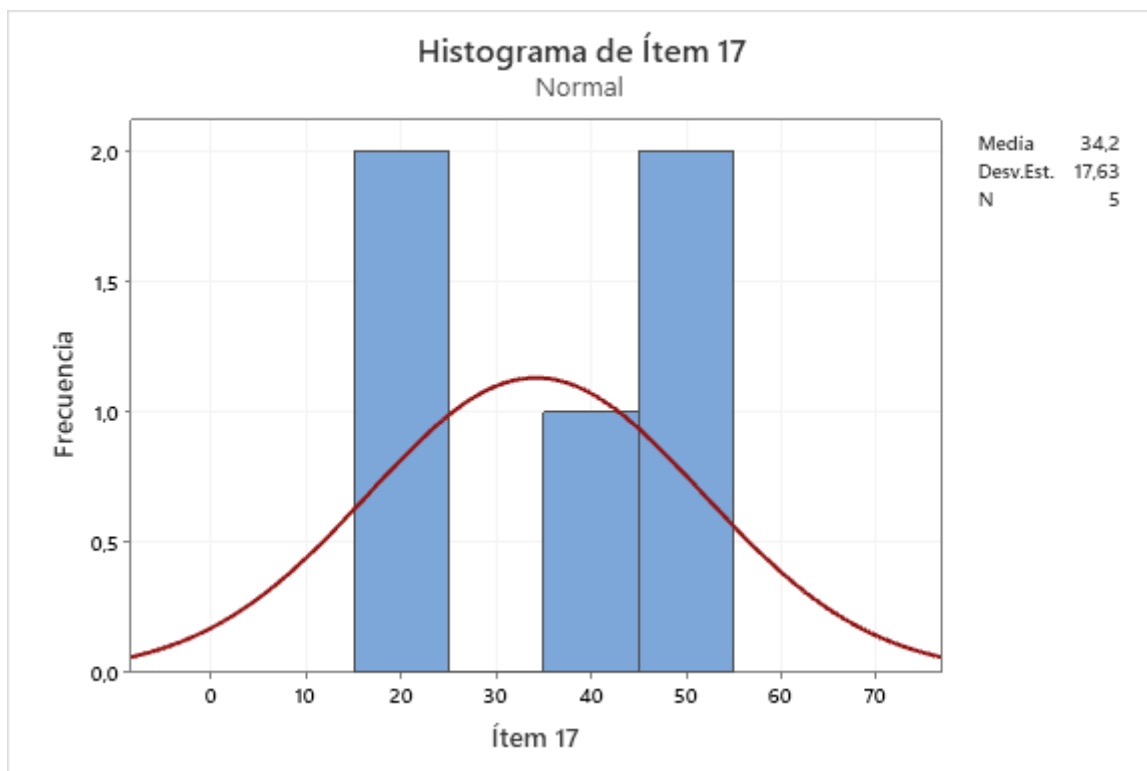


**Figura 35.** Gráfico del histograma de los resultados del ítem 17

**Tabla 40.**

*Resultados estadísticos del ítem 17*

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Q1	Mediana	Q3
Ítem 17	5	0	34,20	7,88	17,63	310,70	51,54	15,00	16,50	35,00	51,50
Variable	Máximo	Asimetría									
Ítem 17	54,00	-0,02									



**Figura 36.** Gráfico de la tendencia normal del ítem 17

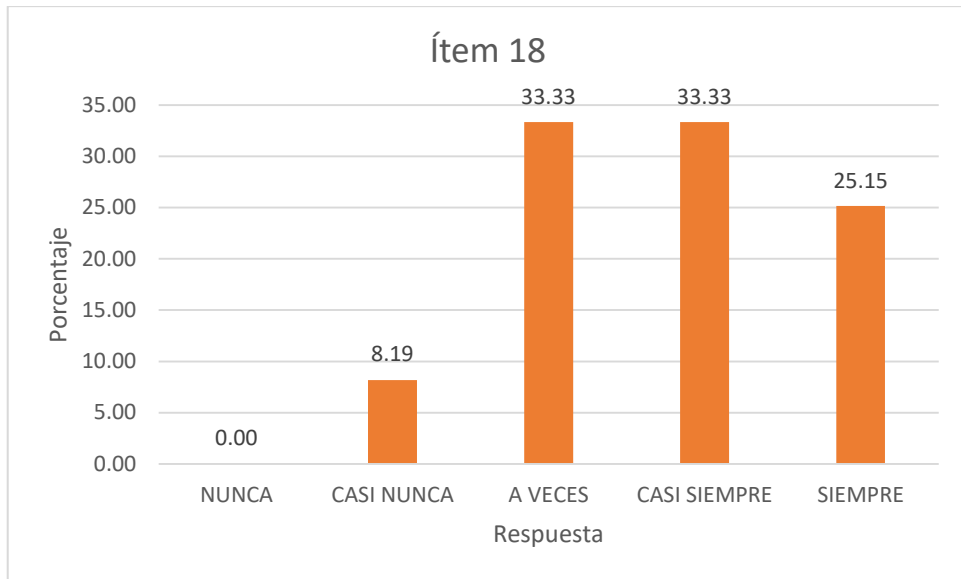
Estas tendencias son coincidentes con lo indicado por Coello (2014), Montalbán. (2018) y Chiang (2015) en las investigaciones realizadas

**Ítem 18: Con qué frecuencia considera que existe comunicación permanente con su superior inmediato.**

**Tabla 41.**

*Resultados del Ítem 18: Con qué frecuencia considera que existe comunicación permanente con su superior inmediato.*

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>0</b>	<b>14</b>	<b>57</b>	<b>57</b>	<b>43</b>	<b>171</b>
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>0,00</b>	<b>8,19</b>	<b>33,33</b>	<b>33,33</b>	<b>25,15</b>	<b>100(%)</b>

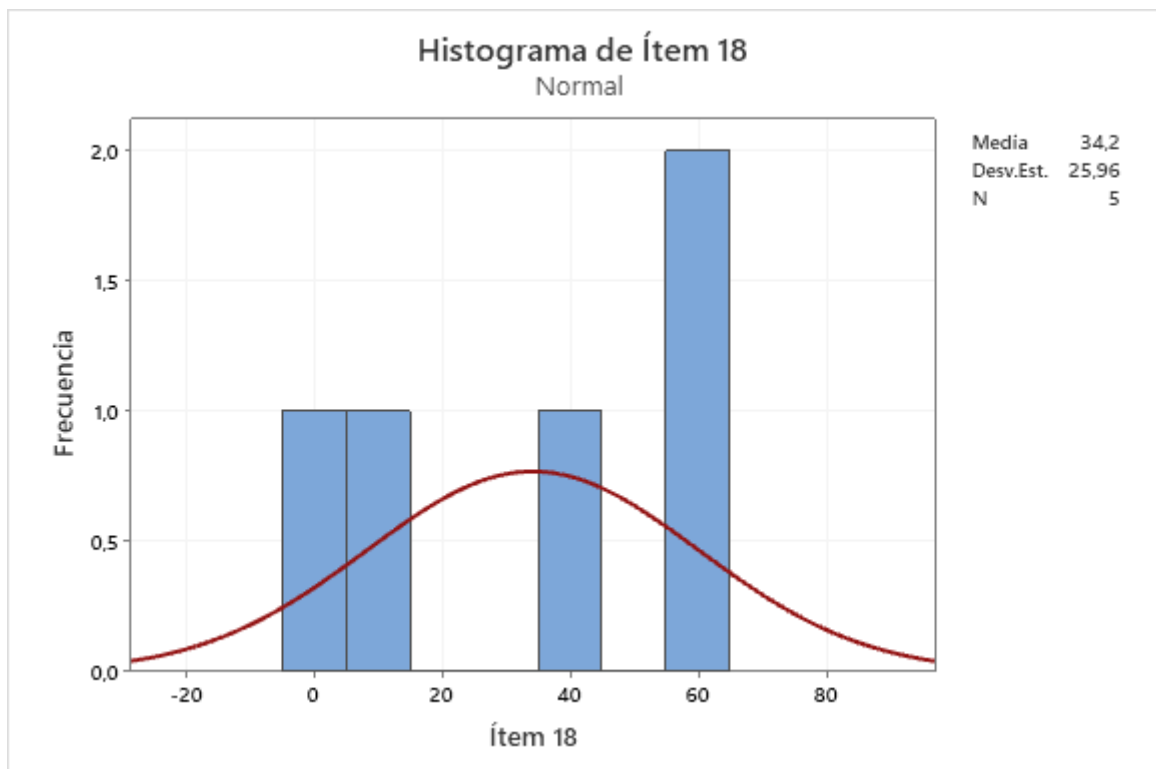


**Figura 37.** Gráfico del histograma de los resultados del ítem 18

**Tabla 42.**

*Resultados estadísticos del ítem 18*

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	
Ítem 18	5	0	34,2	11,6	26,0	673,7	75,89	0,0	7,0	43,0	57,0	
Variable	Máximo	Asimetría										
Ítem 18	57,0	-0,57										



**Figura 38.** Gráfico de la tendencia normal del ítem 18

Estas tendencias son coincidentes con lo indicado por Coello (2014), Montalbán. (2018) y Chiang (2015) en las investigaciones realizadas

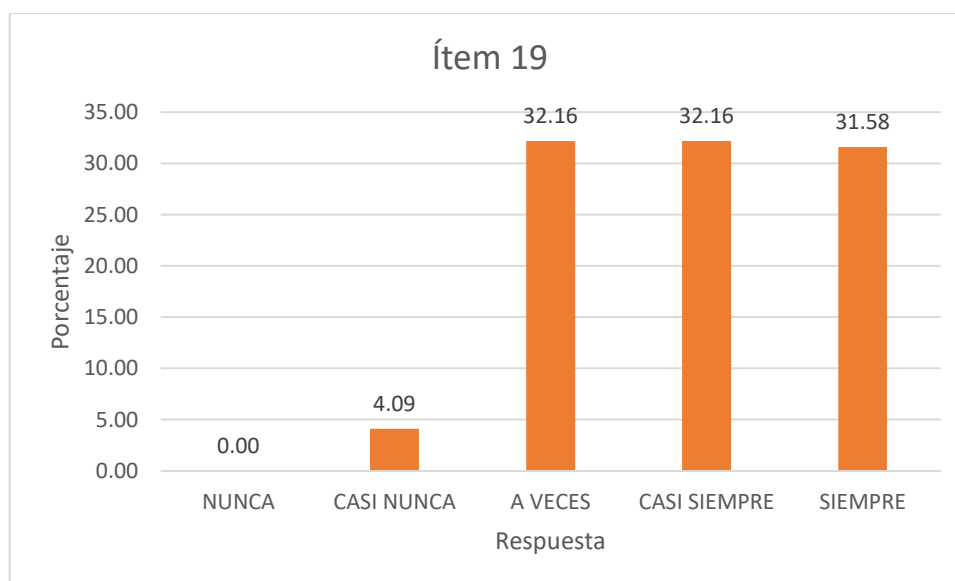
#### 4.2.1.2.4. *Indicador ergonomía.*

### Ítem 19: En su opinión, la posición y postura en la que labora son cómodos

**Tabla 43.**

*Resultados del Ítem 19: En su opinión, la posición y postura en la que labora son cómodos*

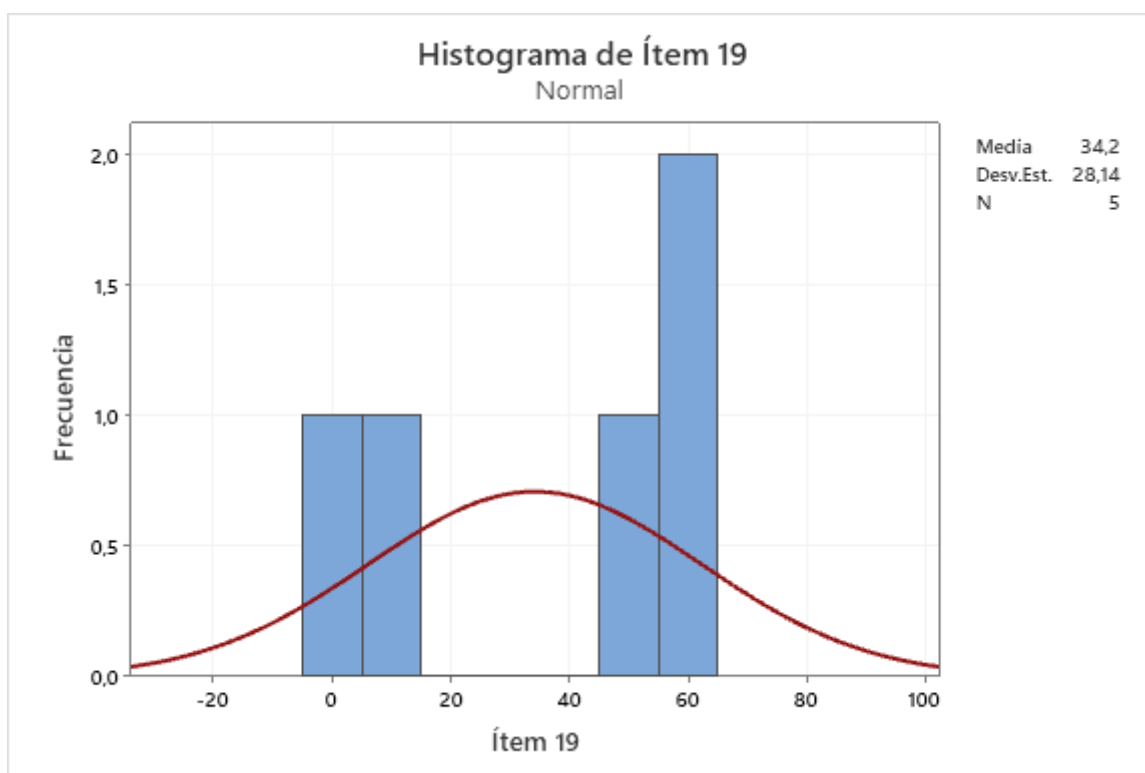
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>0</b>	<b>7</b>	<b>55</b>	<b>55</b>	<b>54</b>	<b>171</b>
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>0,00</b>	<b>4,09</b>	<b>32,16</b>	<b>32,16</b>	<b>31,58</b>	<b>100(%)</b>



**Figura 39.** Gráfico del histograma de los resultados del ítem 19

**Tabla 44.**  
Resultados estadísticos del ítem 19

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Q1	Mediana	Q3
Ítem 19	5	0	34,2	12,6	28,1	791,7	82,27	0,0	3,5	54,0	55,0
Variable	Máximo	Asimetría									
Ítem 19	55,0	-0,64									



**Figura 40.** Gráfico de la tendencia normal del ítem 19  
Estas tendencias son coincidentes con lo indicado Cuenca (2019), Gómez y Martínez, (2010), Huamán (2015), en las investigaciones realizadas.

## 4.2.2. Estadística descriptiva de la variable Desempeño laboral.

### 4.2.2.1. Dimensión Factores operativos.

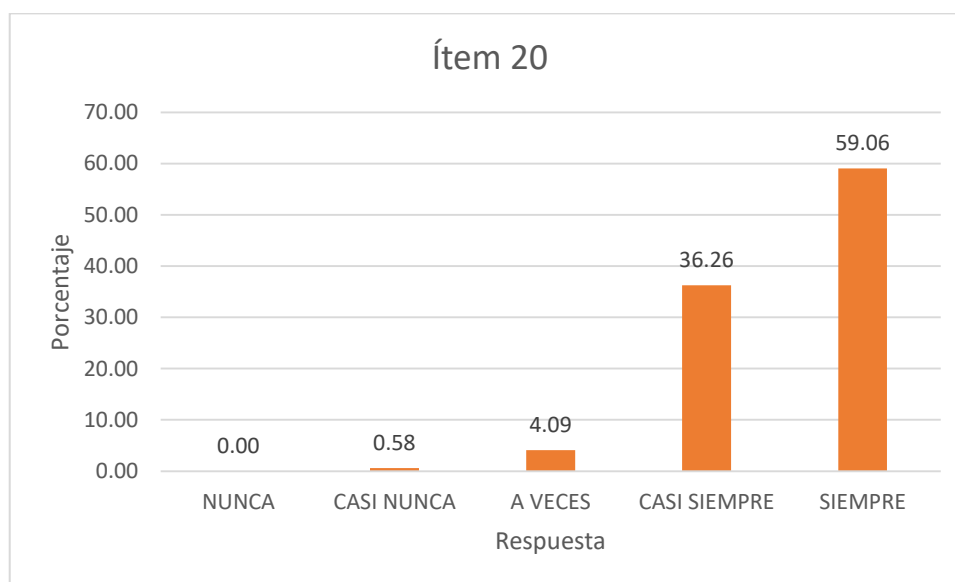
#### 4.2.2.1.1. Indicador conocimiento del trabajo.

**Ítem 20: En su opinión, conoce usted todos los lineamientos para realizar eficientemente sus labores.**

**Tabla 45.**

*Resultados del Ítem 20: En su opinión, conoce usted todos los lineamientos para realizar eficientemente sus labores.*

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>0</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>62</b>	<b>101</b>	<b>171</b>
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>0,00</b>	<b>0,58</b>	<b>4,09</b>	<b>36,26</b>	<b>59,06</b>	<b>100(%)</b>



**Figura 41.** Gráfico del histograma de los resultados del ítem 20

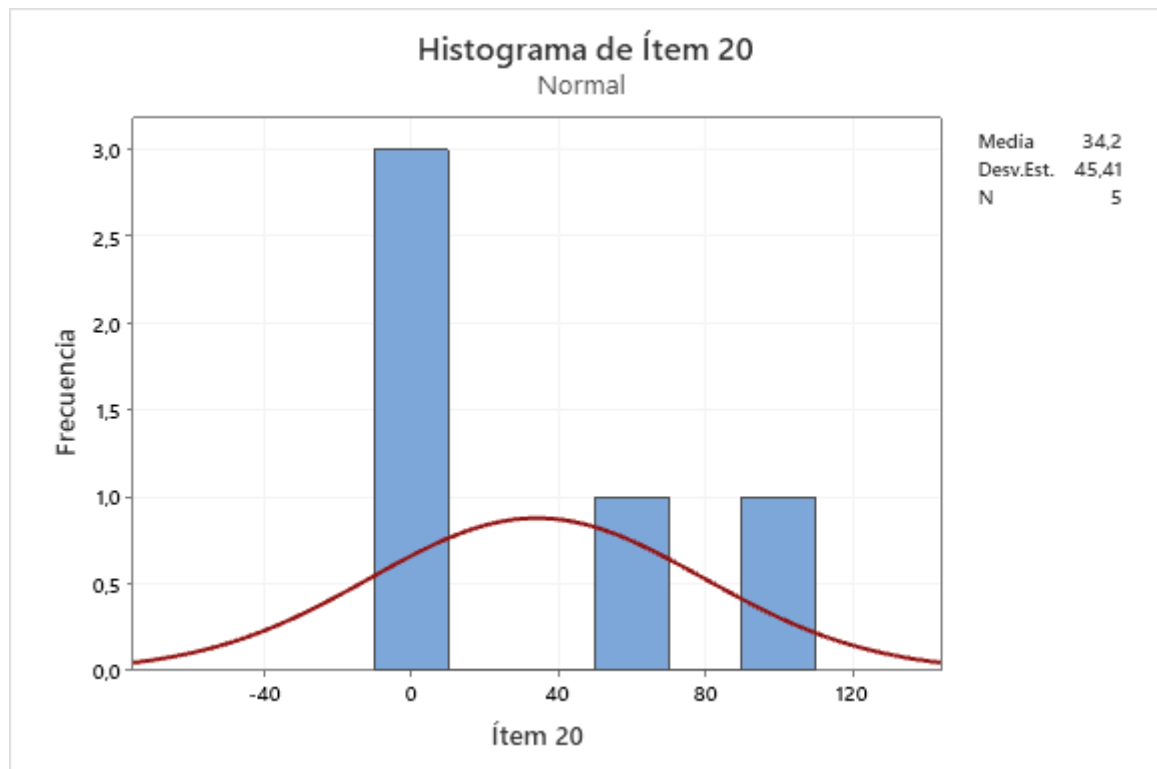
**Tabla 46.**

*Resultados estadísticos del ítem 20*

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Q1	Mediana	Q3
----------	---	----	-------	----------------------------	-----------	----------	---------	--------	----	---------	----



Ítem 20	5	0	34,2	20,3	45,4	2061,7	132,77	0,0	0,5	7,0	81,5
<b>Variable</b>	<b>Máximo</b>	<b>Asimetría</b>									
Ítem 20	101,0	0,99									



**Figura 42.** Gráfico de la tendencia normal del ítem 20

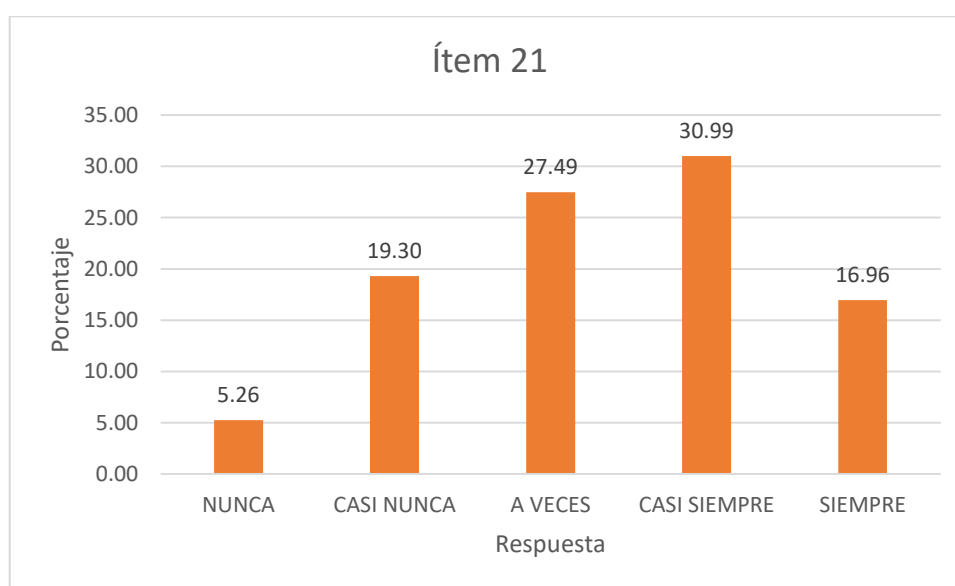
Estas tendencias son coincidentes con lo indicado por Ahumada (2010), Castro (2017), Chiang (2015) en las investigaciones realizadas.

**Ítem 21: Con qué frecuencia su superior inmediato le indica cuáles son sus metas individuales.**

**Tabla 47.**

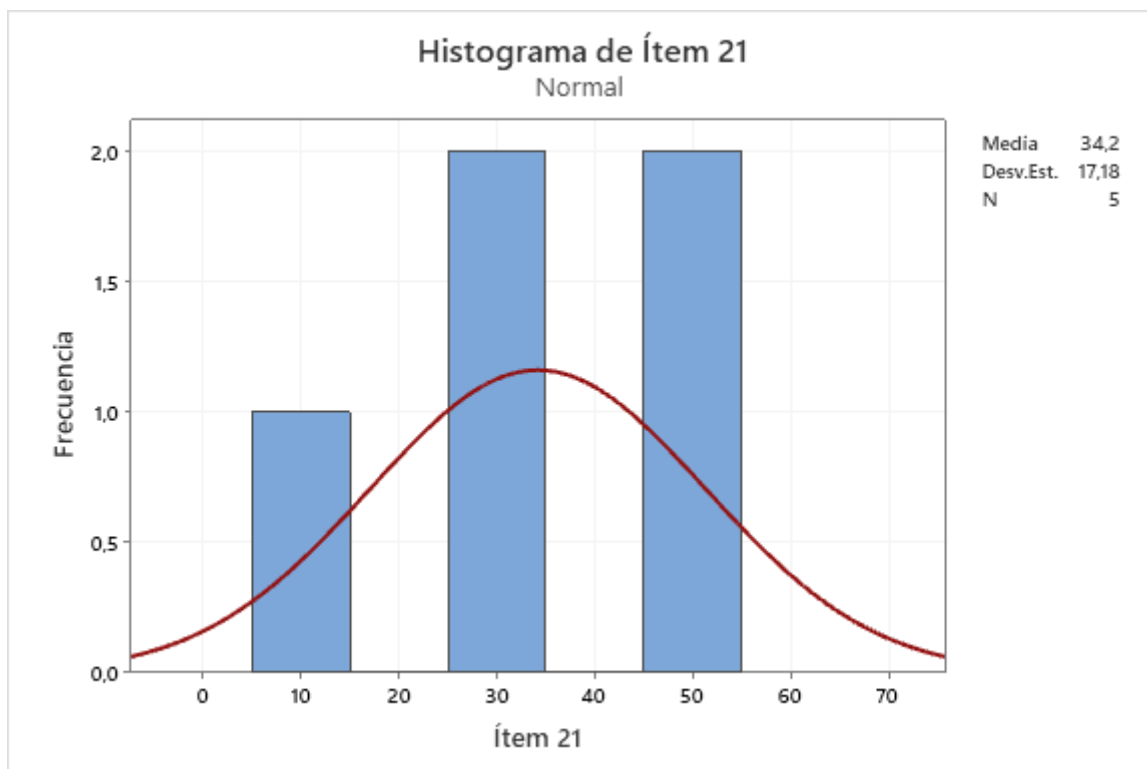
Resultados del Ítem 21: Con qué frecuencia su superior inmediato le indica cuáles son sus metas individuales.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
9	33	47	53	29	171
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
5,26	19,30	27,49	30,99	16,96	100(%)

**Figura 43.** Gráfico del histograma de los resultados del ítem 21**Tabla 48.**

Resultados estadísticos del ítem 21

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Q1	Mediana	Q3
Ítem 21	5	0	34,20	7,68	17,18	295,20	50,24	9,00	19,00	33,00	50,00
Variable	Máximo	Asimetría									
Ítem 21	53,00	-0,61									



**Figura 44.** Gráfico de la tendencia normal del ítem 21

Estas tendencias son coincidentes con lo indicado por Coello (2014), Montalbán. (2018) y Chiang (2015) en las investigaciones realizadas

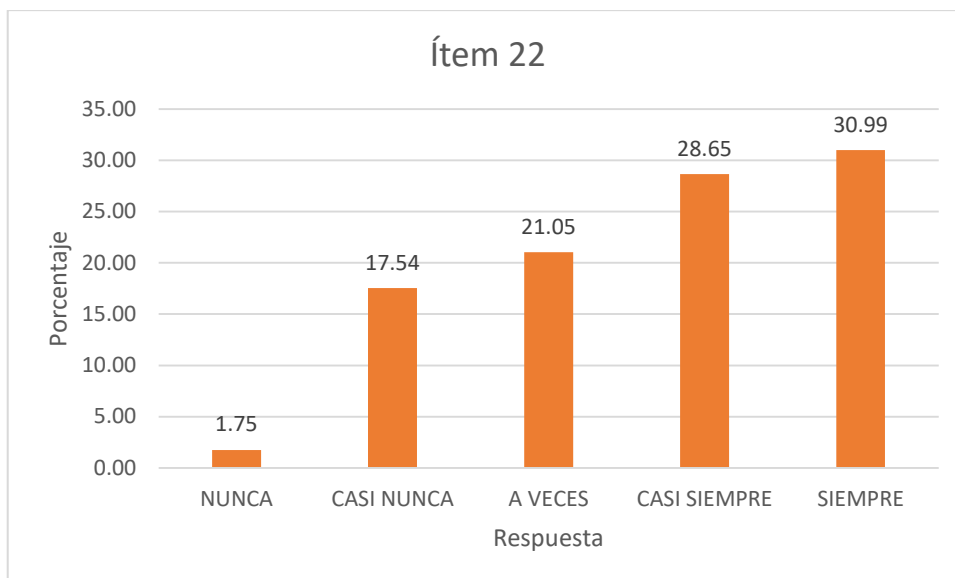
#### **4.2.2.1.2. Indicador capacitación personal.**

**Ítem 22: Considera que las capacitaciones recurrentes (obtención y renovación CAC) que le brinda LBI, generan motivación individual.**

**Tabla 49.**

*Resultados del Ítem 22: Considera que las capacitaciones recurrentes (obtención y renovación CAC) que le brinda LBI, generan motivación individual.*

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>3</b>	<b>30</b>	<b>36</b>	<b>49</b>	<b>53</b>	<b>171</b>
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>1,75</b>	<b>17,54</b>	<b>21,05</b>	<b>28,65</b>	<b>30,99</b>	<b>100(%)</b>

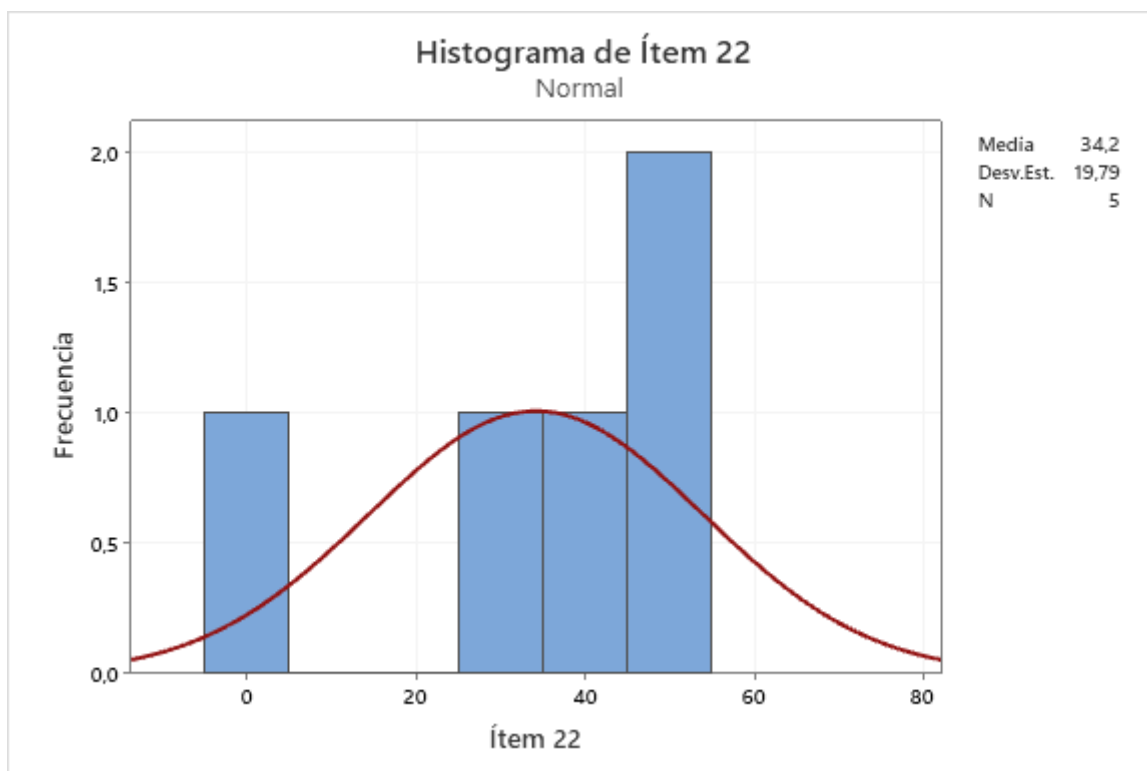


**Figura 45.** Gráfico del histograma de los resultados del ítem 22

**Tabla 50.**

*Resultados estadísticos del ítem 22*

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	
Ítem 22	5	0	34,20	8,85	19,79	391,70	57,87	3,00	16,50	36,00	51,00	
Variable	Máximo	Asimetría										
Ítem 22	53,00	-1,10										



**Figura 46.** Gráfico de la tendencia normal del ítem 22

Estas tendencias son coincidentes con lo indicado por Ahumada (2010), Castro (2017), Chiang (2015) en las investigaciones realizadas.

**Ítem 23: Con qué frecuencia asiste a los programas de capacitación.**

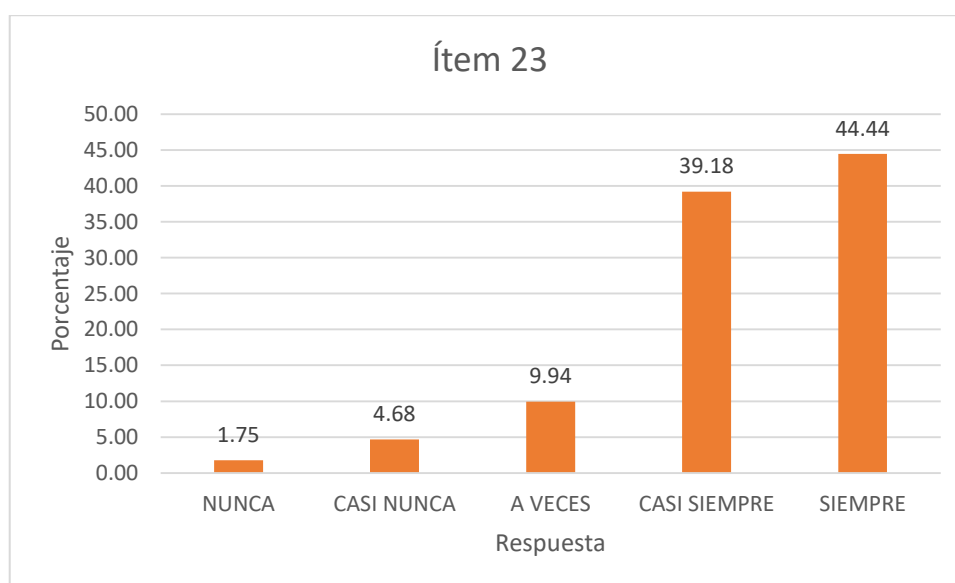
**Tabla 51.**

*Resultados del Ítem 23: Con qué frecuencia asiste a los programas de capacitación.*

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>3</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>67</b>	<b>76</b>	<b>171</b>

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>1,75</b>	<b>4,68</b>	<b>9,94</b>	<b>39,18</b>	<b>44,44</b>	<b>100(%)</b>



**Figura 47.** Gráfico del histograma de los resultados del ítem 23

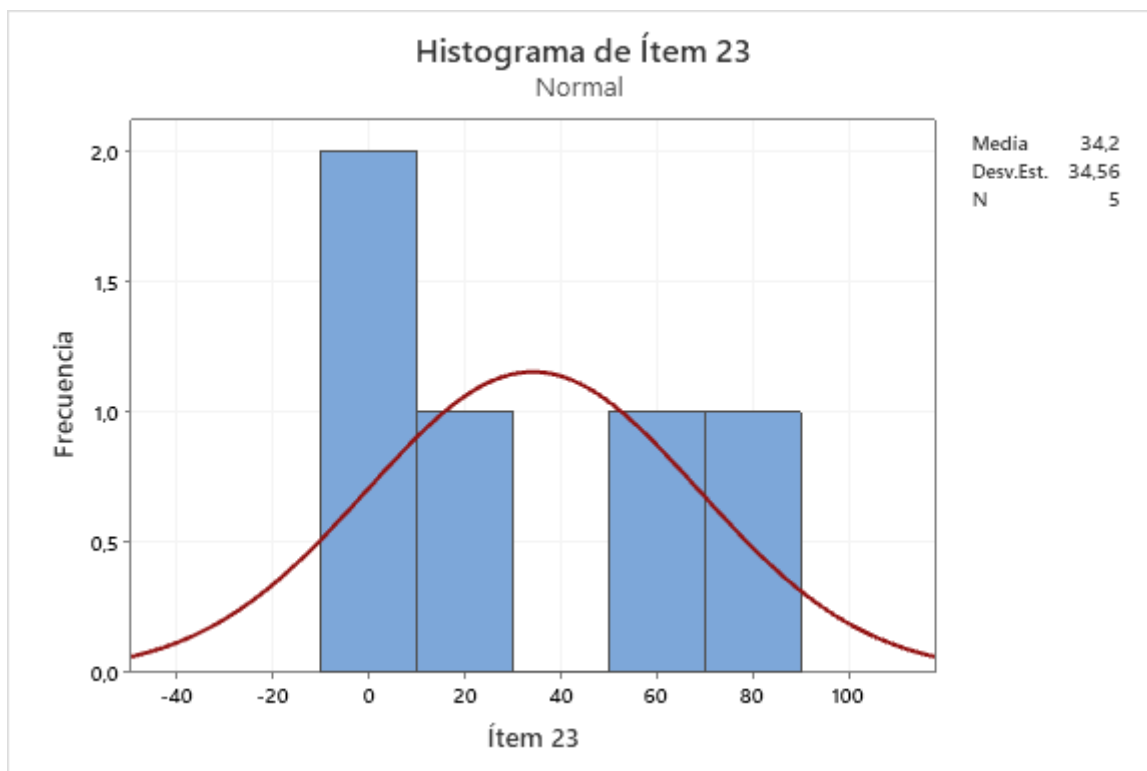
**Tabla 52.**

*Resultados estadísticos del ítem 23*

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Q1	Mediana	Q3
Ítem 23	5	0	34,2	15,5	34,6	1194,7	101,07	3,0	5,5	17,0	71,5

Variable	Máximo	Asimetría
Ítem 23	76,0	0,55



**Figura 48.** Gráfico de la tendencia normal del ítem 23

Estas tendencias son coincidentes con lo indicado por Ahumada (2010), Castro (2017), Chiang (2015) en las investigaciones realizadas.

#### **4.2.2.2. Dimensión Factores actitudinales.**

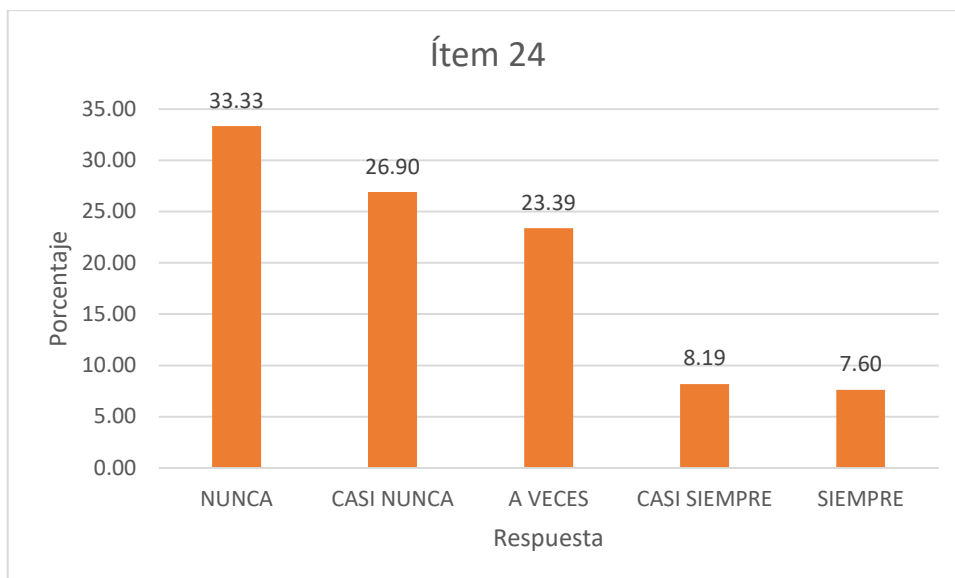
##### **4.2.2.2.1. Indicador asistencias.**

#### **Ítem 24: Solicita permiso frecuentemente por motivos personales.**

**Tabla 53.**

*Resultados del Ítem 24: Solicita permiso frecuentemente por motivos personales.*

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>57</b>	<b>46</b>	<b>40</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>171</b>
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>33,33</b>	<b>26,90</b>	<b>23,39</b>	<b>8,19</b>	<b>7,60</b>	<b>100(%)</b>

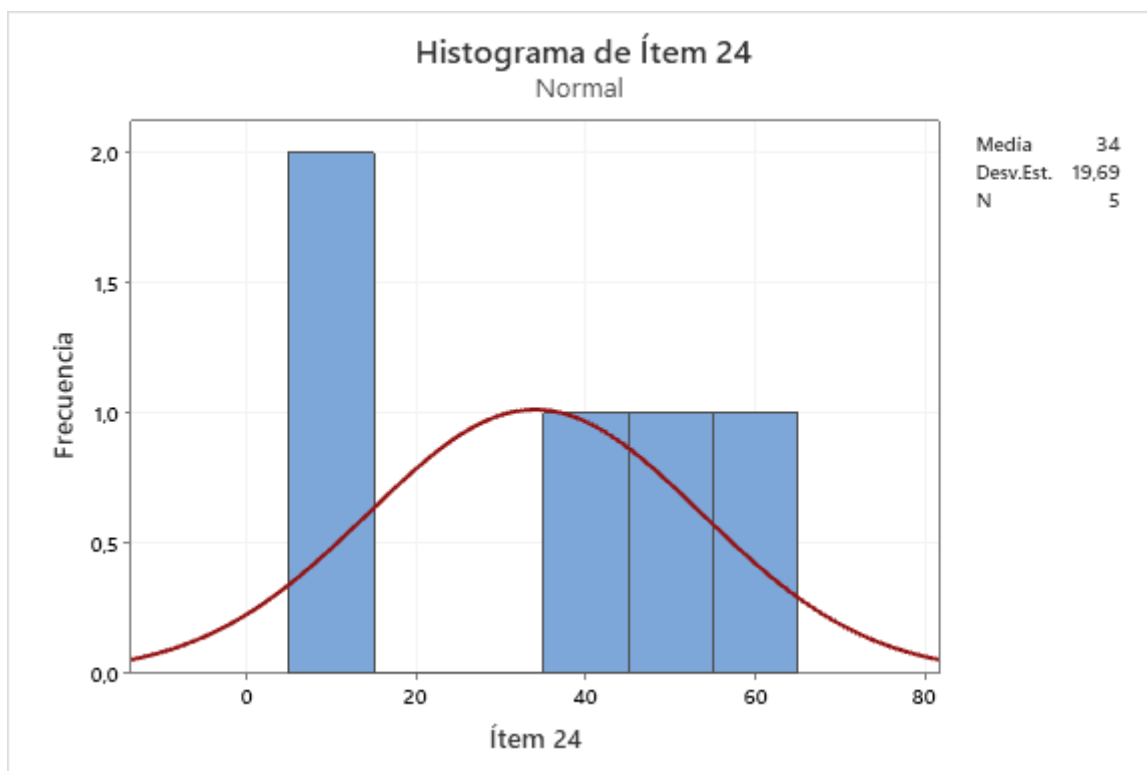


**Figura 49.** Gráfico del histograma de los resultados del ítem 24

**Tabla 54.**

*Resultados estadísticos del ítem 24*

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	
Ítem 24	5	0	34,00	8,80	19,69	387,50	57,90	13,00	13,50	40,00	51,50	
Variable	Máximo	Asimetría										
Ítem 24	57,00	-0,17										



**Figura 50.** Gráfico de la tendencia normal del ítem 24

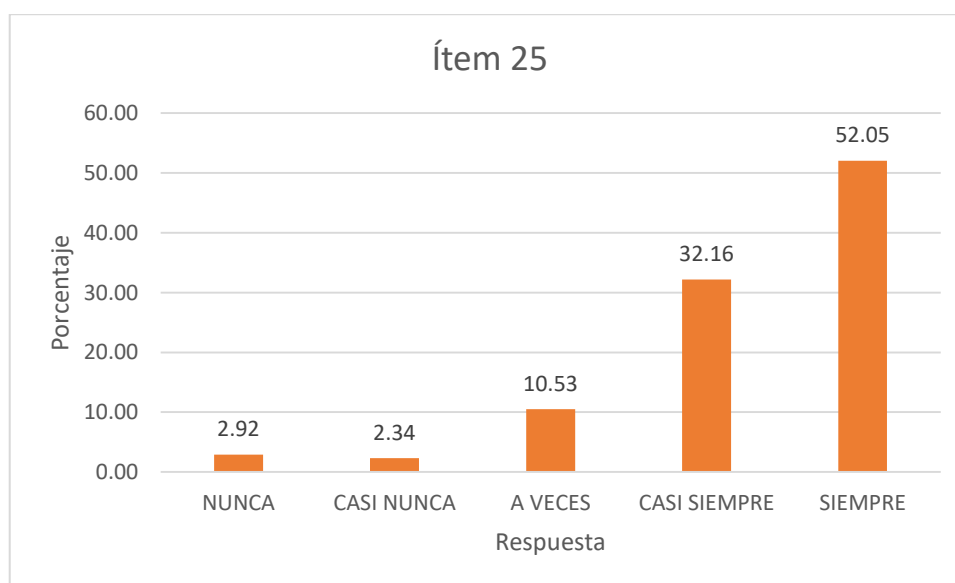
Estas tendencias son coincidentes con lo indicado por Ahumada (2010), Castro (2017), Chiang (2015) en las investigaciones realizadas.

**Ítem 25: Con qué frecuencia llega puntualmente al trabajo.**

**Tabla 55.**

*Resultados del Ítem 25: Con qué frecuencia llega puntualmente al trabajo.*

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
5	4	18	55	89	171
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
2,92	2,34	10,53	32,16	52,05	100(%)



**Figura 51.** Gráfico del histograma de los resultados del ítem 25

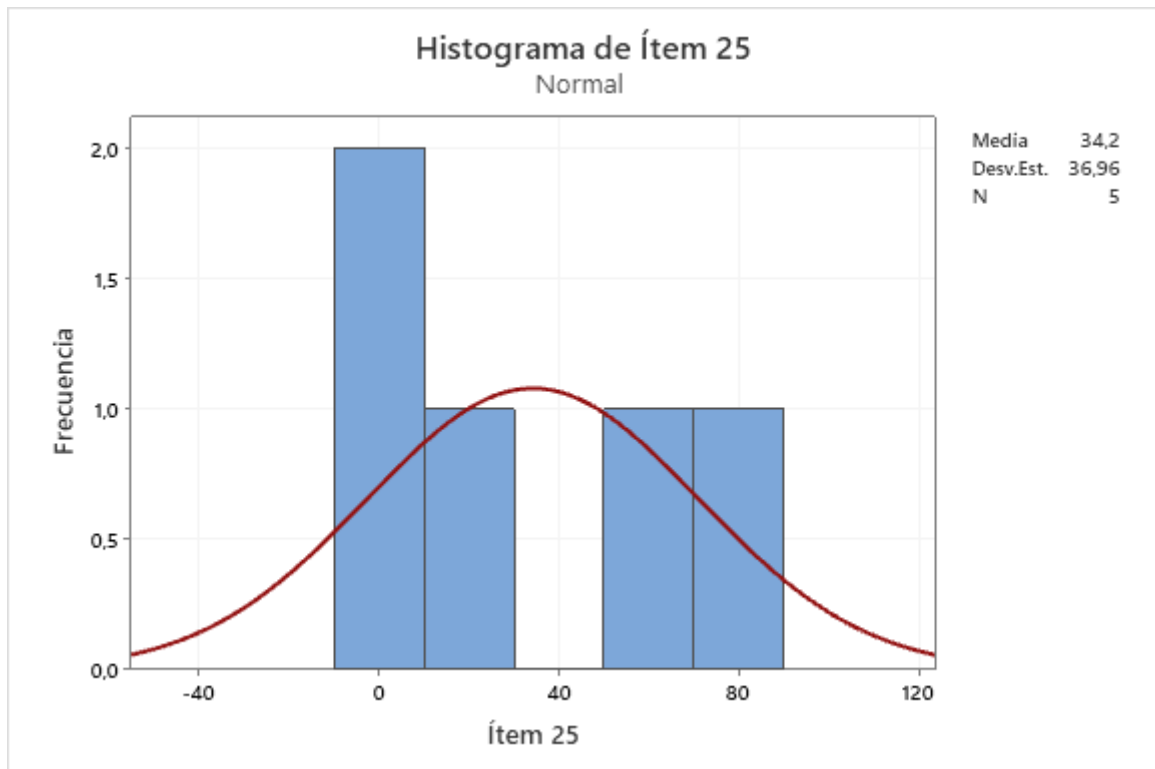
**Tabla 56.**

*Resultados estadísticos del ítem 25*

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Q1	Mediana	Q3
Ítem 25	5	0	34,2	16,5	37,0	1365,7	108,06	4,0	4,5	18,0	72,0
Variable	Máximo	Asimetría									
Ítem 25	89,0	0,96									



Estas tendencias son coincidentes con lo indicado por Ahumada (2010), Castro (2017), Chiang (2015) en las investigaciones realizadas.



**Figura 52.** Gráfico de la tendencia normal del ítem 25

Estas tendencias son coincidentes con lo indicado por Ahumada (2010), Castro (2017), Chiang (2015) en las investigaciones realizadas.

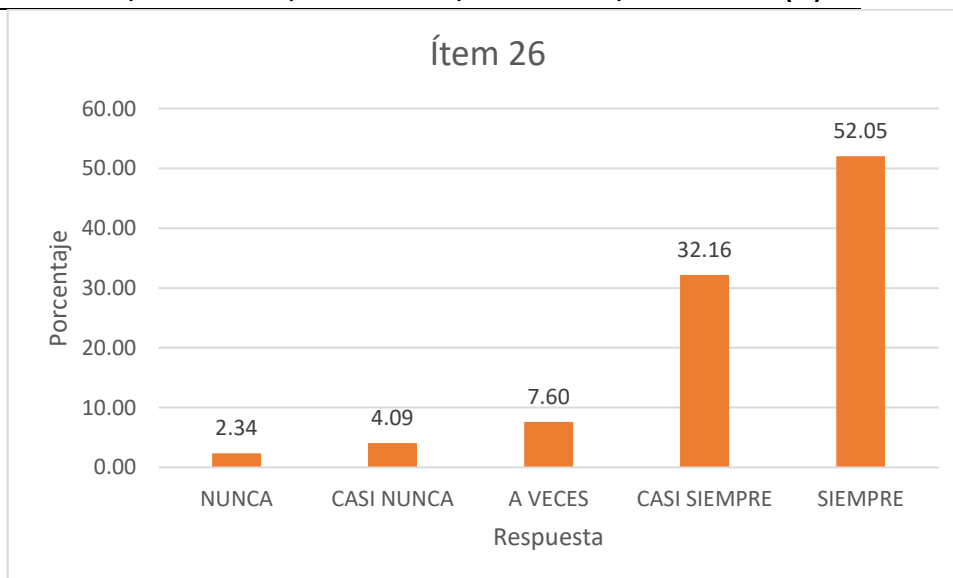
#### 4.2.2.2.2. *Indicador presentación personal.*

**Ítem 26: Cuida su imagen y vestimenta pulcra para asistir a su centro de trabajo diariamente.**

**Tabla 57.**

*Resultados del Ítem 26: Cuida su imagen y vestimenta pulcra para asistir a su centro de trabajo diariamente.*

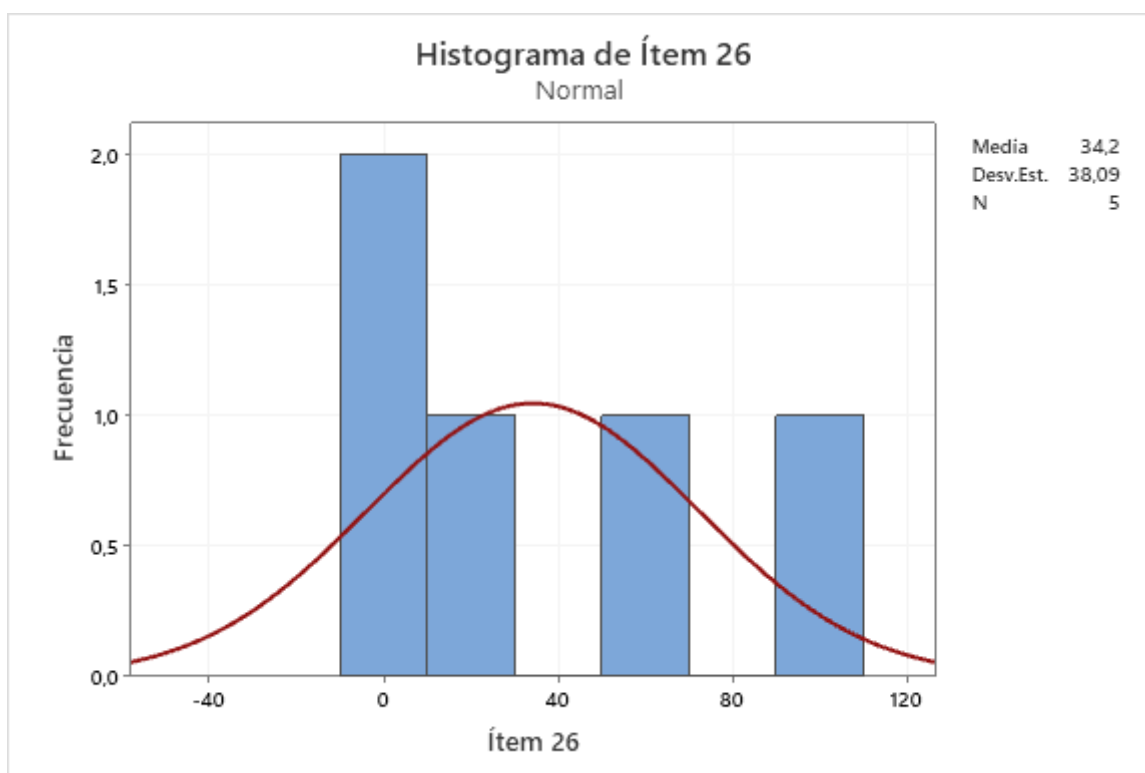
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>4</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>55</b>	<b>89</b>	<b>171</b>
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>2,34</b>	<b>4,09</b>	<b>7,60</b>	<b>32,16</b>	<b>52,05</b>	<b>100(%)</b>



**Figura 53.** Gráfico del histograma de los resultados del ítem 26

**Tabla 58.**  
Resultados estadísticos del ítem 26

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Q1	Mediana	Q3
Ítem 26	5	0	34,2	17,0	38,1	1450,7	111,37	4,0	5,5	13,0	73,5
Variable	Máximo	Asimetría									
Ítem 26	91,0	1,03									



**Figura 54.** Gráfico de la tendencia normal del ítem 26

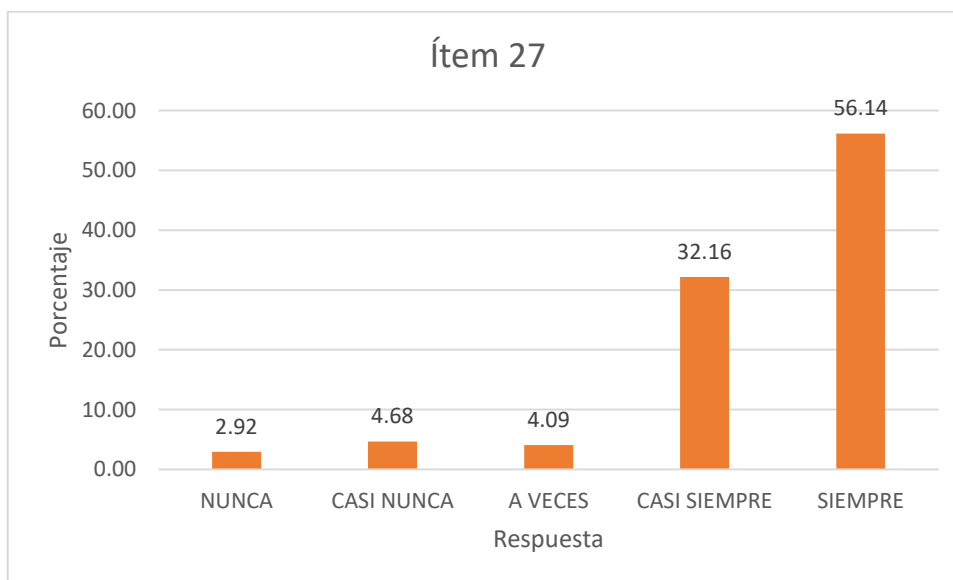
Estas tendencias son coincidentes con lo indicado por Ahumada (2010), Castro (2017), Chiang (2015) en las investigaciones realizadas.

**Ítem 27: Porta toda la documentación necesaria y obligatoria para iniciar correctamente su labor diaria.**

**Tabla 59.**

*Resultados del Ítem 27: Porta toda la documentación necesaria y obligatoria para iniciar correctamente su labor diaria.*

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
5	8	7	55	96	171
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
2,92	4,68	4,09	32,16	56,14	100(%)

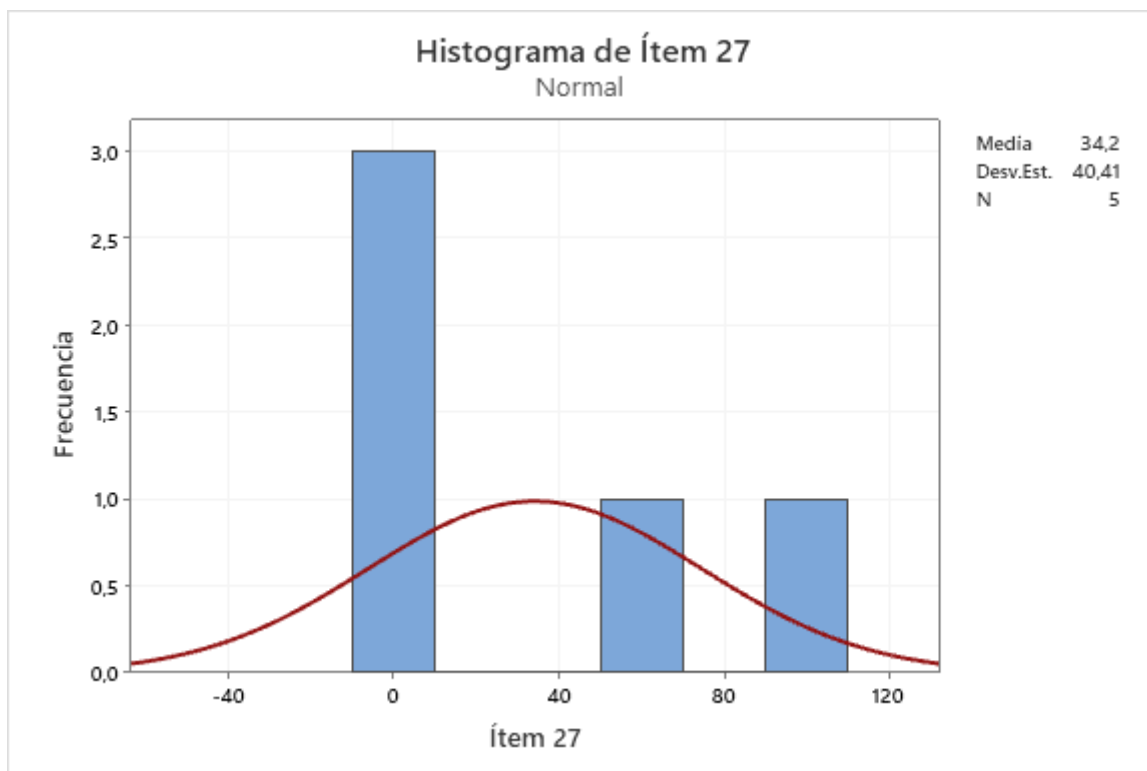


**Figura 55.** Gráfico del histograma de los resultados del ítem 27

**Tabla 60.**

*Resultados estadísticos del ítem 27*

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Q1	Mediana	Q3
Ítem 27	5	0	34,2	18,1	40,4	1632,7	118,15	5,0	6,0	8,0	75,5
Variable	Máximo	Asimetría									
Ítem 27	96,0	1,15									



**Figura 56.** Gráfico de la tendencia normal del ítem 27

Estas tendencias son coincidentes con lo indicado por Ahumada (2010), Castro (2017), Chiang (2015) en las investigaciones realizadas.

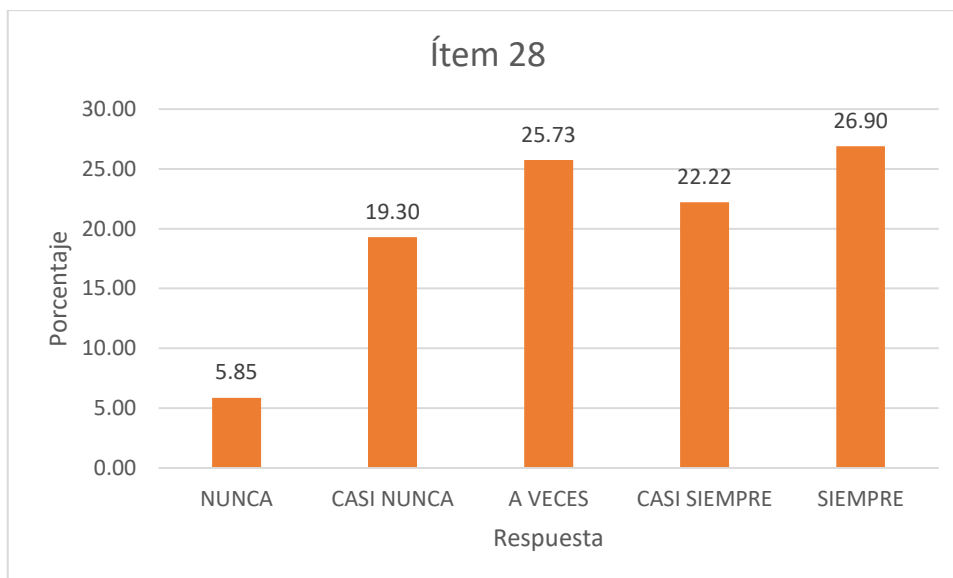
#### 4.2.2.2.3. *Indicador actitud cooperativa.*

**Ítem 28: Se preocupa por participar en todas las actividades que realiza LBI con la finalidad de generar un buen clima laboral.**

**Tabla 61.**

*Resultados del Ítem 28: Se preocupa por participar en todas las actividades que realiza LBI con la finalidad de generar un buen clima laboral.*

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>10</b>	<b>33</b>	<b>44</b>	<b>38</b>	<b>46</b>	<b>171</b>
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>5,85</b>	<b>19,30</b>	<b>25,73</b>	<b>22,22</b>	<b>26,90</b>	<b>100(%)</b>

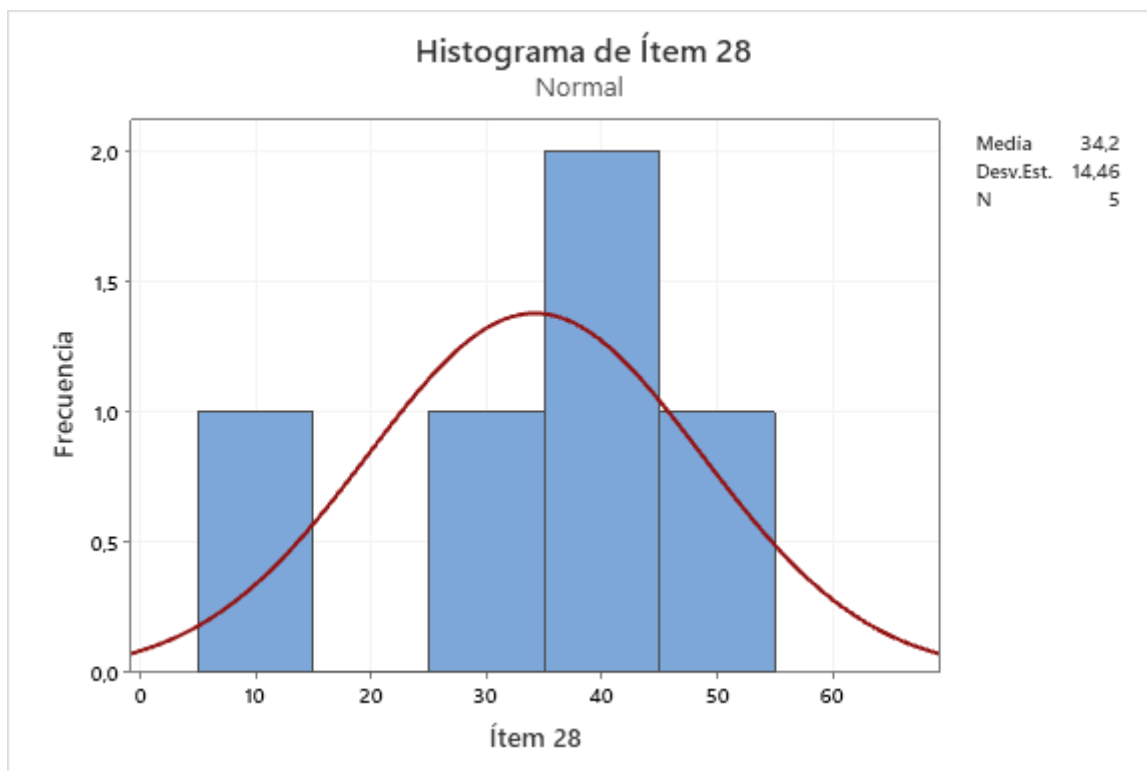


**Figura 57.** Gráfico del histograma de los resultados del ítem 28

**Tabla 62.**

*Resultados estadísticos del ítem 28*

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	
Ítem 28	5	0	34,20	6,47	14,46	209,20	42,29	10,00	21,50	38,00	45,00	
Variable	Máximo	Asimetría										
Ítem 28	46,00	-1,59										



**Figura 58.** Gráfico de la tendencia normal del ítem 28

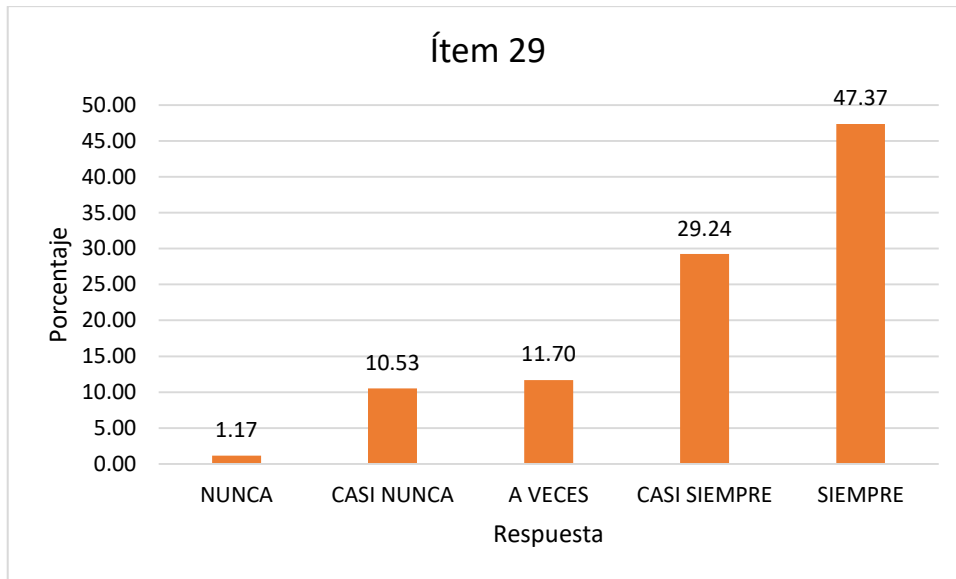
Estas tendencias son coincidentes con lo indicado por Coello (2014), Montalbán. (2018) y Chiang (2015) en las investigaciones realizadas

**Ítem 29: Se siente a gusto con la labor de Piloto que realiza en LBI.**

**Tabla 63.**

*Resultados del Ítem 29: Se siente a gusto con la labor de Piloto que realiza en LBI.*

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>2</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>81</b>	<b>171</b>
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>1,17</b>	<b>10,53</b>	<b>11,70</b>	<b>29,24</b>	<b>47,37</b>	<b>100(%)</b>

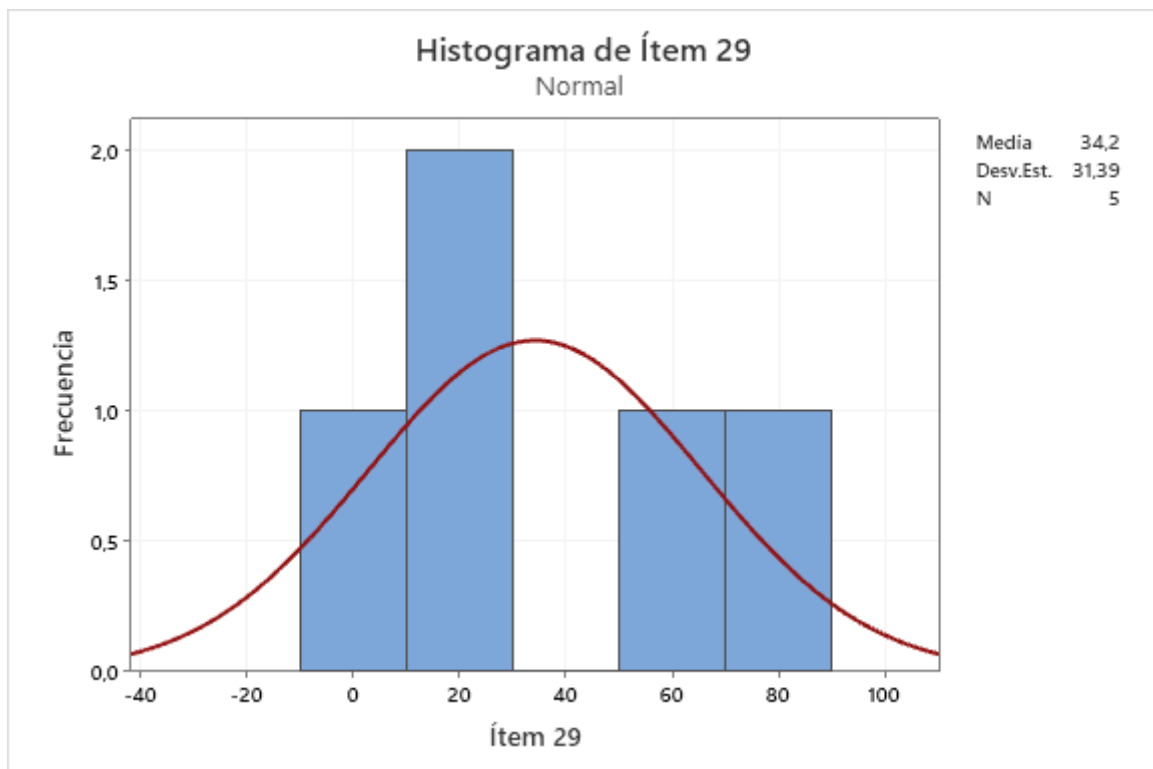


**Figura 59.** Gráfico del histograma de los resultados del ítem 29

**Tabla 64.**

*Resultados estadísticos del ítem 29*

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	
Ítem 29	5	0	34,2	14,0	31,4	985,2	91,78	2,0	10,0	20,0	65,5	
Variable	Máximo	Asimetría										
Ítem 29	81,0	0,89										



**Figura 60.** Gráfico de la tendencia normal del ítem 29



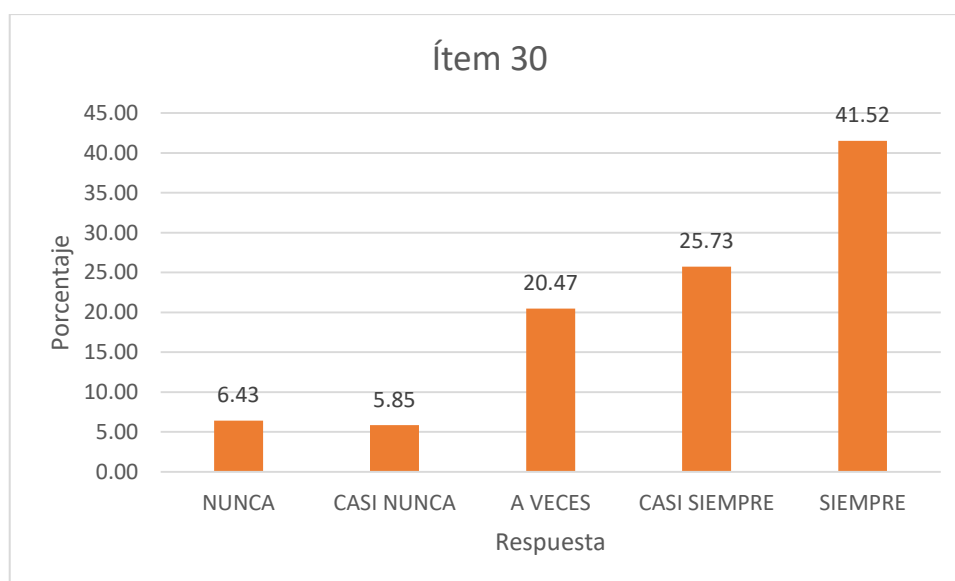
Estas tendencias son coincidentes con lo indicado por Coello (2014), Montalbán. (2018) y Chiang (2015) en las investigaciones realizadas

**Ítem 30: Coopera con sus superiores inmediatos para lograr el éxito en la operación.**

**Tabla 65.**

*Resultados del Ítem 30: Coopera con sus superiores inmediatos para lograr el éxito en la operación.*

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>11</b>	<b>10</b>	<b>35</b>	<b>44</b>	<b>71</b>	<b>171</b>
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
<b>6,43</b>	<b>5,85</b>	<b>20,47</b>	<b>25,73</b>	<b>41,52</b>	<b>100(%)</b>

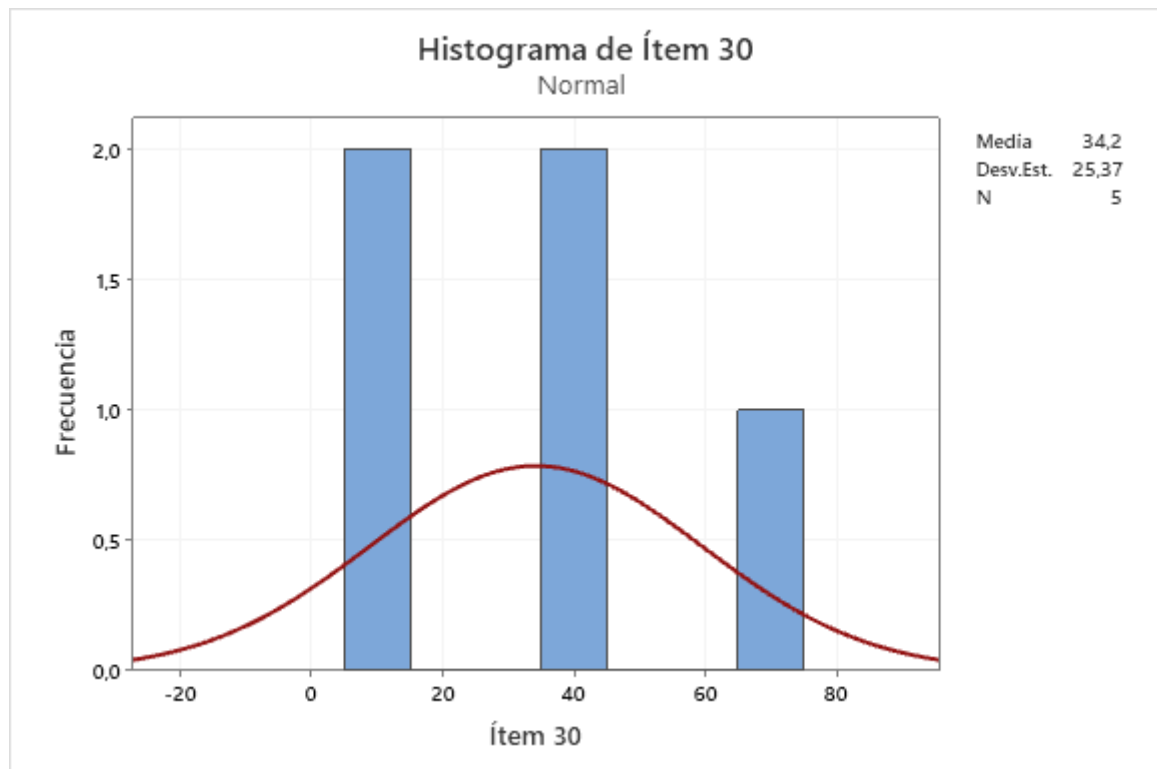


**Figura 61.** Gráfico del histograma de los resultados del ítem 30

**Tabla 66.**

*Resultados estadísticos del ítem 30*

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Q1	Mediana	Q3
Ítem 30	5	0	34,2	11,3	25,4	643,7	74,18	10,0	10,5	35,0	57,5
Variable	Máximo	Asimetría									
Ítem 30	71,0	0,62									



**Figura 62.** Gráfico de la tendencia normal del ítem 30

Estas tendencias son coincidentes con lo indicado por Coello (2014), Montalbán. (2018) y Chiang (2015) en las investigaciones realizadas

### **4.3. Resultados de la Estadística Inferencial para la Contrastación de las hipótesis**

#### **4.3.1. Contrastación de las hipótesis específicas.**

##### **4.3.1.1. Primera Hipótesis específica.**

**H<sub>1</sub>:** Los factores motivadores impactan en el desempeño laboral de pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas – 2020.

**H<sub>0</sub>:** Los factores motivadores no impactan en el desempeño laboral de pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas – 2020.

Desarrollando la relación de variables estadísticamente, mediante la correlación de Pearson y las pruebas de desviación estándar y medianas para el reforzamiento de la contrastación de la primera hipótesis específica comparando las variables como se indica en la tabla 67:

**Tabla 67.**

*Valores de las variables para la Contrastación de la primera hipótesis específica*

Factores promediados motivadores de pilotos	Desempeño laboral de los pilotos
3	34
9	41
5	54
6	45
26	49
4	55
7	47
12	64
4	61
7	62
29	73
41	65
12	62
9	64
2	68
21	72
15	85
0	83
0	75
1	85
9	88
3	83
3	60
46	71
5	73
4	78
5	75
10	83
2	88
11	86

**a. Análisis Multivariado de Dos Muestras: Factores motivadores de pilotos & Desempeño laboral de pilotos**

Datos/VARIABLES:

Desempeño laboral de pilotos

Factores motivadores de pilotos

Selección de la Variable: Desempeño laboral de pilotos

Todos los datos disponibles serán utilizados para los cálculos.

Este procedimiento se diseñó para resumir los datos cuantitativos, a fin de calcular los valores estadísticos, incluyendo correlaciones, covarianzas y correlaciones parciales.

Después de este procedimiento se permitió construir un modelo estadístico de los datos para evaluación de la desviación estándar y las medianas mediante la prueba de T de Student

**b. Resumen Estadístico del Análisis Multivariado Dos Muestras: Factores motivadores de pilotos & Desempeño laboral de pilotos**

**Tabla 68.**  
*Resumen del análisis multivariado*

	<i>Desempeño laboral de pilotos</i>	<i>Factores motivadores de pilotos</i>
Recuento	30	30
Promedio	67.6333	10.3667
Desviación Estándar	14.917	11.4485
Coefficiente de Variación	22.0557%	110.436%
Mínimo	34.0	0
Máximo	88.0	46.0
Rango	54.0	46.0
Sesgo Estandarizado	-1.06394	4.33658
Curtosis Estandarizada	-0.626401	3.84383

**c. Intervalos de confianza del 95.0% Dos Muestras: Factores motivadores de pilotos & Desempeño laboral de pilotos**

En la tabla 69 muestra intervalos de confianza del 95.0% para las medias y desviaciones estándar de cada una de las variables. Estos intervalos acotan el error de muestreo en los estimados de los parámetros de las poblaciones de las cuales provienen los datos. Pueden usarse para ayudarle a juzgar con que precisión se han estimado las medias y desviaciones estándar poblacionales. Los intervalos asumen que las poblaciones de las cuales provienen las muestras pueden ser representadas por distribuciones normales. Mientras que los intervalos de confianza para las medias son bastante robustos y no muy sensibles a violaciones de este supuesto, los intervalos de confianza para las desviaciones estándar son muy sensibles. Se puede verificar el supuesto de normalidad en el procedimiento de Análisis de una Variable.

**Tabla 69.**  
*Intervalos de confianza del análisis multivariado de Factores motivadores de pilotos & Desempeño laboral de pilotos*

	<i>Media</i>	<i>Error Est.</i>	<i>Límite Inferior</i>	<i>Límite Superior</i>
Desempeño laboral de pilotos	67.6333	2.72345	62.0632	73.2034
Factores motivadores de pilotos	10.3667	2.0902	6.09172	14.6416

	<i>Sigma</i>	<i>Límite Inferior</i>	<i>Límite Superior</i>
Desempeño laboral de pilotos	14.917	11.88	20.0531
Factores motivadores de pilotos	11.4485	9.11765	15.3904

**d. Correlación Ordinal de Spearman de Pearson Dos Muestras: Factores motivadores de pilotos & Desempeño laboral de pilotos**

En la tabla 70 muestra las correlaciones por rango de Spearman, entre cada par de variables. El rango de estos coeficientes de correlación va de -1 a +1, y miden la fuerza de la asociación entre las variables. En contraste con las correlaciones de Pearson más comunes, los coeficientes de Spearman se calculan a partir del orden (ranks) de los datos, más que de sus valores mismos. En consecuencia, son menos sensibles a valores aberrantes (*outliers*) que los coeficientes de Pearson. También se muestra, entre paréntesis, el número de pares de datos utilizados para calcular cada coeficiente. El tercer número en cada bloque de la tabla es un valor-P que prueba la significancia estadística de las correlaciones estimadas. Valores-P abajo de 0.05 indican correlaciones significativamente diferentes de cero, con un nivel de confianza del 95.0%. Los siguientes pares de variables tienen valores-P por debajo de 0.05, por lo que se acepta la primera hipótesis específica.

**Tabla 70.**  
*Correlación de Spearman de Pearson del análisis multivariado*

	Desempeño laboral de pilotos	Factores motivadores de pilotos
Desempeño laboral de pilotos		-0.1075 (30) 0.5627
Factores motivadores de pilotos	-0.1075 (30) 0.5627	

Correlación (Tamaño de Muestra) - Valor-P

**e. Correlaciones Parciales del análisis multivariado Dos Muestras: Factores motivadores de pilotos & Desempeño laboral de pilotos**

En la tabla 71 se calcularon las muestras de los coeficientes de correlación parcial entre cada par de variables, las correlaciones parciales miden la fuerza de la relación lineal entre las variables, considerando primero el ajuste por su relación con las otras variables de la tabla indicada, esto permitió

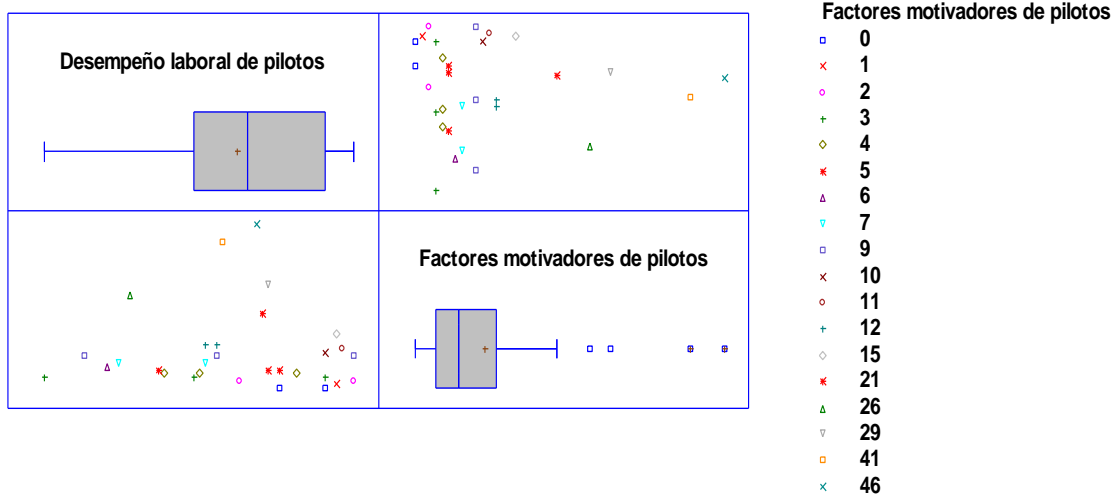
juzgar que tan útil sería una variable para mejorar las predicciones de la segunda variable, dada la información de todas las otras variables que ya han sido consideradas. También se muestra, entre paréntesis, el número de pares de datos utilizados para calcular cada coeficiente. El tercer número en cada bloque de la tabla 69 es un valor-P que prueba la significancia estadística de las correlaciones estimadas. Valores-P abajo de 0.05 indican correlaciones significativamente diferentes de cero, con un nivel de confianza del 95.0%. Los siguientes pares de variables tienen valores-P por debajo de 0.05, por lo que se acepta la primera hipótesis específica.

**Tabla 71.**  
*Correlaciones parciales del análisis multivariado*

	Desempeño laboral de pilotos	Factores motivadores de pilotos
Desempeño laboral de pilotos		-0.0309 (30) 0.8713
Factores motivadores de pilotos	-0.0309 (30) 0.8713	

Correlación (Tamaño de Muestra) - Valor-P

A partir de las consideraciones Correlación Ordinal de Spearman, de Pearson y de las Correlaciones Parciales que se pueden establecer mediante la gráfica del análisis multivariado que seguidamente se presenta en la figura 63.



**Figura 63.** Gráfica del análisis multivariado Dos Muestras: Factores motivadores de pilotos & Desempeño laboral de pilotos

**f. Comparación de Dos Muestras: Factores motivadores de pilotos & Desempeño laboral de pilotos**

Muestra 1: Factores motivadores de pilotos

Muestra 2: Desempeño laboral de pilotos

Selección de la Variable: Desempeño laboral de pilotos

Muestra 1: 30 valores en el rango de 0 a 46.0

Muestra 2: 30 valores en el rango de 34.0 a 88.0



**g. Resumen Estadístico Comparación de Dos Muestras: Factores motivadores de pilotos & Desempeño laboral de pilotos**

La tabla 72 contiene el resumen estadístico para las dos muestras de datos. Pueden utilizarse otras opciones tabulares, dentro de este análisis, para evaluar si las diferencias entre los estadísticos de las dos muestras son estadísticamente significativas. Valores de estos estadísticos fuera del rango de -2 a +2 indican desviaciones significativas de la normalidad, lo que tendería a invalidar las pruebas que comparan las desviaciones estándar. En este caso, Factores motivadores de pilotos tiene un valor de sesgo estandarizado fuera del rango normal. Factores motivadores de pilotos tiene una Curtosis estandarizada fuera del rango normal.

**Tabla 72.**

*Resumen Estadístico Comparación Factores motivadores de pilotos & Desempeño laboral de pilotos*

	<i>Factores motivadores de pilotos</i>	<i>Desempeño laboral de pilotos</i>
Recuento	30	30
Promedio	10.3667	67.6333
Desviación Estándar	11.4485	14.917
Coefficiente de Variación	110.436%	22.0557%
Mínimo	0	34.0
Máximo	46.0	88.0
Rango	46.0	54.0
Sesgo Estandarizado	4.33658	-1.06394
Curtosis Estandarizada	3.84383	-0.626401

**h. Comparación de Medias de Factores motivadores de pilotos & Desempeño laboral de pilotos**

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Factores motivadores de pilotos: 10.3667 +/- 4.27494 [6.09172; 14.6416]

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Desempeño laboral de pilotos: 67.6333 +/- 5.5701 [62.0632; 73.2034]

Intervalos de confianza del 95.0% intervalo de confianza para la diferencia de medias

Suponiendo varianzas iguales:  $-57.2667 \pm 6.8721$   $[-64.1388; -50.3946]$

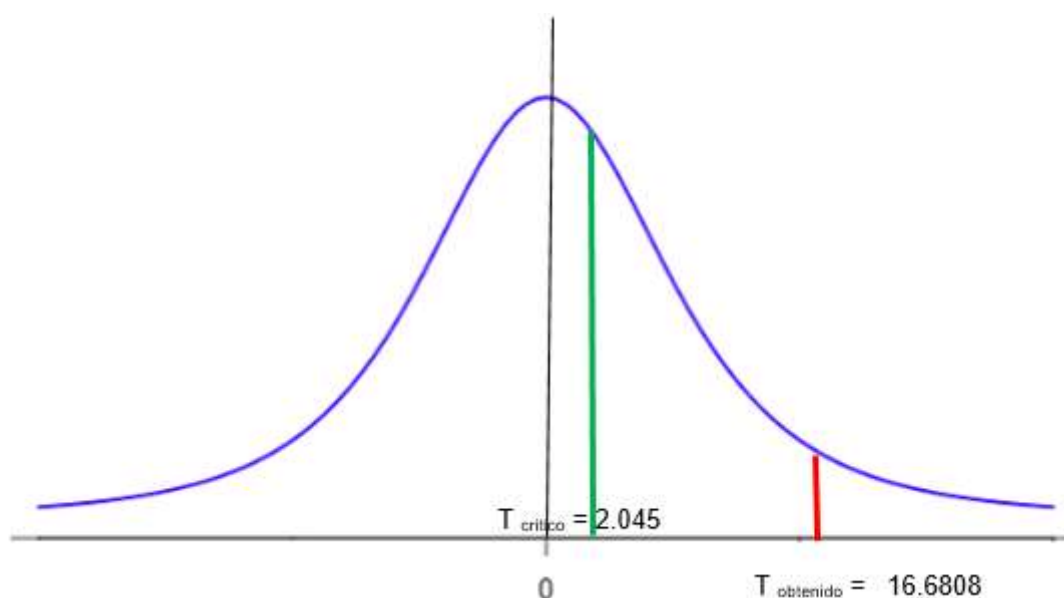
**i. Prueba t para comparar medias de Factores motivadores de pilotos & Desempeño laboral de pilotos**

Hipótesis nula:  $\text{media1} = \text{media2}$

Hipótesis Alternativa:  $\text{media1} \neq \text{media2}$

Suponiendo varianzas iguales:  $t = 16.6808$  valor-P = 0

Se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ .



**Figura 64.** Prueba t para comparar medias de Factores motivadores de pilotos & Desempeño laboral de pilotos

**j. Decisión estadística**

Considerando que  $|t_{\text{obtenido}} = 16.6808| > |t_{\text{crítico}} = 2.045|$ . Se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto:

**H<sub>1</sub>:** Los factores motivadores impactan en el desempeño laboral de pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas – 2020, se acepta

**k. Comparación de Medianas de Factores motivadores de pilotos & Desempeño laboral de pilotos**

Mediana de muestra 1: 6.5

Mediana de muestra 2: 69.5

Prueba W de Mann-Whitney (Wilcoxon) para comparar medianas

Hipótesis Nula: mediana1 = mediana2

Hipótesis Alternativa: mediana1 <> mediana2

Rango Promedio de muestra 1: 15.65

Rango Promedio de muestra 2: 45.35

W = 895.5 valor-P = 4.6686E-11

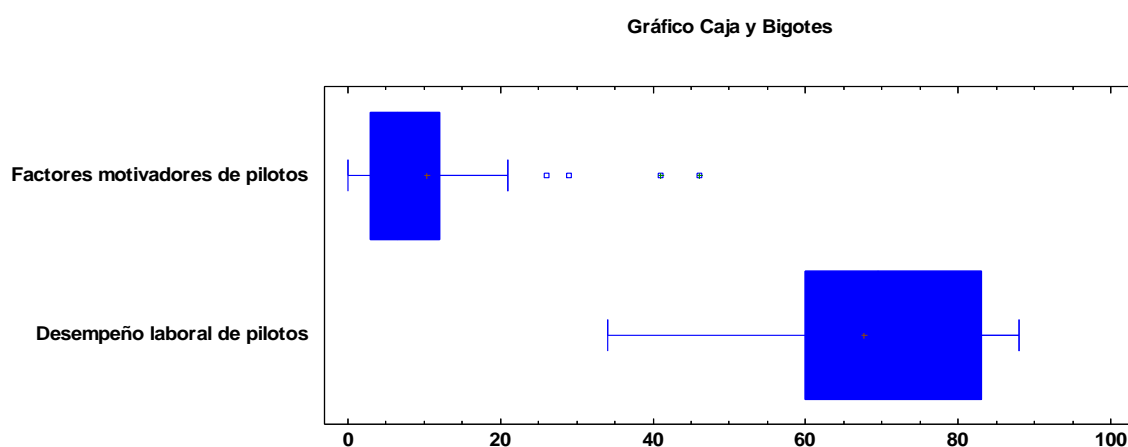
Se rechaza la hipótesis nula para alfa = 0.05.

Se ejecutó la prueba Wilcoxon de Mann-Whitney para comparar las medianas de las dos muestras. Esta prueba se construyó combinando las dos muestras, ordenando los datos de menor a mayor, y comparando los rankeos promedio de las dos muestras en los datos combinados, resultando que debido a

que el valor-P es menor que 0.05, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medianas con un nivel de confianza del 95.0%.

Por lo que se vuelve a aceptar la primera hipótesis específica la que en forma gráfica se puede visualizar en la figura 65 siguiente de cajas y bigotes

**H<sub>1</sub>:** Los factores motivadores impactan en el desempeño laboral de pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas – 2020, se acepta.



**Figura 65.** Gráfico de caja y bigotes de Comparación de Factores motivadores de pilotos & Desempeño laboral de pilotos

#### **4.3.1.2. Segunda Hipótesis específica**

**H<sub>2</sub>:** Los factores de higiene inciden en el desempeño laboral de pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas – 2020.

**H<sub>0</sub>:** Los factores de higiene no inciden en el desempeño laboral de pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas – 2020.

Desarrollando la relación de variables estadísticamente mediante la correlación de Pearson y las pruebas de desviación estándar y medianas para el

reforzamiento de la Contrastación de la segunda hipótesis específica comparando las variables como se indica en la tabla 73:

**Tabla 73.**  
*Valores de las variables para la Contrastación de la segunda hipótesis específica.*

Factores de higiene	Desempeño laboral de los pilotos
13	43
19	51
15	50
26	55
22	59
14	65
17	57
22	78
24	71
27	72
39	83
22	88
34	72
39	84
22	88
20	82
25	91
16	89
22	73
31	88
29	78
33	88
23	70
36	78
25	82
4	84
5	88
10	92
2	90
11	85

**a. Análisis Multivariado de los factores de higiene inciden en el desempeño laboral de pilotos**

Datos/VARIABLES:

Desempeño laboral de Pilotos

Factores de Higiene

Selección de la Variable: Desempeño laboral de Pilotos

Todos los datos disponibles serán utilizados para los cálculos.

Se realizó este procedimiento para resumir varias columnas de datos cuantitativos, para calcular los estadísticos, incluyendo correlaciones, covarianzas y correlaciones parciales, en el procedimiento también se incluyeron las gráficas multivariadas, que proporcionan vistas interesantes de los datos.

**b. Resumen Estadístico del análisis multivariado de los factores de higiene inciden en el desempeño laboral de pilotos**

En la tabla 74 se presenta la construcción realizada mediante el resumen estadístico para cada una de las variables seleccionadas, se incluyen medidas de tendencia central, de variabilidad, y de forma. De particular interés aquí es el sesgo estandarizado y la Curtosis estandarizada, las cuales pueden usarse para determinar si la muestra proviene de una distribución normal. Valores de estos estadísticos fuera del rango de -2 a +2 indican desviaciones significativas de la normalidad, las cuales tenderían a validar muchos de los procedimientos estadísticos que se aplican habitualmente a estos datos. En este caso, las siguientes variables muestran valores de sesgo estandarizado y de Curtosis estandarizada fuera del rango esperado.

**Tabla 74.**

*Resumen estadístico de los factores de higiene inciden en el desempeño laboral de pilotos*

	<i>Desempeño laboral de Pilotos</i>	<i>Factores de Higiene</i>
Recuento	30	30
Promedio	75.8	21.5667
Desviación Estándar	13.9096	9.77923
Coefficiente de Variación	18.3503%	45.3442%
Mínimo	43.0	2.0
Máximo	92.0	39.0
Rango	49.0	37.0
Sesgo Estandarizado	-1.99621	-0.282955
Curtosis Estandarizada	-0.294899	-0.406573

**c. Intervalos de confianza del 95.0% de los factores de higiene inciden en el desempeño laboral de pilotos**

**Tabla 75.**

*Intervalos de confianza del de los factores de higiene inciden en el desempeño laboral de pilotos*

	<i>Sigma</i>	<i>Límite Inferior</i>	<i>Límite Superior</i>
Desempeño laboral de Pilotos	13.9096	11.0777	18.6988
Factores de Higiene	9.77923	7.78825	13.1464

	<i>Media</i>	<i>Error Est.</i>	<i>Límite Inferior</i>	<i>Límite Superior</i>
Desempeño laboral de Pilotos	75.8	2.53953	70.6061	80.9939
Factores de Higiene	21.5667	1.78543	17.915	25.2183

**d. Correlación Ordinal de Spearman Pearson de los factores de higiene inciden en el desempeño laboral de pilotos**

La tabla 76 se muestra las correlaciones por rango de Spearman, entre cada par de variables. El rango de estos coeficientes de correlación va de -1 a +1, y miden la fuerza de la asociación entre las variables. En contraste con las correlaciones de Pearson más comunes, los coeficientes de Spearman se calculan a partir del orden (ranks) de los datos, más que de sus valores mismos. En consecuencia, son menos sensibles a valores aberrantes (*outliers*) que los coeficientes de Pearson. También se muestra, entre paréntesis, el número de pares de datos utilizados para calcular cada coeficiente. El tercer número en cada bloque de la tabla 75; es un valor-P que

prueba la significancia estadística de las correlaciones estimadas. Valores-P abajo de 0.05 indican correlaciones significativamente diferentes de cero, con un nivel de confianza del 95.0%. Los siguientes pares de variables tienen valores-P por debajo de 0.05, por lo que se acepta la segunda hipótesis parcial sobre su hipótesis nula.

**Tabla 76.**

*Correlación de Spearman de Pearson del análisis multivariado*

	Desempeño laboral de Pilotos	Factores de Higiene
Desempeño laboral de Pilotos		-0.0579 (30) 0.7550
Factores de Higiene	-0.0579 (30) 0.7550	

Correlación (Tamaño de Muestra) - Valor-P

**e. Correlaciones Parciales de los factores de higiene inciden en el desempeño laboral de pilotos**

La tabla 77, muestra los coeficientes de correlación parcial entre cada par de variables, las correlaciones parciales miden la fuerza de la relación lineal entre las variables, considerando primero el ajuste por su relación con las otras variables de la presente tabla. También se muestra, entre paréntesis, el número de pares de datos utilizados para calcular cada coeficiente. El tercer número en cada bloque de la tabla 77; es un valor-P que prueba la significancia estadística de las correlaciones estimadas. Valores-P abajo de 0.05 indican correlaciones significativamente diferentes de cero, con un nivel de confianza del 95.0%.



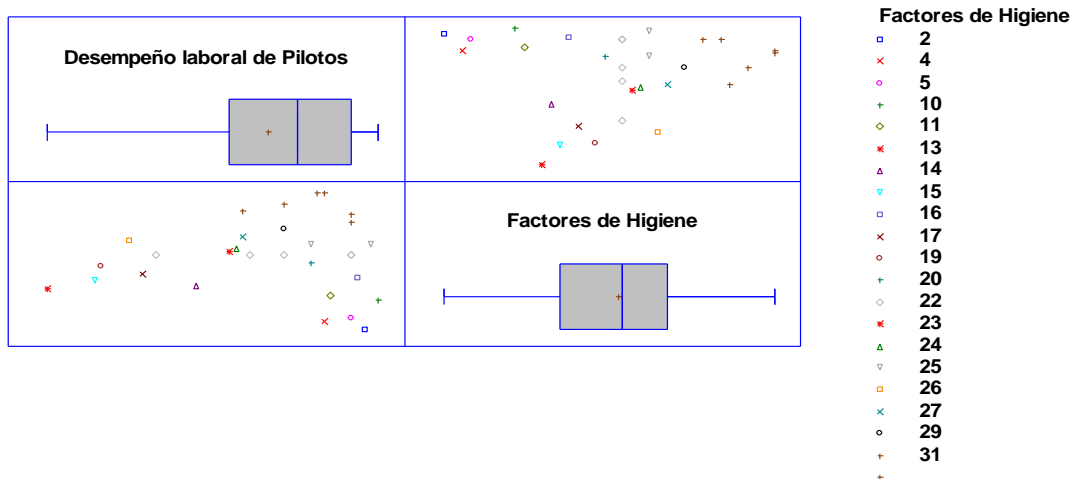
**Tabla 77.**

Valores de las correlaciones parciales de los factores de higiene inciden en el desempeño laboral de pilotos

	Desempeño laboral de Pilotos	Factores de Higiene
Desempeño laboral de Pilotos		0.0399 (30) 0.8342
Factores de Higiene	0.0399 (30) 0.8342	

Correlación (Tamaño de Muestra) - Valor-P

Los siguientes pares de variables tienen valores-P por debajo de 0.05, que permite aceptar nuevamente la segunda hipótesis parcial y que se puede visualizar en la figura 66:



**Figura 66.** Gráfica del análisis multivariado del Dos Muestras: Desempeño laboral de Pilotos & Factores de Higiene

**f. Comparación de Dos Muestras: Desempeño laboral de Pilotos & Factores de Higiene**

Muestra 1: Desempeño laboral de Pilotos

Muestra 2: Factores de Higiene

Selección de la Variable: Desempeño laboral de Pilotos

Muestra 1: 30 valores en el rango de 43.0 a 92.0

Muestra 2: 30 valores en el rango de 2.0 a 39.0

### g. Resumen Estadístico Comparación de Dos Muestras: Desempeño laboral de Pilotos & Factores de Higiene

**Tabla 78.**

*Resumen Estadístico Comparación del Desempeño laboral de Pilotos & Factores de Higiene*

	<i>Desempeño laboral de Pilotos</i>	<i>Factores de Higiene</i>
Recuento	30	30
Promedio	75.8	21.5667
Desviación Estándar	13.9096	9.77923
Coficiente de Variación	18.3503%	45.3442%
Mínimo	43.0	2.0
Máximo	92.0	39.0
Rango	49.0	37.0
Sesgo Estandarizado	-1.99621	-0.282955
Curtosis Estandarizada	-0.294899	-0.406573

### h. Comparación de Medias

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Desempeño laboral de Pilotos: 75.8 +/- 5.19393 [70.6061; 80.9939]

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Factores de Higiene: 21.5667 +/- 3.65163 [17.915; 25.2183]

Intervalos de confianza del 95.0% intervalo de confianza para la diferencia de medias

Suponiendo varianzas iguales: 54.2333 +/- 6.21404 [48.0193; 60.4474]

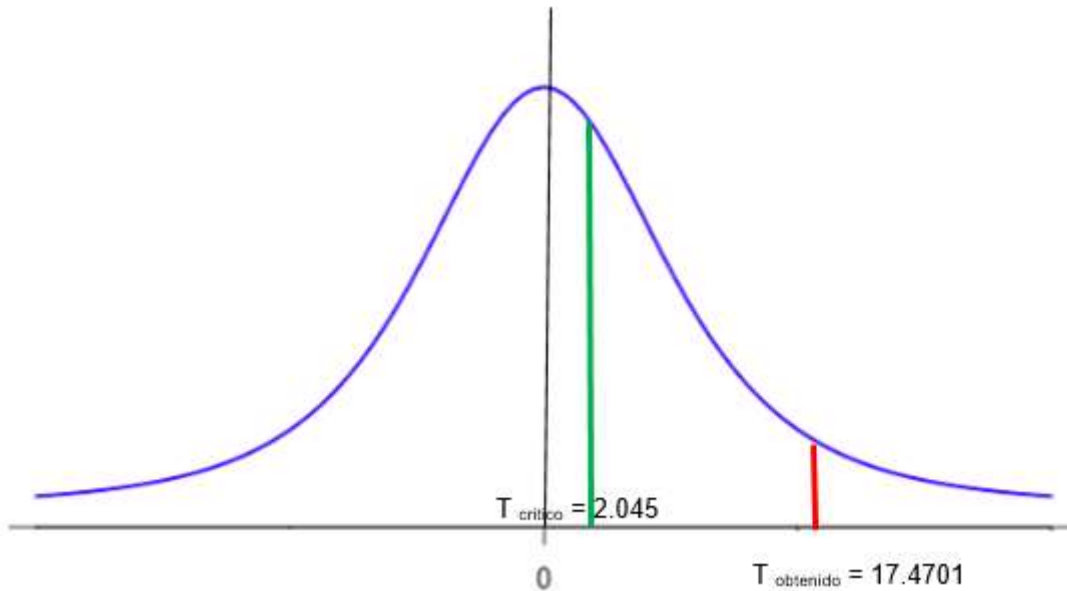
### i. Prueba t para comparar medias

Hipótesis nula:  $media1 = media2$

Hipótesis Alternativa:  $media1 \neq media2$

Suponiendo varianzas iguales:  $t = 17.4701$  valor-P = 0

Se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ .



**Figura 67.** Prueba t para comparar medias

#### **j. Decisión estadística**

Considerando que  $|t_{obtenido} = 17.4701| > |t_{critico} = 2.045|$ . Se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto:

**H<sub>2</sub>:** Los factores de higiene inciden en el desempeño laboral de pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas – 2020; se acepta.

#### **k. Comparación de Medianas**

Mediana de muestra 1: 80.0

Mediana de muestra 2: 22.0

Prueba W de Mann-Whitney (Wilcoxon) para comparar medianas

Hipótesis Nula: mediana1 = mediana2

Hipótesis Alternativa: mediana1  $\neq$  mediana2

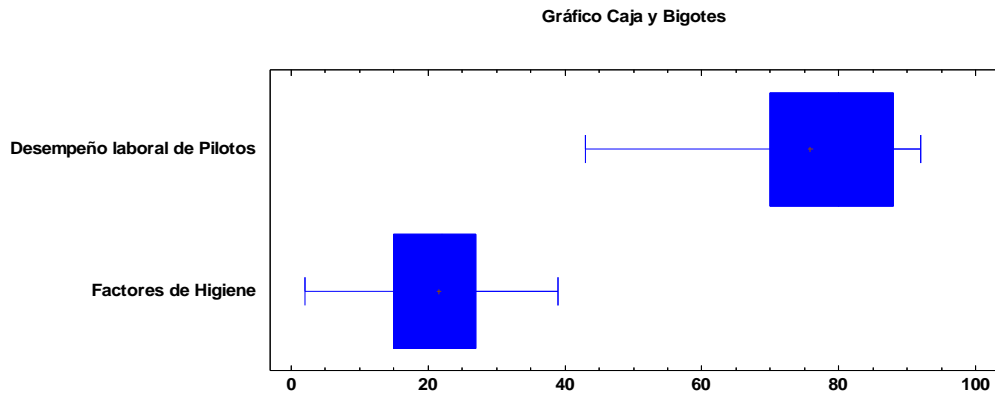
Rango Promedio de muestra 1: 45.5

Rango Promedio de muestra 2: 15.5

W = 0 valor-P = 2.94413E-11

Se rechaza la hipótesis nula para alfa = 0.05.

Por lo tanto, se acepta la segunda hipótesis nula ya que se ejecutó la prueba W de Mann-Whitney para comparar las medianas de dos muestras. Esta prueba se construyó combinando las dos muestras, ordenando los datos de menor a mayor, y comparando los rangos promedio de las dos muestras en los datos combinados. Debido a que el valor-P es menor que 0.05, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medianas con un nivel de confianza del 95.0%, lo que se puede observar en forma gráfica en la figura 68 siguiente:



**Figura 68.** Gráfico de caja y bigotes de Comparación de Factores de higiene & Desempeño laboral de pilotos

#### 4.3.2. Contrastación de la hipótesis general.

**H<sub>i</sub>:** La motivación influye en el desempeño laboral de pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas – 2020.

**H<sub>o</sub>:** La motivación no influye en el desempeño laboral de pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas – 2020.

Desarrollando la relación de variables estadísticamente mediante la correlación de Pearson y las pruebas de desviación estándar y medianas para el reforzamiento de la Contrastación de la hipótesis general comparando las variables como se indica en la tabla 79:

**Tabla 79.**  
*Valores de las variables para la Contrastación de la hipótesis general*

Motivación	Desempeño laboral de los pilotos
23	63
20	71
18	75
16	65
31	75
16	85
21	81
31	88
28	82
22	85
38	80
32	87
27	81
32	89
18	91
22	89
28	95
33	91
41	83
30	91
20	86
34	91
35	82
41	95
32	82
19	85
25	75
38	89
21	92
33	88

**a. Análisis Multivariado para la hipótesis general**

Datos/Variables:

Desempeño laboral

Motivación

## Selección de la Variable: Desempeño laboral

Todos los datos disponibles fueron utilizados para los cálculos, este procedimiento está diseñado para resumir varias columnas de datos cuantitativos, se calculó varios estadísticos, incluyendo correlaciones, covarianzas y correlaciones parciales.

### b. Resumen Estadístico para el Análisis Multivariado para la hipótesis general

**Tabla 80.**

*Resumen Estadístico del Análisis Multivariado del desempeño laboral y la motivación*

	<i>Desempeño laboral</i>	<i>Motivación</i>
Recuento	30	30
Promedio	83.7333	27.8
Desviación Estándar	8.05983	7.38311
Coficiente de Variación	9.6256%	26.558%
Mínimo	63.0	16.0
Máximo	95.0	41.0
Rango	32.0	25.0
Sesgo Estandarizado	-2.21728	0.0900574
Curtosis Estandarizada	0.800079	-1.1261

### c. Intervalos de confianza del 95.0% del Análisis Multivariado del desempeño laboral y la motivación

En la tabla 81, se construyó para las muestras de intervalos de confianza del 95.0% en las medias y desviaciones estándar de cada una de las variables., con el fin para acotan el error de muestreo en los estimados de los parámetros de las poblaciones de las cuales provienen los datos, mientras que los intervalos de confianza para las medias son bastante robustos y no muy sensibles a violaciones de este supuesto, los intervalos de confianza para las desviaciones estándar son muy sensibles.

**Tabla 81.**  
*Intervalos de confianza del Análisis Multivariado del desempeño laboral y la motivación*

	<i>Media</i>	<i>Error Est.</i>	<i>Límite Inferior</i>	<i>Límite Superior</i>
Desempeño laboral	83.7333	1.47152	80.7237	86.7429
Motivación	27.8	1.34797	25.0431	30.5569

	<i>Sigma</i>	<i>Límite Inferior</i>	<i>Límite Superior</i>
Desempeño laboral	8.05983	6.41891	10.835
Motivación	7.38311	5.87996	9.92523

**d. Correlación Ordinal de Spearman Pearson del Análisis Multivariado del desempeño laboral y la motivación**

La tabla 82, muestra las correlaciones por rango de Spearman, entre cada par de variables. El rango de estos coeficientes de correlación va de -1 a +1, y miden la fuerza de la asociación entre las variables. En contraste con las correlaciones de Pearson más comunes, los coeficientes de Spearman se calculan a partir del orden (ranks) de los datos, más que de sus valores mismos. En consecuencia, son menos sensibles a valores aberrantes (outliers) que los coeficientes de Pearson. También se muestra, entre paréntesis, el número de pares de datos utilizados para calcular cada coeficiente. El tercer número en cada bloque de la tabla 81; es un valor-P que prueba la significancia estadística de las correlaciones estimadas. Valores-P abajo de 0.05 indican correlaciones significativamente diferentes de cero, con un nivel de confianza del 95.0%. Los siguientes pares de variables tienen valores-P por debajo de 0.05, por lo que se acepta la hipótesis general.

**Tabla 82.**  
*Correlación de Spearman de Pearson del análisis multivariado*

	<i>Desempeño laboral</i>	<i>Motivación</i>
Desempeño laboral		0.3012 (30) 0.1048
Motivación	0.3012 (30) 0.1048	

Correlación (Tamaño de Muestra) - Valor-P



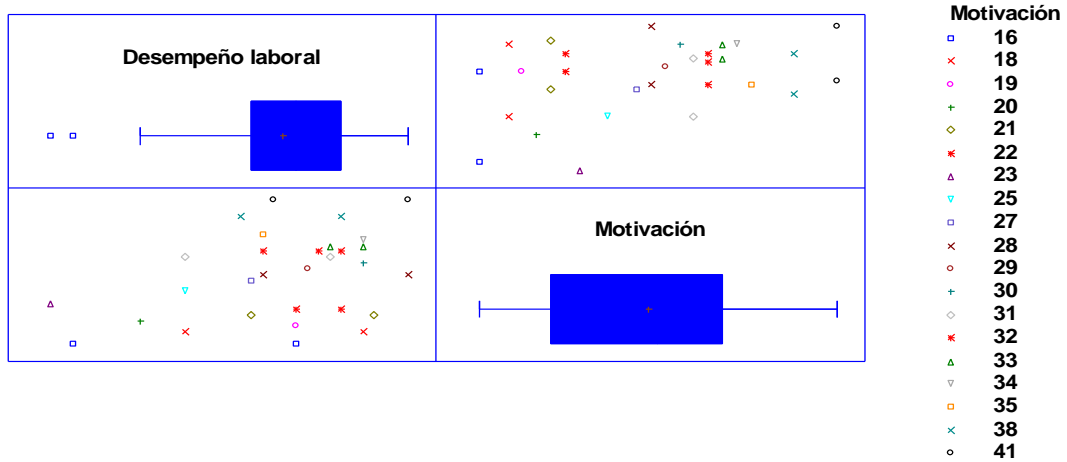
**e. Correlaciones Parciales del Análisis Multivariado del desempeño laboral y la motivación**

La tabla 83 se construyó para mostrar los coeficientes de correlación parcial entre cada par de variables; las correlaciones parciales miden la fuerza de la relación lineal entre las variables, considerando primero el ajuste por su relación con las otras variables de la tabla mencionada, también ayudan a juzgar que tan útil sería una variable para mejorar las predicciones de la segunda variable, dada la información de todas las otras variables que ya han sido consideradas; se muestra, entre paréntesis, el número de pares de datos utilizados para calcular cada coeficiente. El tercer número en cada bloque de la tabla 82; es un valor-P que prueba la significancia estadística de las correlaciones estimadas. Valores-P abajo de 0.05 indican correlaciones significativamente diferentes de cero, con un nivel de confianza del 95.0%. Los siguientes pares de variables tienen valores-P por debajo de 0.05, por lo que se acepta la hipótesis general que gráficamente se puede indicar en la siguiente tabla:

**Tabla 83.**  
*Valores de las correlaciones parciales de los factores del desempeño laboral y la motivación de pilotos*

	Desempeño laboral	Motivación
Desempeño laboral		0.3717 (30) 0.0431
Motivación	0.3717 (30) 0.0431	

Correlación (Tamaño de Muestra) - Valor-P



**Figura 69.** Gráfico del Análisis Multivariado del desempeño laboral y la motivación

**f. Comparación de Dos Muestras - Desempeño laboral & Motivación**

Muestra 1: Desempeño laboral

Muestra 2: Motivación

Selección de la Variable: Desempeño laboral

Muestra 1: 30 valores en el rango de 63.0 a 95.0

Muestra 2: 30 valores en el rango de 16.0 a 41.0

**g. Resumen Estadístico de la Comparación de Dos Muestras: Desempeño laboral & Motivación**

En la tabla 84, se construyó el resumen estadístico para las dos muestras de datos. de particular interés son el sesgo estandarizado y la Curtosis estandarizada que pueden usarse para comparar si las muestras provienen de distribuciones normales. Valores de estos estadísticos fuera del rango de

-2 a +2 indican desviaciones significativas de la normalidad, lo que tendería a invalidar las pruebas que comparan las desviaciones estándar. En este caso, Desempeño laboral tiene un valor de sesgo estandarizado fuera del rango normal. Ambas Curtosis estandarizadas se encuentran dentro del rango esperado.

**Tabla 84.**

*Resumen Estadístico de la Comparación de Desempeño laboral & Motivación*

	<i>Desempeño laboral</i>	<i>Motivación</i>
Recuento	30	30
Promedio	83.7333	27.8
Desviación Estándar	8.05983	7.38311
Coeficiente de Variación	9.6256%	26.558%
Mínimo	63.0	16.0
Máximo	95.0	41.0
Rango	32.0	25.0
Sesgo Estandarizado	-2.21728	0.0900574
Curtosis Estandarizada	0.800079	-1.1261

#### **h. Comparación de Medias Dos Muestras: Desempeño laboral & Motivación**

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Desempeño laboral:  
83.7333 +/- 3.0096 [80.7237; 86.7429]

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Motivación: 27.8 +/-  
2.75691 [25.0431; 30.5569]

Intervalos de confianza del 95.0% intervalo de confianza para la  
diferencia de medias

Suponiendo varianzas iguales: 55.9333 +/- 3.99461 [51.9387; 59.9279]

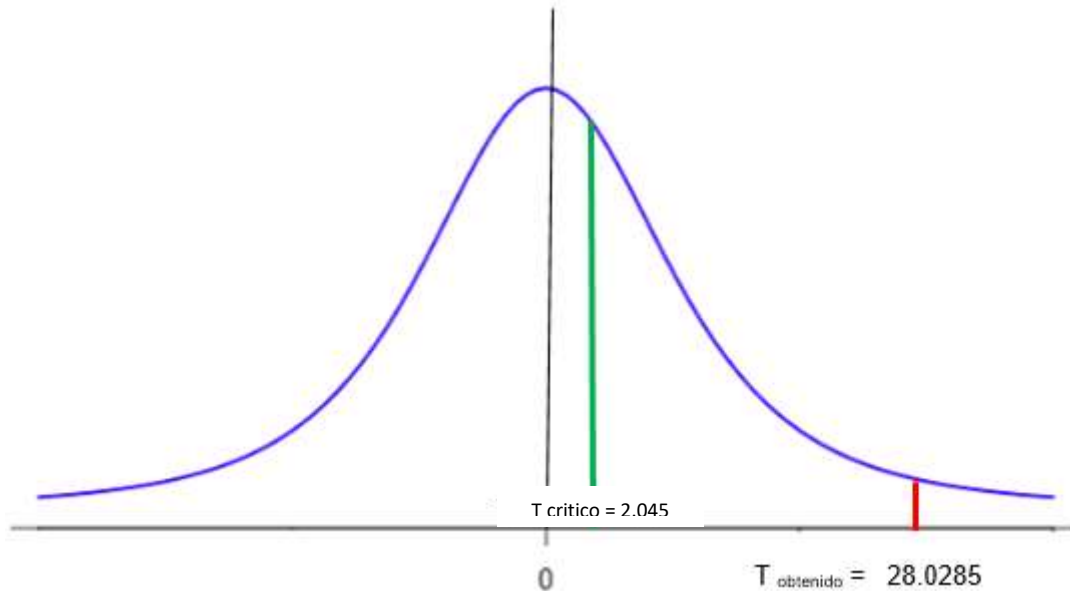
#### **i. Prueba t para comparar medias Dos Muestras: Desempeño laboral & Motivación**

Hipótesis nula:  $media1 = media2$

Hipótesis Alternativa:  $media1 \neq media2$

Suponiendo varianzas iguales:  $t = 28.0285$  valor-P = 0

Se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ .



**Figura 70.** Prueba t para comparar medias Dos Muestras: Desempeño laboral & Motivación

#### **j. Decisión estadística**

Considerando que  $|t_{\text{obtenido}} = 28.0285| > |t_{\text{crítico}} = 2.045|$ . Se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto:

**H<sub>1</sub>:** La motivación influye en el desempeño laboral de pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas – 2020, es válida.

#### **k. Comparación de Medianas Dos Muestras: Desempeño laboral & Motivación**

Mediana de muestra 1: 85.0

Mediana de muestra 2: 28.5

Prueba W de Mann-Whitney (Wilcoxon) para comparar medianas

Hipótesis Nula: mediana1 = mediana2

Hipótesis Alternativa: mediana1  $\neq$  mediana2

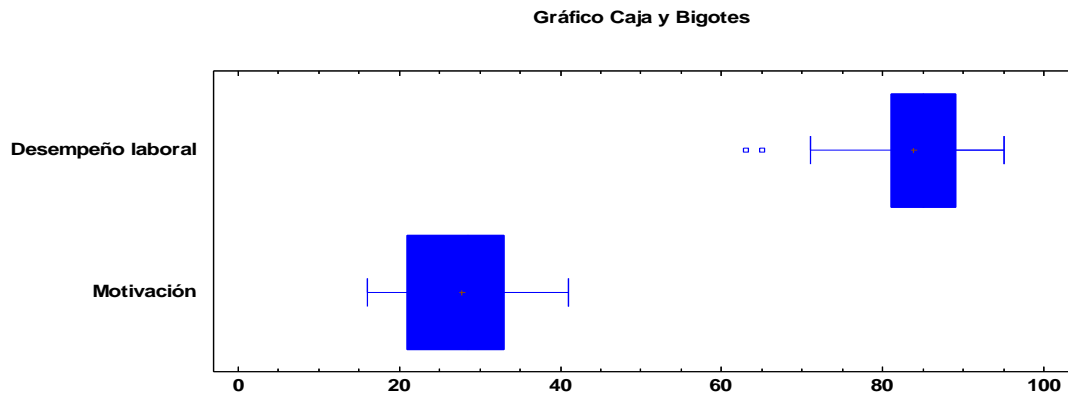
Rango Promedio de muestra 1: 45.5

Rango Promedio de muestra 2: 15.5

W = 0 valor-P = 2.9571E-11

Se rechaza la hipótesis nula para alfa = 0.05.

Por lo que se acepta la hipótesis general ya que al ejecutar la prueba W de Mann-Whitney para comparar las medianas de dos muestras, esta prueba se construyó combinando las dos muestras, ordenando los datos de menor a mayor, y comparando los rangos promedio de las dos muestras en los datos combinados. Debido a que el valor-P es menor que 0.05, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medianas con un nivel de confianza del 95.0%, que gráficamente se puede apreciar en la figura 71:



**Figura 71.** Gráfico de caja y bigotes de Comparación Desempeño laboral & Motivación

## **V. DISCUSIÓN**

### **5.1. Discusión de los resultados Resultados de la Estadística Descriptiva**

#### **5.1.1. Discusión de la estadística descriptiva de la variable motivación.**

De acuerdo al reporte del instrumento que el personal contestó, ello permitió que la tendencia sea muy similar a los resultados de Coello (2014), Montalbán. (2018) y Chiang (2015) ya que muestran que los factores motivacionales que viene utilizando el consorcio metropolitano Lima Bus Internacional 1 S.A. de Comas la empresa en la actualidad influyen de manera positiva alta, lo que motivan de manera significativa a los pilotos para desarrollar sus labores y cumplir con lo que la empresa exige, ya que en sus actividades, la motivación es un tema de gran importancia y se está aplicando para ayudar a los pilotos; ya que está originando que los pilotos actúen de cierta manera, que en el consorcio metropolitano se pretenda alcanzar los objetivos establecidos y el cumplimiento de las metas generando así los beneficios, ya que muestran conocimiento del trabajo y capacitación profesional por las exigencias de las normas y reglamentos de tránsito y las capacitaciones por parte del consorcio facilitando así los factores operativos; por parte de los factores actitudinales estos se regulan por las asistencias en las horas establecidas ya que de incumplir pierden su turno, también lo reglamentado permite su presentación personal que también forma parte de lo establecido en el reglamento de tránsito que es controlado por el consorcio así como las autoridades externas al consorcio.

#### **5.1.2. Discusión de la estadística descriptiva de la variable desempeño laboral.**

En la evaluación del instrumento sobre las dimensiones factores motivadores y factores de higiene la tendencia es muy similar al reporte de los investigadores Ahumada (2010), Castro (2017), Chiang (2015), respecto a los valores como el reconocimiento profesional que el consorcio tiene un control de las actividades realizadas por su personal en su línea de carrera así como su estabilidad laboral,

así como las remuneraciones, los beneficios laborales y relaciones interpersonales que son coincidentes con lo indicado Cuenca (2019), Gómez y Martínez, (2010), Huamán (2015), en sus investigaciones realizadas; en cuanto a desempeño laboral en el consorcio se toman las características del consorcio y que son analizados de acuerdo a los factores que se asocian de forma positiva con fines de impulsar técnicas y procedimientos adecuados en lo referente al desempeño laboral como una consecuencia de la motivación establecida.

## **5.2. Discusión de los resultados Resultados de la Estadística inferencial**

### **5.2.1. Discusión de la Contrastación de la primera hipótesis específica.**

Con los valores estadísticos establecidos por Bernal, (2010), Carrasco, (2005) la demostración de la primera hipótesis específica mediante los coeficientes de Correlación de Pearson y con la tendencia de las medidas de tendencia central como son la media, y moda permitieron afirmar la validez de la hipótesis ya que con respecto a los valores en la correlación la tabla 71; muestra en el resumen estadístico para cada una de las variables seleccionadas, donde se incluye medidas de tendencia central, de variabilidad, y de forma; de particular interés aquí es el sesgo estandarizado y la Curtosis estandarizada, las cuales pueden usarse para determinar si la muestra proviene de una distribución normal. Valores de estos estadísticos fuera del rango de -2 a +2 indican desviaciones significativas de la normalidad, las cuales tenderían a invalidar muchos de los procedimientos estadísticos que se aplican habitualmente a estos datos, en este caso, las siguientes variables muestran valores de sesgo estandarizado y de Curtosis estandarizada fuera del rango esperado.

Con respecto a la tendencia de la media y la mediana en la prueba de T de Student, se ejecutó la prueba-t para comparar las medias de las dos muestras, también se construyó los intervalos, o cotas, de confianza para cada media y para la diferencia entre las medias. Puesto que el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%.



Para la comparación de las medianas también se ejecutó la prueba Wilcoxon de Mann-Whitney para comparar las medianas de las dos muestras. Esta prueba se construyó combinando las dos muestras, ordenando los datos de menor a mayor, y comparando los rankeos promedio de las dos muestras en los datos combinados, resultando que debido a que el valor-P es menor que 0.05, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medianas con un nivel de confianza del 95.0%.

Estas afirmaciones son coincidentes con los autores Castro (2017), Chiang (2015), Martínez (2019), reportan estas tendencias con respecto a la motivación y su desempeño laboral, que se puede apreciar claramente en los gráficos de las figuras multivariadas y en las de cajas y bigotes.

### **5.2.2. Discusión de la Contrastación de la segunda hipótesis específica.**

Con los valores estadísticos establecidos por Bernal, (2010), Carrasco, (2005) la demostración de la primera hipótesis específica mediante los coeficientes de Correlación de Pearson y con la tendencia de las medidas de tendencia central como son la media, y moda permitieron afirmar la validez de la hipótesis ya que con respecto a los valores en la correlación, estas medidas de tendencia central en la distribución normal en la tabla 74; muestra intervalos de confianza del 95.0% para las medias y desviaciones estándar de cada una de las variables, estos intervalos acotan el error de muestreo en los estimados de los parámetros de las poblaciones de las cuales provienen los datos, que permiten usarse para ayudar a juzgar con que precisión se han estimado las medias y desviaciones estándar poblacionales. Los intervalos asumen que las poblaciones de las cuales provienen las muestras pueden ser representadas por distribuciones normales. Mientras que los intervalos de confianza para las medias son bastante robustos y no muy sensibles a violaciones de este supuesto, los intervalos de confianza para las desviaciones estándar son muy sensibles.

En las pruebas del comportamiento de sus medias y de su media en la distribución normal en el inciso h, trabajó para obtener el resumen estadístico para las dos muestras de datos. De particular interés son el sesgo estandarizado y la Curtosis estandarizada que pueden usarse para comparar si las muestras provienen de distribuciones normales, estos valores de estos estadísticos fuera del rango de -2 a +2 indican desviaciones significativas de la normalidad, lo que tendería a invalidar las pruebas que comparan las desviaciones estándar, en este caso, ambos valores de sesgo estandarizado se encuentran dentro del rango esperado. Ambas Curtosis estandarizadas se encuentran dentro del rango esperado.

Se realizó la prueba-t para comparar las medias de las dos muestras. De interés particular es el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 48.0193 hasta 60.4474. Puesto que el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%.

Por lo tanto, se acepta la segunda hipótesis nula ya que se ejecutó la prueba W de Mann-Whitney para comparar las medianas de dos muestras. Esta prueba se construyó combinando las dos muestras, ordenando los datos de menor a mayor, y comparando los rankeos promedio de las dos muestras en los datos combinados. Debido a que el valor-P es menor que 0.05, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medianas con un nivel de confianza del 95.0%, lo que se puede observar en forma gráfica en los gráficos de comparación múltiple y en el de caja y bigotes.

Estas tendencias son importantes y coincidentes con lo reportado por Coello (2014), Montalbán. (2018), Chiang (2015) Castro (2017), Martínez, (2019).

### **5.2.3. Discusión de la Contrastación de la hipótesis general.**

Con los valores estadísticos establecidos por Bernal, (2010), Carrasco, (2005) la demostración de la primera hipótesis específica mediante los coeficientes de Correlación de Pearson y con la tendencia de las medidas de tendencia central como son la media, y moda permitieron afirmar la validez de la hipótesis general ya que al margen de su comportamiento estadístico, se reafirma en las dos hipótesis específicas que tienen una relación de implicancia en la correlación de las hipótesis sin embargo para su comportamiento correlacional se puede afirmar que en los valores estadísticos se afirma ya que la tabla 83, se construyó para determinar el resumen estadístico para cada una de las variables seleccionadas, se incluye medidas de tendencia central, de variabilidad, y de forma, de particular interés aquí es el sesgo estandarizado y la Curtosis estandarizada, las cuales pueden usarse para determinar si la muestra proviene de una distribución normal. Valores de estos estadísticos fuera del rango de -2 a +2 indican desviaciones significativas de la normalidad, las cuales tenderían a invalidar muchos de los procedimientos estadísticos que se aplican habitualmente a estos datos, en este caso, las siguientes variables muestran valores de sesgo estandarizado y de Curtosis estandarizada fuera del rango esperado.

También las medidas de tendencia central de la media y la mediana ya que se ejecutó la prueba-t para comparar las medias de las dos muestras. También construye los intervalos, o cotas, de confianza para cada media y para la diferencia entre las medias. De interés particular es el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 51.9387 hasta 59.9279. Puesto que el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%.

Además, al evaluar el comportamiento de las medianas se acepta la hipótesis general ya que al ejecutar la prueba W de Mann-Whitney para comparar las medianas de dos muestras, esta prueba se construyó combinando las dos muestras, ordenando los datos de menor a mayor, y comparando los rankeos promedio de las dos muestras en los datos combinados. Debido a que el valor-P es

menor que 0.05, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medianas con un nivel de confianza del 95.0%, que gráficamente se puede apreciar en las figuras de comparación múltiple y de caja y bigotes.

## VI. CONCLUSIONES

- 1- Se determinó que existe influencia de la motivación en el desempeño laboral de los pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas, en el periodo 2020, con intervalo de confianza que extiende desde 51.9387 hasta 59.9279, con diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%
- 2- Se identificó como impactan los factores motivadores en el desempeño laboral de los pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas, en el periodo 2020, ya que existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras y en la prueba Wilcoxon de Mann-Whitney de las dos muestras en los datos combinados, resultando que debido a que el valor-P es menor que 0.05, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medianas con un nivel de confianza del 95.0%.
- 3- Se analizó como inciden los factores de higiene en el desempeño laboral de los pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas, en el periodo 2020, para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 48.0193 hasta 60.4474, en la prueba W de Mann-Whitney debido a que el valor-P es menor que 0.05, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medianas con un nivel de confianza del 95.0%.

## VII. RECOMENDACIONES

- 1- Se sugiere que, en la misma programación de cada piloto, salga detallado los nuevos beneficios, o de las actividades que realiza LBI; ya que ellos lo imprimen y lo ven en cada momento de su trabajo. También crear una comisión tanto de pilotos, como de la parte administrativa, con el fin que resuelva las inquietudes, y no se pierda las sugerencias, y de esta forma ambas partes serian beneficiadas.
  
- 2- Estandarizar un plan de desarrollo de línea de carrera, para que los pilotos que deseen ascender a los buses troncales, exista una fecha límite en el cual se realizará dicho ascenso, también debe existir el ascenso de los pilotos troncales hacia pilotos de patio o pilotos de apoyo. Adicional a ello los que ascienden a piloto troncal se deben quedar en esa rama, y los de alimentador solo en ello, ya que la empresa a cualquier piloto los programa sea vía troncal o alimentador, una vez siendo ascendido, según sea la necesidad. Se debe aplicar la división del trabajo, y así habrá un mejor trabajo por parte de cada piloto, disminuyendo los incidentes.
  
- 3- La empresa debe crear una metodología establecida, por la ausencia de incidentes. Quiere decir que, si el trabajador no tiene ningún reporte en el mes, le corresponde a la totalidad de la bonificación en dicha tarjeta, de esta forma se sentirán motivados por su desempeño.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ahumada, L. (2010). *Propuesta de evaluación de la capacitación y su Impacto en la calidad del servicio*. Unidad profesional interdisciplinaria de ingeniería Ciencias y administración, Sección de estudios de posgrado e investigación, del instituto politécnico Nacional. México: D.F.
- Alles, M. (2005). *Desempeño por competencias: evaluación de 360º*. Buenos aires, Argentina: Editorial Granica.
- Altuve, E. y Serrano, C. (1999). *Relación entre estilos de liderazgo según el modelo de Bolman y del desempeño laboral*. Facultad de ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3a. ed.). Bogotá D.C., Colombia: Pearson.
- Bianchetti, M. (2012). *Actitud cooperativa*. Sitio web del blog del ángel del Rocío, consultada en <http://angeldelrocio.blogspot.com/2012/05/actitud-cooperativa.html>
- Bizneo (2020). *Que es el desempeño laboral y como medirlo*. Recuperado de <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Browne, R. (2012). Employee Value Proposition. Final.
- Caballero, F. (2015). *Salario o sueldo*. Economipedia.com. obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/salario-o-sueldo.html>
- Carranza, A. (2018). *Línea de carrera: oportunidad para el crecimiento y desarrollo profesional del talento humano*. Guía del capital humano, obtenida de

<http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/linea-de-carrera-oportunidad-para-el-crecimiento-y-desarrollo-profesional-del-talento-humano/#>

Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Perú: Editorial San Marcos.

Castellanos Bonilla, L. F. (2007). *“EL MUESTREO PROBABILÍSTICO COMO INSTRUMENTO DE MEDICIÓN EN INVESTIGACIONES DE MERCADO EN UNA EMPRESA DE SERVICIO DE MARKETING”*. (Tesis de pregrado para título de Administrador de Empresas). Universidad San Carlos de Guatemala. Guatemala.

Castro, G (2017). *Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Educación del Callao en el año 2016*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración de negocios – MBA de la Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Cepeda, S., Salguero, O. y Sánchez, Y. (2015). *Reconocimiento: herramienta que refuerza el desempeño de los trabajadores de TNM limited, programa de especialización es gestión humana de las Organizaciones*, Dirección de Postgrados, Universidad piloto de Colombia. Bogotá D.C

Chapman, Derek & Uggerslev, Krista & Carroll, Sarah & Piasentin, Kelly & Jones, David. (2005). *Applicant Attraction to Organizations and Job Choice: A Meta-Analytic Review of the Correlates of Recruiting Outcomes*. The Journal of applied psychology. 90. 928-44. 10.1037/0021-9010.90.5.928.



- Chiang, M (2015). *Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*, de la Facultad de Ciencias Empresariales Universidad del Bio Bio., Concepción – Chile.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3a. ed.). México: Mc Graw Hill.
- Coelho, F. (2019). *Significado de Cooperación*. En: Significados.com. Disponible en: <https://www.significados.com/cooperacion/>
- Coello, V (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*. Para la obtención del título de psicología, de la Universidad Guayaquil, Facultad De Ciencias Psicológicas, Guayaquil-Ecuador.
- Cuenca, G. (s. f.) *Conceptos básicos de ergonomía*. Economía para empresas, de [http://www.fi.uba.ar/archivos/posgrados\\_apuntes\\_Conceptos\\_basicos\\_Ergonomia.pdf](http://www.fi.uba.ar/archivos/posgrados_apuntes_Conceptos_basicos_Ergonomia.pdf); Argentina.
- Del Prado, J (2019). *La ergonomía y su influencia en la calidad del trabajo*. En Business School. Consultado en <https://blogs.informacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/la-ergonomia-y-su-influencia-en-la-calidad-del-trabajo/>
- El salvador (2017). *La presentación personal. El periódico de el salvador ¿Cómo ser un empleado atractivo?* Obtenida de <https://historico.elsalvador.com/historico/312177/la-presentacion-personal-como-ser-un-empleado-atractivo.html>

- Enríquez, P. (2014). *Motivación y Desempeño Laboral de los Empleados del Instituto de la Visión en México*. Tesis para obtener el grado de Magister en Administración, de la facultad de Ciencias Administrativas; de la Universidad de Montemorelos. México.
- Freire, C. (2011). *Descripción de cargo o puesto de trabajo*. Consultado de [https://www.cristianfreire.com/cya/tp2011/descripcion\\_perfil\\_de\\_cargo.pdf](https://www.cristianfreire.com/cya/tp2011/descripcion_perfil_de_cargo.pdf)
- Frigo, E. (2018). *Capacitación y que gana una organización al capacitar a su personal*. Recuperado del sitio web de foro de profesionales latinoamericanos de seguridad <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>
- García, E. (2013). *Que es la motivación y que podemos hacer para aumentarla todos los días*. Recuperado de [https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013-10-18/que-es-la-motivacion-y-que-podemos-hacer-para-aumentarla-todos-los-dias\\_42710/](https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013-10-18/que-es-la-motivacion-y-que-podemos-hacer-para-aumentarla-todos-los-dias_42710/)
- Gentile, K. (2014). *Asesoramiento de imagen*. Recuperado de <https://www.ufasta.edu.ar/noticias/files/2014/03/Marketing-Peronal.pdf>
- Gómez, A. y Martínez, M. (2010). *Ergonomía. Historia y ámbitos de aplicación*. Facultad de medicina. Universidad de Murcia. Obtenida de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2768636>
- Gómez, L.; Balkin, D. y Cardy, R. (2008). *Gestión de Recursos Humanos* (5ª. ed.). Madrid, España: Person. Prendice Hall.
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la Investigación*, Tlalnepantla, México. Editorial: Red tercer Milenio S.C.

- Granda, G. (2019). *La Motivación Y El Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco Falabella – Agencia Bellavista- Callao, Periodo 2018*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, de la Carrera de Administración, de la facultad de Ciencias Empresariales; de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú.
- Guerra, G. (2016). *La Satisfacción Laboral y su Relación con el Desempeño Laboral de los Empleados de Nivel Administrativo y Docente del Colegio Bilingüe Vista Hermosa*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración Educativa, de la Carrera de Administración Educativa, de la facultad de Educación; de la Universidad Galileo, La Revolución de la Educación Superior. Guatemala de la Asunción.
- Guevara, D. y Marín, F. (2017). *Influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los colaboradores del área de recursos humanos en una empresa minera de Cajamarca, 2015*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, de la Carrera de Administración, de la facultad de Negocios; de la Universidad Privada del Norte. Cajamarca, Perú.
- Harper y Lynch (2018). *Modelos de gestión de recursos humanos de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional del Altiplano-Puno*.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional* (12a. ed.). México: Editorial Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). México: Mc Graw Hill.

- Hoyos, L. (2015). *¿Estabilidad laboral reforzada? ¿qué es? ¿quiénes se favorecen?* *Asuntos legales*; Bogotá: Editorial La republica S.A.S. consultada en <https://www.asuntoslegales.com.co/actualidad/estabilidad-laboral-reforzada-que-es-quienes-se-favorecen-ii-2270326>
- Huamán, N. (2015). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de lima, la línea 1 en el 2013*. Tesis de licenciado en administración de empresas, Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, Villa el Salvador.
- Jello, I. (2019). *La estabilidad laboral en el peru*. Recuperado de [https://scc.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/dc3466804b4149d688bb89501dddbb53/CSJAP\\_D\\_ARTICULO\\_DOCTOR\\_JELIO\\_PAREDES\\_15052012.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=dc3466804b4149d688bb89501dddbb53#:~:text=La%20estabilidad%20laboral%2C%20significa%20en,momento%20a%20otro%20sin%20motivo.](https://scc.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/dc3466804b4149d688bb89501dddbb53/CSJAP_D_ARTICULO_DOCTOR_JELIO_PAREDES_15052012.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=dc3466804b4149d688bb89501dddbb53#:~:text=La%20estabilidad%20laboral%2C%20significa%20en,momento%20a%20otro%20sin%20motivo.)
- Kokemuller, N. (s. f.). *¿Cuáles son los beneficios laborales adicionales de un empleado?* La voz de Houston. Recuperado de <https://pyme.lavoztx.com/cules-son-los-beneficios-laborales-adicionales-de-un-empleado-8355.html>
- Koontz, H., Wehrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial* (14a. ed.). México: Mc Graw Hill.
- La Torre, O. Hernández, R. Brigneti, S. Roberto, V. (2008). *Línea de carrera: La clave para retener colaboradores y asegurar el flujo de talento. Guía del capital humano*, recuperada de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos->

humanos/informes/linea-de-carrera-la-clave-para-retener-colaboradores-y-asegurar-el-flujo-de-talento/#

Leninger, C. A. y Warwick. (1985). *La encuesta por muestreo, Teoría y Práctica*. Quinta edición. México. Editorial Continental, S.A.

León, G. (2017). *La Motivación Y El Desempeño Laboral de los Trabajadores en la Municipalidad Distrital de Cajay- Huari, Año 2017*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, de la Escuela Profesional de Administración, de la facultad de Ciencias Empresariales; de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú.

León, Y. y Palacios, J. (2015). *Influencia del clima organizacional en la motivación de los trabajadores de la empresa de transportes Royal Palace's Agencia Cajamarca 2013*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.

Lima bus internacional. (2020). *Conoce más de Lima Bus Internacional*. Consultado de; <https://www.limabus.com.pe/conoce-mas-de-lima-bus/>

Littlewood, H. y Alviter, L. (s. f.). *La teoría de equidad de Adams desde el punto de vista del abusivo*, de la Universidad Autónoma del Estado de México, C.U. Ecatepec. México.

Macclelland, D. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Madrid, España: Ediciones Narcea S.A.

Manso, J. (2002). *El Legado de Frederick Irving Herzberg*, de la Revista universidad EAFIT, Medellín – Colombia.

- Martínez, M. (2019). *La importancia del reconocimiento laboral, de IMF Business School*, recuperado de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/capital-humano/la-importancia-del-reconocimiento-laboral/>
- Maslow, A. (1970). *Teoría de la motivación según Maslow*, recuperado de <http://grupoekipo.com/2015/05/04/teoria-de-la-motivacion-segun-maslow/>
- McGregor, D. (1994). *EL lado humano de las organizaciones*. Santafé de Bogotá, Colombia: Editorial McGraw-Hill.
- Metropolitano, (2019). *Conócenos*. En Instituto Metropolitano Protransporte de lima, recuperada de [metropolitano.gob.pe/conocenos/](http://metropolitano.gob.pe/conocenos/)
- Mondy, R. (2010). *Administración de recursos humanos*. (11a. ed.) Naucalpan de Juárez, México: Pearson.
- Montalbán, Y. (2018). *Desempeño laboral de los trabajadores y la satisfacción del cliente del gimnasio life spa and fitness s.r.l. piura-2016*. Tesis para optar el título de licenciada en ciencias administrativas, Facultad de ciencias administrativas, universidad Nacional de Piura, Perú.
- Montaner, B. (2015). *Ascenso laboral*. En Derecho.com. obtenida de [https://www.derecho.com/c/Ascenso\\_laboral#:~:text=Un%20ascenso%20la boral%20significa%20subir,del%20trabajador%2C%20m%C3%A9ritos%20o%20antig%C3%AFuedad.](https://www.derecho.com/c/Ascenso_laboral#:~:text=Un%20ascenso%20la boral%20significa%20subir,del%20trabajador%2C%20m%C3%A9ritos%20o%20antig%C3%AFuedad.)
- Montoya, D. (2016). *Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: Caso PTS Perú 2015*. Tesis de postgrado para optar el grado de Magister en Relaciones Laborales, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

- Morán, G. y Alvarado, D. (2010). *Métodos de investigación*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson.
- Moreno, J. (2015). *La Motivación y el Rendimiento Laboral del Personal de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua*. Tesis para optar el título profesional de Psicólogo Industrial, de la Carrera de Psicología Industrial, de la facultad de Ciencias Humanas y de la Educación; de la Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador.
- Murrugarra, F. (2016). *Las políticas motivacionales y el desempeño en los trabajadores de la empresa telefónica del Perú S.A.A. Aplicación de la metodología Feel Good y Succes Factor*. Tesis de Licenciada en Administración y Gerencia, Universidad Ricardo Palma, Lima.
- Navajo, P. (2011). *Las 8 teorías más importantes sobre la motivación*, obtenida de [https://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md/pos/E/CO/AM/09/Las\\_8\\_teorias.pdf](https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/E/CO/AM/09/Las_8_teorias.pdf)
- Navarro, E. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los serenos de la municipalidad distrital de ventanilla, 2016*. Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Gestión Pública, de la especialidad de Ciencias Empresariales; de la Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Nazario, R. (2006). *Beneficios y motivación de los empleados*. Obtenida de Dialnet-BeneficiosYMotivacionDeLosEmpleados-4287381.pdf
- Olvera, Y. (2013). *Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora*

*Furoiani Obras y Proyectos*. Tesis de Psicóloga Industrial, Universidad de Guayaquil, Ecuador.

Panca, L. y Supo, E. (2015). *Incidencia de la motivación laboral en la producción de los trabajadores de la empresa Transportes Magata E. I. R. Ltda. Arequipa*. 2015. Tesis de Licenciadas en Administración, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú.

Paredes, J. (2012). *La estabilidad laboral en el Perú*, obtenida de [https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/dc3466804b4149d688bb89501ddd53/CSJAP\\_D\\_ARTICULO\\_DOCTOR\\_JELIO\\_PAREDES\\_15052012.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=dc3466804b4149d688bb89501ddd53](https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/dc3466804b4149d688bb89501ddd53/CSJAP_D_ARTICULO_DOCTOR_JELIO_PAREDES_15052012.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=dc3466804b4149d688bb89501ddd53)

Pascual, A. (2017). *El uniforme de trabajo*. En Business School. Obtenido de <https://www.obsbusiness.school/blog/el-uniforme-de-trabajo>

Penagos, C. y Fonseca, F. (2016). *La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones*. Revista de investigación desarrollo e innovación, obtenida de [file:///C:/Users/katy/Downloads/4602-Texto%20del%20art%C3%ADculo-9950-1-10-20160531%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/katy/Downloads/4602-Texto%20del%20art%C3%ADculo-9950-1-10-20160531%20(2).pdf)

Pérez, J. y Merino, M. (2018). *Definición de bonificación*. Recuperado de <https://definicion.de/bonificacion/>

Perez, J. y Gardey, A. (2008). *Que significa lineamiento*. Obtenido de <https://definicion.de/lineamiento/#:~:text=Un%20lineamiento%20es%20una%20tendencia,o%20con%20su%20partido%20pol%C3%ADtico.>



- Pesoa, T. (2016). *La influencia de las acciones motivacionales para fidelizar al cliente interno en Tarjeta Naranja S.A.* Tesis de Licenciada en Comercialización, Universidad Abierta Interamericana, Argentina.
- Porporatto, M (2015). *Relaciones Interpersonales*. Recuperado de <https://quesignificado.com/relaciones-interpersonales/>
- Pozo, C. (2015). *Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa carrocera*. Para la obtención del título de Psicólogo Organizacional, de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato – Ecuador.
- Raffino, M. (2019). *Concepto de perseverancia*, de argentina. Recuperado de <https://concepto.de/perseverancia/>.
- Raffino, M. (2020). *Concepto de compromiso*. Obtenida de <https://concepto.de/compromiso/>
- Real Academia Española: *Diccionario de la lengua española*, 23.<sup>a</sup> ed., obtenida de <https://dle.rae.es>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración* (10<sup>a</sup>. ed.). Naucalpan de Juárez, México: Pearson.
- Robbins, S., Decenzo, D. y Coulter, M. (2013). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones* (8<sup>a</sup>. ed.). Naucalpan de Juárez, México: Pearson.
- Roldan, P. (2017). *Contrato de trabajo*. En Economipedia.com. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/contrato-de-trabajo.html>

- Ruiz, L. (s. f.). *Motivación, Equidad y compromiso organizacional en Comisión Federal de Electricidad división distribución noroeste*; de la Universidad de Sonora, obtenida de <http://www.bidi.uson.mx/TesisIndice.aspx?tesis=4091>.
- Runa, E. (2017). *Remuneraciones para los trabajadores*. Sitio web del blog de Runa, obtenida de <https://runahr.com/recursos/nomina/remuneraciones/>
- Sánchez, L. (2015). *Control de asistencia laboral*. Del sitio web *Emprende pyme.net*, recuperado de <https://www.emprendepyme.net/control-de-asistencia-laboral.html>
- Sevilla, A. (2015). *Productividad y su importancia*. Recuperado de <http://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- Silva, M. (2009). *El mundo de la administración de recursos humanos*, de la universidad nacional experimental Simón Rodríguez, República Bolivariana de Venezuela, recuperada de <http://msilva15.blogspot.es/1236198240/>
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral, este estudio se realizó con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango*. Tesis de Psicóloga Industrial, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica: incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. (4a.ed.). México: Editorial Limusa.
- Torres, E. (2013). *Protocolo e imagen personal*. Obtenida de <https://extensionuniversitariaute.files.wordpress.com/2013/08/etiqueta-protocolo-standares-apariencia-2013.pdf>

- Turienzo (2016). *El pequeño libro de la motivación*, (1ª. Ed.). Barcelona, España: Editorial Alienta.
- Ugarte, Z. (2017). *Clima y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 14 Oyón – 2016*. Tesis para optar el grado académico de Magíster en Gestión Pública de la universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Up Sapin, (2018). *Beneficios sociales para empleados: ¿qué son y ventajas?* Recuperado de <https://www.up-spain.com/blog/beneficios-sociales-empleados/>
- Vargas, R., Chávez, E. (2019). *Clima laboral: ¿qué impacto tiene en las empresas?* Conexionesan, Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/clima-laboral-que-impacto-tiene-en-las-empresas/>
- Vassar Collage (2019). *Salary Review*. Administrator Handbook; de la universidad Vassar Collague, obtenida de [https://humanresources.vassar.edu/contracts-handbooks/admin\\_handbook.pdf](https://humanresources.vassar.edu/contracts-handbooks/admin_handbook.pdf)
- Ynfante, R. y Ramón E. (2008). *Los incentivos y la motivación laboral*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/los-incentivos-y-la-motivacion-laboral/>
- Zavala, O. (2014). *Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Servicios Compartidos de una Empresa Embotelladora de Bebidas*. Tesis para obtener en grado de Maestro en Administración, de la Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas; del Instituto Politécnico Nacional. México, D.F., México.
- Zegarra, F. (s. f.). *La estabilidad Laboral*. Obtenida de Dialnet-LaEstabilidadLaboral-5084835.pdf

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: LA INFLUENCIA DE LA MOTIVACION EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PILOTOS DEL CONSORCIO METROPOLITANO- LIMA BUS INTERNACIONAL 1 S.A., COMAS - 2020						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b> ¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas – 2020?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas – 2020</p>	<p><b>Hipótesis General</b> <b>H1:</b> La motivación influye en el desempeño laboral de pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas – 2020</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:  <b>MOTIVACIÓN</b></p>	<p>1: Factores motivadores</p>	<p>D1. - Reconocimiento profesional - Línea de carrera - Estabilidad laboral</p>	<p><b>Tipo:</b> Aplicada cuantitativa <b>Nivel:</b> Correlacional-explicativo. <b>Diseño:</b> Es de tipo no experimental, de corte transeccional o transversal <b>Población:</b> La población objeto de la presente investigación han sido delimitada por la antigüedad de años de trabajo, en este caso se ha seleccionado a los pilotos que tienen un periodo laboral al menos de 1 año, por tanto, estuvo compuesta por <b>305</b> pilotos del consorcio del metropolitano - lima bus internacional 1 S.A. <b>Muestra:</b> Para la presente investigación la población es finita y según la fórmula establecida para dicha población nos indica que la muestra es de 170 pilotos. <b>Instrumento de recolección de datos:</b> En el presente trabajo se utilizó el cuestionario y tiene preguntas cerradas con cinco tipos de respuestas y realizada según la escala de Likert; las cuales fueron cuantificadas de la siguiente forma: S = SIEMPRE CS = CASI SIEMPRE AV = A VECES CN = CASI NUNCA N = NUNCA</p>
<p><b>Problemas Específicos</b> a. ¿Cómo impacta los factores motivadores en el desempeño laboral de los pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas – 2020?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b> a. Identificar cómo impactan los factores motivadores en el desempeño laboral de pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas – 2020</p>	<p><b>Hipótesis Especificas</b> <b>H1:</b> Los factores motivadores impactan en el desempeño laboral de pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas – 2020</p>		<p>2: Factores de higiene</p>	<p>D2. - Remuneración - Beneficios laborales - Relaciones interpersonales - Ergonomía</p>	
<p>b. ¿Cómo inciden los factores de higiene en el desempeño laboral de los pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas - 2020?</p>	<p>b. Analizar cómo inciden los factores de higiene en el desempeño laboral de pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas – 2020</p>	<p><b>H2:</b> Los factores de higiene inciden en el desempeño laboral de pilotos del Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas – 2020</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE:  <b>DESEMPEÑO LABORAL</b></p>	<p>1: Factores operativos</p>	<p>D1. - Conocimiento del trabajo - Capacitación profesional</p>	
				<p>2: Factores Actitudinales</p>	<p>D2. - Asistencias - Presentación personal - Actitud cooperativa</p>	

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Número de ítem	Escala de medición	
<b>MOTIVACION</b>	<b>FACTORES MOTIVADORES</b>	Reconocimiento profesional	Con que frecuencia LBI reconoce sus labores como piloto	1	<b>LIKERT</b>  <b>S=SIEMPRE</b> <b>CS= CASI SIEMPRE</b> <b>AV= A VECES</b> <b>CN=CASI NUNCA</b> <b>N= NUNCA</b>	
			LBI le hace entrega de un reconocimiento formal por su desempeño	2		
		Línea de carrera		La empresa ofrece la oportunidad de ascenso al piloto		3
				LBI motiva al piloto en aprovechar oportunidades de ascenso cuando estas se presentan		4
				Con que frecuencia LBI ofrece beneficios a nivel profesional		5
				LBI motiva a sus pilotos a realizar una línea de carrera		6
		Estabilidad laboral		LBI respeta la estabilidad laboral del piloto		7
				Con que frecuencia se siente orgulloso de pertenecer a la empresa		8
				Con que frecuencia se identifica con la entidad en la que labora		9
				En su opinión, considera que LBI es un buen lugar para trabajar		10
	<b>FACTORES DE HIGIENE</b>	Remuneración	Considera que en LBI su salario es competitivo frente a otras empresas del mismo rubro	11		
			Con que frecuencia realiza otro tipo de labores que le generan un ingreso adicional	12		
		Beneficios laborales		Considera que los beneficios de la empresa son los adecuados para sus trabajadores		13
				Con que frecuencia participa de los beneficios que LBI le ofrece		14
				Con que frecuencia LBI comunica sus eventos y/o actividades que también son de beneficio para su familia.		15
		Relaciones interpersonales		Exista una adecuada comunicación entre los pilotos y la gerencia general		16
				Existe reuniones de trabajo donde se escucha la opinión de los pilotos		17
				Con que frecuencia considera que existe comunicación permanente con su superior inmediato		18
		Ergonomía		En su opinión, la posición y postura en la que labora son cómodos		19

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Número de ítem	Escala de medición
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>FACTORES OPERATIVOS</b>	Conocimiento del trabajo	En su opinión, conoce usted todos los lineamientos para realizar eficientemente sus labores	20	<b>LIKERT</b>  S=SIEMPRE CS= CASI SIEMPRE AV= A VECES CN=CASI NUNCA N= NUNCA
			Con que frecuencia su superior inmediato le indica cuáles son sus metas individuales	21	
		Capacitación profesional	Considera que las capacitaciones recurrentes (obtención y renovación CAC) que le brinda LBI, generan motivación individual.	22	
			Con que frecuencia asiste a los programas de capacitación	23	
	<b>FACTORES ACTITUDINALES</b>	Asistencias	Solicita permiso frecuentemente por motivos personales	24	
			Con que frecuencia llega puntualmente al trabajo	25	
		Presentación personal	Cuida su imagen y vestimenta pulcra para asistir a su centro de trabajo diariamente	26	
			Porta toda la documentación necesaria y obligatoria para iniciar correctamente su labor diaria	27	
		Actitud cooperativa	Se preocupa por participar en todas las actividades que realiza LBI con la finalidad de generar un buen clima laboral	28	
			Se siente a gusto con la labor de Piloto que realiza en LBI	29	
	Coopera con sus superiores inmediatos para lograr el éxito en la operación		30		

## Anexo 3: Instrumentos

Nº \_\_\_\_\_

### CUESTIONARIO

Las respuestas son totalmente confidenciales y son publicadas en forma grupal, es decir de manera estadística.

A continuación, tenga la amabilidad de contestar las siguientes preguntas:

#### I. PREGUNTAS GENERALES:

i. Indique Ud. cuál es su nivel de estudio

E. Primarios	E. Secundarios	E. Técnico	E. Universitario
--------------	----------------	------------	------------------

ii. Indique el tiempo de permanencia laborando en LBI 1

Menor a 1 año	De 1 a 3 años	De 3 a 5 años	De 5 años a más
---------------	---------------	---------------	-----------------

#### II. PREGUNTAS DE LA INVESTIGACION:

S = SIEMPRE

CS = CASI SIEMPRE

AV = A VECES

CN = CASI NUNCA

N = NUNCA

Nº	PREGUNTAS	N	CN	AV	CS	S
<b>FACTORES MOTIVADORES</b>						
1.	Con que frecuencia LBI reconoce sus labores como piloto	1	2	3	4	5
2.	LBI le hace entrega de un reconocimiento formal por su desempeño	1	2	3	4	5
3.	La empresa ofrece la oportunidad de ascenso al piloto	1	2	3	4	5
4.	LBI motiva al piloto en aprovechar oportunidades de ascenso cuando estas se presentan	1	2	3	4	5
5.	Con que frecuencia LBI ofrece beneficios a nivel profesional	1	2	3	4	5
6.	LBI motiva a sus pilotos a realizar una línea de carrera	1	2	3	4	5
7.	LBI respeta la estabilidad laboral del piloto	1	2	3	4	5
8.	Con que frecuencia se siente orgulloso de pertenecer a la empresa	1	2	3	4	5
9.	Con que frecuencia se identifica con la entidad en la que labora	1	2	3	4	5
10.	Considera que LBI es un buen lugar para trabajar	1	2	3	4	5
<b>FACTORES DE HIGIENE</b>						
11.	Considera que en LBI su salario es competitivo frente a otras empresas del mismo rubro	1	2	3	4	5
12.	Con que frecuencia realiza otro tipo de labores que le generan un ingreso adicional	1	2	3	4	5
13.	Considera que los beneficios de la empresa son los adecuados para sus trabajadores	1	2	3	4	5
14.	Con que frecuencia participa de los beneficios que LBI le ofrece	1	2	3	4	5
15.	Con que frecuencia LBI comunica sus eventos y/o actividades que también son de beneficio para su familia.	1	2	3	4	5
16.	Exista una adecuada comunicación entre los pilotos y la gerencia general	1	2	3	4	5
17.	Existe reuniones de trabajo donde se escucha la opinión de los pilotos	1	2	3	4	5
18.	Con que frecuencia considera que existe comunicación permanente con su superior inmediato	1	2	3	4	5



19.	La posición y postura en la que labora son cómodos	1	2	3	4	5
<b>FACTORES OPERATIVOS</b>						
20.	Conoce usted todos los lineamientos para realizar eficientemente sus labores	1	2	3	4	5
21.	Con que frecuencia su superior inmediato le indica cuáles son sus metas individuales	1	2	3	4	5
22.	Considera que las capacitaciones recurrentes (obtención y renovación CAC) que le brinda LBI, generan motivación individual.	1	2	3	4	5
23.	Con que frecuencia asiste a los programas de capacitación	1	2	3	4	5
<b>FACTORES ACTITUDINALES</b>						
24.	Solicita permiso frecuentemente por motivos personales	1	2	3	4	5
25.	Con que frecuencia llega puntualmente al trabajo	1	2	3	4	5
26.	Cuida su imagen y vestimenta pulcra para asistir a su centro de trabajo diariamente	1	2	3	4	5
27.	Porta toda la documentación necesaria y obligatoria para iniciar correctamente su labor diaria	1	2	3	4	5
28.	Se preocupa por participar en todas las actividades que realiza LBI con la finalidad de generar un buen clima laboral	1	2	3	4	5
29.	Se siente a gusto con la labor de Piloto que realiza en LBI	1	2	3	4	5
30.	Coopera con sus superiores inmediatos para lograr el éxito en la operación	1	2	3	4	5

*“¡Muchísimas gracias! Dios le bendiga siempre e ilumine su camino”*

## Anexo 4: Validación de instrumentos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS VARIABLE INDEPENDIENTE: MOTIVACION

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>I. FACTORES MOTIVADORES</b>								
1	Con que frecuencia LBI reconoce sus labores como piloto					X		
2	LBI le hace entrega de un reconocimiento formal por su desempeño					X		
	La empresa ofrece la oportunidad de ascenso al piloto			X				
3	LBI motiva al piloto en aprovechar oportunidades de ascenso cuando estas se presentan					X		
4	Con que frecuencia LBI ofrece beneficios a nivel profesional					X		
	LBI motiva a sus pilotos a realizar una línea de carrera					X		
5	LBI respeta la estabilidad laboral del piloto	X						
6	Con que frecuencia se siente orgulloso de pertenecer a la empresa					X		
	Con que frecuencia se identifica con la entidad en la que labora			X				
7	Considera que LBI es un buen lugar para trabajar	X						
<b>II. FACTORES DE HIGIENE</b>								
8	Considera que en LBI su salario es competitivo frente a otras empresas del mismo rubro					X		
9	Con que frecuencia realiza otro tipo de labores que le generan un ingreso adicional					X		
10	Considera que los beneficios de la empresa son los adecuados para sus trabajadores					X		
11	Con que frecuencia participa de los beneficios que LBI le ofrece					X		
12	Con que frecuencia LBI comunica sus eventos y/o actividades que también son de beneficio para su familia.					X		
13	Exista una adecuada comunicación entre los pilotos y la gerencia general			X				
14	Existe reuniones de trabajo donde se escucha la opinión de los pilotos					X		
15	Con que frecuencia considera que existe comunicación permanente con su superior inmediato					X		
16	La posición y postura en la que labora son cómodos					X		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS  
VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL**

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>I. FACTORES OPERATIVOS</b>								
1	Conoce usted todos los lineamientos para realizar eficientemente sus labores					X		
2	Con que frecuencia su superior inmediato le indica cuáles son sus metas individuales					X		
3	Considera que las capacitaciones recurrentes (obtención y renovación CAC) que le brinda LBI, generan motivación	X						
4	Con que frecuencia asiste a los programas de capacitación			X				
<b>II. FACTORES ACTITUDINALES</b>								
5	Solicita permiso frecuentemente por motivos personales					X		
6	Con que frecuencia llega puntualmente al trabajo					X		
7	Cuida su imagen y vestimenta pulcra para asistir a su centro de trabajo diariamente					X		
8	Porta toda la documentación necesaria y obligatoria para iniciar correctamente su labor diaria			X				
9	Se preocupa por participar en todas las actividades que realiza LBI con la finalidad de generar un buen clima laboral			X				
10	Se siente a gusto con la labor de Piloto que realiza en LBI							
11	Coopera con sus superiores inmediatos para lograr el éxito en la operación					X		

**PROMEDIO DE VALORACIÓN**

Aplicable

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

a) Deficiente    b) Baja    c) Regular     Buena    e) Muy buena

Nombres Apellidos: Maximandro Odilo Perales Sánchez

DNI N°: 10357529 Teléfono/Celular: 983470769

Dirección domiciliaria: Jr. Templo del sol 377-Monpamarca

Título Profesional: Licenciado en Educación

Grado Académico: Doctor

Mención: Educación

  
Firma

Lugar y fecha: Lima 08-02-2020

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS  
VARIABLE INDEPENDIENTE: MOTIVACION**

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>I. FACTORES MOTIVADORES</b>								
1	Con que frecuencia LBI reconoce sus labores como piloto					X		
2	LBI le hace entrega de un reconocimiento formal por su desempeño					X		
	La empresa ofrece la oportunidad de ascenso al piloto					X		
3	LBI motiva al piloto en aprovechar oportunidades de ascenso cuando estas se presentan					X		
4	Con que frecuencia LBI ofrece beneficios a nivel profesional					X		
	LBI motiva a sus pilotos a realizar una línea de carrera					X		
5	LBI respeta la estabilidad laboral del piloto					X		
6	Con que frecuencia se siente orgulloso de pertenecer a la empresa					X		
	Con que frecuencia se identifica con la entidad en la que labora			X				
7	Considera que LBI es un buen lugar para trabajar					X		
<b>II. FACTORES DE HIGIENE</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
8	Considera que en LBI su salario es competitivo frente a otras empresas del mismo rubro					X		
9	Con que frecuencia realiza otro tipo de labores que le generan un ingreso adicional			X				
10	Considera que los beneficios de la empresa son los adecuados para sus trabajadores			X				
11	Con que frecuencia participa de los beneficios que LBI le ofrece					X		
12	Con que frecuencia LBI comunica sus eventos y/o actividades que también son de beneficio para su familia.	X						
13	Exista una adecuada comunicación entre los pilotos y la gerencia general			X				
14	Existe reuniones de trabajo donde se escucha la opinión de los pilotos					X		
15	Con que frecuencia considera que existe comunicación permanente con su superior inmediato					X		
16	La posición y postura en la que labora son cómodos					X		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS  
VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL**

Nº	Dimensiones / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>I. FACTORES OPERATIVOS</b>								
1	Conoce usted todos los lineamientos para realizar eficientemente sus labores					X		
2	Con que frecuencia su superior inmediato le indica cuáles son sus metas individuales					X		
3	Considera que las capacitaciones recurrentes (obtención y renovación CAC) que le brinda LBI, generan motivación			X				
4	Con que frecuencia asiste a los programas de capacitación	X						
<b>II. FACTORES ACTITUDINALES</b>								
5	Solicita permiso frecuentemente por motivos personales			X				
6	Con que frecuencia llega puntualmente al trabajo			X				
7	Cuida su imagen y vestimenta pulcra para asistir a su centro de trabajo diariamente					X		
8	Porta toda la documentación necesaria y obligatoria para iniciar correctamente su labor diaria					X		
9	Se preocupa por participar en todas las actividades que realiza LBI con la finalidad de generar un buen clima laboral					X		
10	Se siente a gusto con la labor de Piloto que realiza en LBI					X		
11	Coopera con sus superiores inmediatos para lograr el éxito en la operación					X		

PROMEDIO DE VALORACIÓN

Aplicar sin corrección

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente    b) Baja    c) Regular    d) Buena    e) Muy buena

Nombres Apellidos: Edmundo González Zavala

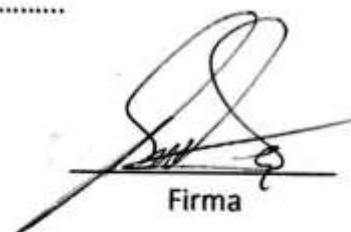
DNI N°: 0640880 Teléfono/Celular: 999004420

Dirección domiciliaria: Murcia 255 - La Molina

Título Profesional: INGENIERO

Grado Académico: Doctor en Administración

Mención: Estadística - Investigación

  
Firma

Lugar y fecha: Lima, 08 de Febrero 2020





Table with 18 columns and 171 rows, containing numerical data.

## **Anexo 6: Propuesta de valor**

En la Empresa Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas, se ha detectado, a través de la investigación de Motivación Laboral, instancias informales, que será detalladas líneas abajo, de la tal forma se detalla consigo múltiples beneficios que se pueden implementar en la Empresa Consorcio Metropolitano - Lima Bus Internacional 1 S.A., Comas, como, por ejemplo:

### **1. Comunicación**

Si bien la empresa genera instancias de comunicación, mediante medios digitales (página web, donde descargan semanal su programación) y físicos (periódico mural en el trabajo), el trabajar hoy en día no está informado, de todos los beneficios y actividades que ellos pudieran ser acreedores. Se sugiere que, en la misma programación, salga detallado los nuevos beneficios, o de las actividades que realiza LBI; ya que ellos lo imprimen y lo ven en cada momento de su trabajo.

### **2. Escuchar más las necesidades de los trabajadores**

Existe un programa de LIMA BUS TE ESCUCHA, diseñado para los pilotos, donde el gerente general escucha todas las sugerencias de los pilotos, pero ellos sienten que no se les toma en cuenta para nuevos proyectos y se les deja de lado su opinión. Ante ello se sugiere crear una comisión tanto de pilotos, como de la parte administrativa, con el fin que resuelva las inquietudes, y no se pierda las sugerencias, y de esta forma ambas partes serian beneficiadas.

### **Equilibrio y Carga de Trabajo**

En cuanto a la carga de trabajo, los pilotos manifiestan que les parece inadecuado que los que ya conducen oficialmente los buses articulados, regresen a conducir los buses alimentadores (los de menos jerarquía). Ello genera un desequilibrio en la empresa, si alguno de los pilotos olvidase las rutas antiguas que antes conducían (cuando eran piloto del bus alimentador). Ante ello solo debería quedar estandarizado que los que ascienden se queden en esa rama, y los de

alimentador solo en ello. Así se estaría aplicando la división del trabajo, y hubiera un mejor trabajo por parte de cada piloto, disminuyendo los incidentes.

### **3. Remuneraciones y Beneficios**

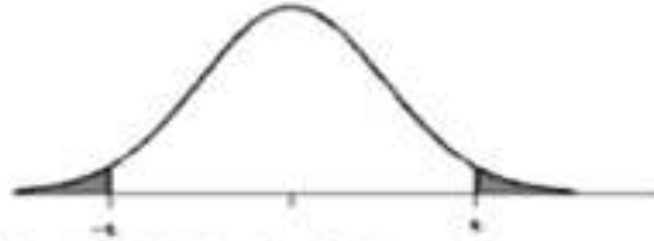
La empresa utiliza una metodología de remuneración, de la cual los trabajadores sienten que es injusta, debido a que su bonificación que les otorgan en una tarjeta varía, lo que genera inestabilidad en el salario. Para ello la empresa debería crear una metodología establecida, por la ausencia de incidentes. Quiere decir que, si el trabajador no tiene ningún reporte en el mes, le corresponde a la totalidad de la bonificación en dicha tarjeta.

### **4. Desarrollo de Carrera**

Si bien la empresa se preocupa por capacitar a sus pilotos cada cierto periodo de tiempo, ello concierne al área respectiva; ésta no tiene desarrollado un Plan de Carrera para los pilotos, solo tiene desarrollado su plan de carrera para el área administrativa. Ante ello se sugiere que no exista muchos retrasos para el respectivo ascenso. En primera instancia, la empresa realiza el reclutamiento interno, pero una vez ascendidos, quiere decir aprobadas todas las pruebas respectivas, no cuentan con el respectivo derecho del ascenso quiere decir no conducen los buses troncales, y los pilotos quedan descontentos. Por ello debería estandarizarse un plan de desarrollo de línea de carrera, para que los pilotos que deseen ascender a los buses troncales, exista una fecha límite en el cual se realizará dicho ascenso, así también que exista el ascenso de los pilotos troncales hacia pilotos de patio o pilotos de apoyo.

## Anexo 7: Tabla de T Student

**Tabla de cuantiles de la distribución t de Student**



(a) El área de las dos colas está sombreada en la figura.  
 (b) Si  $H_0$  es direccional, los valores de las referencias deben ser divididos por 2 cuando se consulte el P-valor.

gl	ÁREA DE DOS COLAS						
	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,001	0,0001
1	3,078	4,314	12,706	31,821	63,657	318,313	636,619
2	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925	31,599	63,992
3	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	12,924	20,000
4	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604	8,610	13,284
5	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	6,869	11,178
6	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	5,959	9,002
7	1,415	1,895	2,365	2,999	3,499	5,408	7,865
8	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	5,041	7,120
9	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	4,781	6,594
10	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	4,587	6,211
11	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106	4,437	5,921
12	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055	4,318	5,694
13	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012	4,221	5,533
14	1,345	1,761	2,145	2,624	2,973	4,140	5,363
15	1,341	1,753	2,131	2,602	2,943	4,073	5,239
16	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921	4,015	5,134
17	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898	3,965	5,044
18	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878	3,922	4,966
19	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861	3,883	4,897
20	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845	3,850	4,837
21	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831	3,819	4,784
22	1,321	1,717	2,074	2,509	2,819	3,782	4,736
23	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807	3,747	4,693
24	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797	3,715	4,654
25	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787	3,675	4,619
26	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779	3,637	4,587
27	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771	3,600	4,558
28	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763	3,574	4,530
29	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756	3,559	4,506
30	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750	3,546	4,482
40	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	3,551	4,321
60	1,296	1,671	2,000	2,390	2,680	3,460	4,169
100	1,290	1,660	1,984	2,364	2,626	3,399	4,053
140	1,286	1,656	1,977	2,353	2,611	3,361	4,006
∞	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576	3,291	3,891