

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



**Felicidad en el trabajo, la motivación y su relación con el  
compromiso laboral de los colaboradores de la empresa de taxi  
Turismo Juliaca 328000, 2024**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración y  
Negocios Internacionales

**Autores:**

Sales Chura Javier

Hober Apaza Aguilar

Carolyn Rachel Quispe Huacasi

**Asesor:**

Mtro. Julio Samuel Torres Miranda

**Juliaca, marzo de 2025**

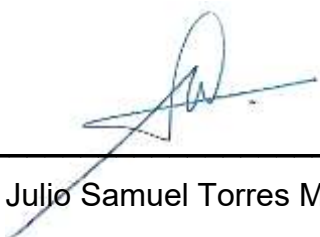
## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Mtro. Julio Samuel Torres Miranda, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

### DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“FELICIDAD EN EL TRABAJO, LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TAXI TURISMO JULIACA 328000, 2024”** de los autores **Sales Chura Javier, Hober Apaza Aguilar y Carolyn Rachel Quispe Huacasi**, tiene un índice de similitud de **20%** verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Juliaca a los 10 días del mes de julio del año 2025.



---

Mtro. Julio Samuel Torres Miranda

Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiari, a los 12 día(s) del mes de marzo del año 2025, siendo las 12:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente (a) Mtra. Ruth Gladys Choque Pilco el (la) secretario(a) Mg. Rosalín Margareth Marín Cahuana y los demás miembros Mtro. Wilson Cruz Mamani y el (la) asesor(a) Mtro. Julio Samuel Torres Miranda con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado La felicidad en el trabajo, la motivación y su relación con el compromiso laboral de los colaboradores de la empresa de taxi Turismo Juliaca 328000, 2024 del(los) bachiller/es

- a) Sales Chura Javier
- b) Carolyn Rachel Quispe Huacasi
- c) Hober Apaza Aguilar

conducente a la obtención del título profesional de: Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Sales Chura Javier

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Líteral	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy Bueno

Bachiller (b): Carolyn Rachel Quispe Huacasi

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Líteral	Cualitativa	
Aprobado	15	B-	Bueno	Muy Bueno

Bachiller (c): Hober Apaza Aguilar

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Líteral	Cualitativa	
Aprobado	15	B-	Bueno	Muy Bueno

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

  
 Presidente/a  
  
 Asesor/a  
  
 Bachiller (a)

  
 Miembro  
  
 Bachiller (b)

  
 Secretario/a  
  
 Miembro  
 Bachiller (c)

# **Felicidad en el trabajo, la motivación y su relación con el compromiso laboral de los colaboradores de la empresa de taxi Turismo Juliaca 328000, 2024**

## **Happiness at work, motivation, and its relationship with the work commitment of the employees of the taxi company Turismo Juliaca 328000, 2024**

### **Resumen**

En el Perú uno de las actividades que genera desarrollo, es el servicio de transporte en modalidad taxi, en este contexto es importante identificar que elementos se asocian a la problemática identificada. El presente estudio tiene como objetivo analizar si la felicidad en el trabajo y la motivación son predictores del compromiso laboral en los colaboradores de la empresa Taxi Turismo Juliaca S.C.R.L. Bajo un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de corte trasversal dado que los datos fueron recolectados en un solo momento, así mismo es de nivel correlacional-explicativo dado que a través de análisis de regresión lineal se pretende probar la hipótesis planteada. Participaron voluntariamente del estudio 86 conductores de la empresa arriba mencionada, a quienes se les aplicó las escalas psicométricas debidamente válidas y confiables con índices aceptables de consistencia interna con alpha de cronbach superior a 0.79. Los resultados muestran que la felicidad en el trabajo tiene una relación negativa con el compromiso laboral ( $r = -0.105$ ), mientras que la motivación tiene una relación alta y significativa con el compromiso laboral ( $r = .521$ ). Por otro lado, el modelo explica que la variabilidad es del 27% de efecto sobre la variable criterio. Estos hallazgos subrayan la importancia de diseñar estrategias que prioricen el bienestar emocional y promuevan la motivación para fortalecer el compromiso laboral y, en consecuencia, la calidad del servicio.

**Palabras clave:** felicidad, motivación, compromiso laboral, conductores

## Abstract

In Peru, one of the activities that generates development is taxi transportation services. In this context, it is important to identify the elements associated with the problem identified. The objective of this study is to analyze whether happiness at work and motivation are predictors of work commitment among employees of the company Taxi Turismo Juliaca S.C.R.L. Using a quantitative approach and a non-experimental cross-sectional design, given that the data were collected at a single point in time, it is also correlational-explanatory in nature, given that the hypothesis is tested through linear regression analysis. Eighty-six drivers from the above-mentioned company voluntarily participated in the study, and they were administered psychometric scales that were duly validated and reliable, with acceptable internal consistency indices and a Cronbach's alpha greater than 0.79. The results show that happiness at work has a negative relationship with work commitment ( $r = -0.105$ ), while motivation significantly influences work commitment ( $r = .521$ ). On the other hand, the model explains that the variability has a 27% effect on the criterion variable. These findings underscore the importance of designing strategies that prioritize emotional well-being and promote motivation to strengthen work engagement and, consequently, service quality.

**Keywords:** happiness, motivation, work engagement, drivers