UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL COMPROMISO LABORAL-MIBANCO- JOSÉ LEONARDO ORTIZ-CHICLAYO 2020

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Autores:
Bach. Mío Montalván Girlhy Gabriela
https://orcid.org/0000-0002-9153-7369

Bach. Pintado Aguilar Patricia Manuela
https://orcid.org/0000- 0002-7319-2643

Asesora:
Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes
https://orcid.org/0000-0003-2259-4957

Línea De Investigación:
Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel-Perú
2022

LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL COMPROMISO LABORAL-MIBANCO- JOSÉ LEONARDO ORTIZ-CHICLAYO 2020

Asesor (a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes

Firma

Presidente (a) Dr. Merino Núñez Mirko

Firma

Secretario (a): Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily

Firma

Vocal (a): Mg. Rojas Jiménez Karla Ivonne

Firma

DEDICATORIA

A Dios y a la Virgen María por su infinito amor y fortaleza, pilares centrales para cualquier decisión tomada.

A mis padres, por su entrega diaria, amor desmedido y apoyo incondicional, ejemplos de vida y de virtudes.

A mis maestros (as) de la Facultad de Ciencias Empresariales, por su amplia experiencia y conocimientos compartido.

A mis amigos (as), por compartir grandes y significativos momentos de aprendizaje y de convivencia.

Y a todos aquellos que exploren, lean y referencien este estudio, es hecho por y para ustedes.

AGRADECIMIENTO

A Dios y a la Virgen María, por dotarme de fortaleza, entendimiento y perseverancia en cada meta propuesta.

A la Universidad Señor de Sipán, por la formación brindada en estos cinco años académicos.

A los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales por sus asesorías y orientaciones brindadas.

A la Dra. Janet Cubas Carranza, por su extraordinaria catedra en cada sesión de clase, y su permanente apoyo en la realización del estudio.

Al gerente de la financiera MIBANCO- José Leonardo Ortiz- Chiclayo, por permitirnos realizar el presente estudio en esta entidad.

RESUMEN

El propósito de la investigación fue determinar el nivel de influencia de la motivación en el compromiso laboral-MIBANCO- José Leonardo Ortiz-Chiclayo 2020. Por lo que, fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño transaccional- no experimental y de nivel explicativo. La población estuvo conformada por 45 colaboradores de ambos sexos, áreas de trabajo (banca servicio y negocios) y de edades que oscilan entre 18 a 60 años. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, el mismo que integro dos variables de estudio; motivación y compromiso, el primero se fundamentó en McClelland y el segundo en Meyer & Ayllen, cada uno agrupa tres dimensiones, el primero; logro, poder y afiliación; y el segundo; compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo. El cuestionario obtuvo una confiabilidad de 0.842 y así mismo fue validado por tres expertos de la especialidad de Gestión del Talento Humano. Se utilizó datos estadísticos como: promedio, frecuencias, porcentajes, y regresión múltiple. Encontrándose un nivel de influencia de 46,2 % de la Motivación en el Compromiso laboral, siendo este hallazgo significativo, confirmándose así la hipótesis de estudio. Se concluyó que a mayor motivación mayor compromiso en los colaboradores, y ante cualquier variación en la primera variable de manera ascendente o descendente, la segunda se verá afectada de manera significativa.

PALABRAS CLAVE: Motivación, compromiso, MiBanco, sector financiero

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the level of influence of motivation on the work commitment-MIBANCO- José Leonardo Ortiz-Chiclayo 2020. Therefore, it was of an applied type, quantitative approach, transactional-non-experimental design and explanatory level. The population was made up of 45 employees of both sexes, work areas (banking, service and businesses) and ages ranging from 18 to 60 years. The survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument, the same one that integrated two study variables; motivation and commitment, the first was based on McClelland and the second on Meyer & Ayllen, each one groups three dimensions, the first; achievement, power and affiliation; and the second; affective commitment, continuity commitment and normative commitment. The questionnaire obtained a reliability of 0.842 and was likewise validated by three experts from the Human Talent Management specialty. Statistical data such as: average, frequencies, percentages, and multiple regression were used. Finding a level of influence of 46.2% of Motivation in Work commitment, this finding being significant, thus confirming the study hypothesis. It was concluded that a greater motivation greater commitment in the collaborators, and before any variation in the first variable in an ascending or descending way, the second was contracted significantly.

KEYWORDS: Motivation, commitment, MyBank, financial sector

ÍNDICE

DEDICATORIA iii
AGRADECIMIENTO iv
RESUMEN v
ABSTRACT vi
ÍNDICE vii
INDICE DE TABLAS ix
INDICE DE FIGURAS xi
I. INTRODUCCIÓN 12
1.1. Realidad Problemática. 13
1.2. Antecedentes de Estudio. 16
1.3. Teorías relacionadas al tema. 21
1.3.1. Motivación laboral 21
1.3.2. Compromiso Laboral 26
1.4. Formulación del problema 29
1.5. Justificación e importancia del estudio 29
1.6. Hipótesis 30
1.7. Objetivos 30
1.7.1. Objetivo General 30
1.7.2. Objetivos específicos 30
II. MATERIAL Y MÉTODO 31
2.1. Tipo y Diseño de Investigación. 31
2.1.1. Tipo de Investigación 31
2.1.2. Diseño de Investigación 31
2.2. Población y muestra. 31
2.2.1. Población 31
2.2.2. Muestra 32
2.3. Variables, Operacionalización. 32
2.3.1. Variable Independiente 32
2.3.2. Variable Dependiente 32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. 35
2.4.1. Técnicas de recolección de datos 35
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos 35
2.4.3. Validez y confiabilidad de instrumentos 35

2.5. Procedimientos de análisis de datos. 36
2.6. Criterios éticos. 36
2.7. Criterios de rigor científico. 37
III. RESULTADOS 38
3.1. Resultados en Tablas y Figuras. 38
3.2. Discusión de resultados. 64
3.3. Aporte práctico. 68
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....77
4.1. Conclusiones.....82
4.2. Recomendaciones.....83
REFERENCIAS.....84
ANEXOS 92

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 33
Operacionalización de variables.....33
Tabla 2. 38
Correlación entre motivación y compromiso laboral.....38
Tabla 3. 39
Influencia de motivación en el compromiso laboral.....39
Tabla 4. 41
Se siente complacido al trabajar en situaciones difíciles y desafiantes.....41
Tabla 5. 42
Le gusta fijar y alcanzar metas realistas 42
Tabla 6. 43
Se siente satisfecho al terminar alguna tarea difícil 43
Tabla 7. 44
Le gusta trabajar en competición y ganar 44
Tabla 8. 45
Le gusta influenciar en la gente para conseguir algún objetivo.....45
Tabla 9. 46
Esfuerzo permanente por tener más control sobre los hechos que le rodean 46
Tabla 10. 47
Le agrada hablar con otros sobre temas que no forman parte del trabajo 47
Tabla 11. 48
Le agrada construir relaciones cercanas con los compañeros(as) de trabajo.....48
Tabla 12. 49
Le agrada pertenecer a diversos grupos de socialización.....49
Tabla 13 50
Le gusta trabajar con otras personas más que trabajar solo (a) 50
Tabla 14. 52
Estaría muy feliz de pasar el resto de su carrera en esta organización 52
Tabla 15 53
Siento un fuerte sentido de pertenencia con esta organización 53
Tabla 16 54
Esta organización tiene un gran significado personal para mí 54
Tabla 17. 55
Quedarme en la organización es una necesidad tanto como un deseo 55

Tabla 18. 56
Se vería muy afectada mi vida si decidiera renunciar a esta organización 56
Tabla 19. 57
Si no hubiera puesto tanto de mí en esta organización, podría trabajar en otra parte 57
Tabla 20. 58
El abandonar esta organización sería la escasez de alternativas disponibles 58
Tabla 21. 59
No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual 59
Tabla 22. 60
Esta organización merece mi lealtad.....60
Tabla 23. 61
Tengo un sentido de obligación con las personas que lo integran 61
Tabla 24. 63
Factores de motivación que influyen en el compromiso laboral 63

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Se siente complacido al trabajar en situaciones difíciles y desafiantes..41
Figura 2. Le gusta fijar y alcanzar metas realistas 43
Figura 3. Se siente satisfecho al terminar alguna tarea difícil 43
Figura 4. Le gusta trabajar en competición y ganar 44
Figura 5. Le gusta influenciar en la gente para conseguir algún objetivo 45
Figura 6. Esfuerzo permanente por tener más control sobre los hechos que le rodean 46
Figura 7. Le agrada hablar con otros sobre temas que no forman parte del trabajo 47
Figura 8. Le agrada construir relaciones cercanas con los compañeros(as) de trabajo 48
Figura 9. Le agrada pertenecer a diversos grupos de socialización.....49
Figura 10. Le gusta trabajar con otras personas más que trabajar solo (a) 50
Figura 11. Promedio de ítems de motivación laboral 51
Figura 12. Estaría muy feliz de pasar el resto de su carrera en esta organización 52
Figura 13. Siento un fuerte sentido de pertenencia con esta organización 53
Figura 14. Esta organización tiene un gran significado personal para mí 54
Figura 15. Quedarme en la organización es una necesidad tanto como un deseo 55
Figura 16. Se vería muy afectada mi vida si decidiera renunciar a esta organización 56
Figura 17. Si no hubiera puesto tanto de mí en esta organización, podría trabajar en otra parte 57
Figura 18. El abandonar esta organización sería la escasez de alternativas disponibles 58
Figura 19. No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual 59
Figura 20. Esta organización merece mi lealtad.....60
Figura21.Tengo un sentido de obligación con las personas que lo integran 61
Figura 22. Promedio de ítems de compromiso laboral 62

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA 92
Anexo 2. FORMATO DEL CUESTIONARIO 96
Anexo 3. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO 98
Anexo 4. CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA 115
Anexo 5. RESOLUCIÓN DE PROYECTO 116
Anexo 6. FORMATO T1 118
Anexo 7.REPORTE DE TURNITIN 119
Anexo 8.ACTA DE ORIGINALIDAD 121
Anexo 9.EVIDENCIA DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO 122

I. INTRODUCCIÓN

La presente tesis tiene como propósito ddeterminar el nivel de influencia de la motivación en el compromiso laboral-MIBANCO- José Leonardo Ortiz-Chiclayo 2020.

La motivación es un factor que debe formar parte del día a día entre los empleados, al momento de llevar a cabo su trabajo debe ser un ambiente agradable y proactivo, ya que si un empleado está satisfecho con su puesto de trabajo será más productivo y más eficiente y tendrá un mejor compromiso laboral.

Para la presente tesis se han consideraron los siguientes capítulos:

Capítulo I Introducción: Se presenta el problema de la investigación en donde se detalla la realidad problemática tanto a nivel internacional, nacional y local, como también vemos los antecedentes de estudio; las teorías de las variables que se han utilizado en la investigación; la formulación del problema; la justificación e importancia; la hipótesis y así mismos los objetivos generales y específicos.

El Capítulo II Materias y métodos: Se presentan el tipo y diseño de la investigación; además se describe la población y muestra; variables y operacionalización; técnicas e instrumento, validez y confiabilidad; procedimientos de análisis de datos; criterios éticos y como último punto los criterios de rigor científico.

El Capítulo III Resultados: Se interpretan los resultados obtenidos, se discuto los resultados con los antecedentes del estudio y se realizó el aporte científico.

El Capítulo IV Conclusiones y recomendaciones: Se desarrolla las conclusiones y recomendaciones con respecto a los resultados.

Finalmente, se muestran los anexos, donde se expone la documentación utilizada durante el desarrollo de la investigación.

1.1. Realidad Problemática.

Los mayores desafíos que enfrentan las empresas actualmente es retener el talento humano, siendo la motivación y el compromiso laboral, dos mecanismos principales que se utilizan para lograrlo. Así mismo, tener colaboradores motivados y comprometidos, trae como resultado mejoras en los indicadores de rentabilidad y por efecto, posicionamiento dentro del sector en el que se desempeña.

De acuerdo a un estudio realizado por la consultora Gallup a un total de 140 países, el 63% de colaboradores no se muestran motivados ni tampoco comprometidos en su lugar de trabajo, por lo que, es poco factible que estos tengan un esfuerzo superior a lo normal que les permita conseguir resultados extraordinarios. Así mismo, 24% muestra desinterés y desvinculación, restando así, efectividad al equipo. A pesar de que las personas en la organización son claves para el logro de metas, en la acción estos se muestran menos productivos e infelices. Gallup (como se citó en Esan, 01/09/ 2019).

Así mismo, la plataforma para Recursos humanos a nivel Latinoamericana, manifestó que alrededor del 70% las empresas expresaron conciencia acerca de la importancia del asunto, pero únicamente el 36% afirmo que están realizando un plan acertado para abordarlo. Esto representa, un desafío para el líder, dado que implica indagar y conocer la realidad de la empresa, para luego, establecer estrategias en aspectos como; remuneración, reconocimiento, capacitación y desarrollo. GoIntegro (como se citó en Forbes, 23/02/2020)

Según Corporate Leadership Council, manejar adecuadamente el compromiso de los colaboradores trae muchos beneficios en la organización, entre ellos, incrementa el triple de las utilidades de la organización, disminuye el retiro del personal en un 87% y mejora en un 20% el desempeño. Entre los cuales, el factor importante en el compromiso es la retención de personal, que se traduce a un menor porcentaje de rotación de los colaboradores en la empresa. (Tejada, 06/12/ 2017)

Siendo así, que los principales motivos que conllevan a las organizaciones a realizar y desarrollar encuestas sobre compromiso es alinear a todos los colaboradores a la cultura organizacional en un 54%, seguida, detectar los

aspectos positivos y negativos en la experiencia del colaborador en un 46%, mejorar la toma de decisiones respecto a programas y políticas de gestión de talento humano en un 45% y evaluar el impacto del liderazgo en un 41%. (Comunidad Rh, 12/02/2020)

En Perú, el principal inconveniente que tienen las organizaciones es la ausencia de Engagement laboral, representado por el 87% del total organizaciones. De los cuales, el 50% de gerentes enfatiza en el compromiso y cultura organizacional, como dos problemas muy importantes, que han registrado el doble de cifras en comparación con otros años previos, por lo cual, invierten en consultorías externas, aprendizaje continuo (cursos) y programas orientados en la persona, en el que se considere a este como el eje de la empresa. Deloitte (como se citó en Diario Gestión, 21/11/2015)

Además, el 60% manifestó no haber desarrollado un programa acertado para evaluar y perfeccionar el compromiso, mientras que, en un menor porcentaje, el 12%, han establecido un programa para definir y fortalecer la cultura corporativa, y en un 7% remarco su habilidad y capacidad de excelencia para evaluar, facilitar y mejorar el sentido de pertenecía hacia la empresa y la retención de los colaboradores en la misma. (Deloitte, 2015)

También, la consultora Gallup, indicó que el 15% de los colaboradores siente estar entusiasmado por la sostenibilidad de sus compañías, cifras desalentadoras que tienen por significado una carencia de motivación de los colaboradores en las organizaciones. En donde, Perú, se encuentra entre los países con un alto índice de rotación en Latinoamérica, siendo 20% en promedio. Gallup (como se citó en Esan, 09/09/19)

En Chiclayo, Sánchez (2017) realizo un estudio sobre motivación, en una entidad Bancaria de la ciudad determinando que el 93% de los colaboradores entre edades de 23 y 35 años y el 66% que tienen 35 a 50 años perciben que esta variable es muy importante en su desempeño. Así mismo, de acuerdo al sexo, las mujeres califican en un nivel regular de conformidad la motivación que les ofrece la organización, y el 60% de hombres estuvieron muy conforme por lo ofrecido. Y en el desempeño, 54% de mujeres y 64% de hombres indicaron recibir alguna que otra recompensa cuando su desempeño es óptimo.

Lipkin (2015), menciona que lograr altos niveles de compromiso permite resistir ante los efectos o problemas que suscitan en un mal entorno laboral, así también, influir en la motivación de los colaboradores para hacerle frente a las fechas de entrega que exigen los clientes, recursos limitados o líderes desagradables. Ante situaciones adversas o complicadas, las recompensas disminuyen, pero a pesar de ello, los denominados colaboradores de fuertes corazón siguen contribuyendo a resultados favorables para la empresa.

Entre la motivación y compromiso se tiene una interacción biológica como psicológica. Por lo que, un nivel alto de compromiso y de motivación intrínseca son dos de las razones por las que los colaboradores trabajan de manera ardua para generar valor a los clientes. En una cultura positiva de compromiso, las personas recorren de manera natural la distancia extra por el equipo, los clientes y la empresa. Por ello mismo, se tiene que controlar la toma de decisiones empresariales, los ambientes, las actitudes y conductas que interfieren en el compromiso. (Lipkin, 2015)

La Organización Gallup, ha pasado aproximadamente treinta años en entrevista tras entrevista con un alrededor de diecisiete millones de colaboradores, para llegar a la conclusión incuestionable, que fue publicada en el Journal of Applied Psychology, que la ausencia de compromiso en los colaboradores, puede perjudicar la productividad, el desempeño, el esfuerzo circunstancial, la seguridad laboral, la lealtad, la motivación y, en última instancia, los resultados. (Lipkin, 2015)

El estudio se contextualiza en MiBanco, institución perteneciente al sector de micro finanzas, la misma que se caracteriza por ser especialista a nivel nacional en ofrecer un servicio de calidad a las personas de bajos y medianos recursos, de igual manera a las jurídicas, es decir, micro y pequeñas empresas que operan en diversos sectores socioeconómicos (primario, secundario y terciario).

Esta institución financiera ubicada en Moshoqueque, distrito José Leonardo Ortiz, Chiclayo, ha pasado aproximadamente por 6 años de reorganización a causa de la fusión que tuvo con Ed pyme Edyficar. Lo cual significo, la integración de ambas culturas. Ante este escenario, en los últimos años según lo percibido

por el gerente general y colaboradores los indicadores de motivación y compromiso laboral no han mejorado significativamente.

A continuación, se menciona algunos aspectos que respaldan lo anteriormente mencionado, tales como: existe diferencias entre áreas, es decir, falta mayor motivación en el área de banca de servicio que en el área de negocios, regular comunicación entre los colaboradores, y por último, no logran trasmitir lo que publican en su filosofía (falta interiorizarlo al 100%), entre otros.

Por lo expuesto, el estudio se lleva a cabo para mejorar lo hallado en motivación y compromiso dentro de la entidad financiera para beneficio de la misma y de los colaboradores.

1.2. Antecedentes de Estudio.

Internacional

Chóez y Vélez (2021), ambos investigaron “Motivación laboral y su relación con el nivel de compromiso organizacional”. Por lo que, se plantearon como interrogante ¿Cómo influye la motivación laboral en relación al compromiso organizacional en escuelas de conducción?, de allí que, se buscó analizar la motivación laboral y su relación con el compromiso organizacional en escuelas. Este estudio tuvo un alcance explicativo y de diseño no experimental transversal. Se aplicó un cuestionario de preguntas cerradas, cuyos datos fueron procesados en Excel. A partir del resultado se comprueba lo señalado en la hipótesis, la variable motivación tiene un efecto directo y positivo con la variable compromiso. Siendo así, la motivación de gran importancia para aprovechar potencialmente el recurso humano.

Hernández et al. (2018) presentaron como tema “Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional-México”. Este estudio tuvo como objetivo diseñar un único sistema integral considerando el compromiso organizacional a fin de optimizar el performance que tienen las instituciones superiores del sector público. Entre los hallazgos más importantes, el factor que interviene en el compromiso fue la identidad, el mismo que registró el promedio más alto, siendo este valor 4,177, expresando que los colaboradores están

orgullosos de desempeñarse dentro de la organización, teniendo así, un gran sentido de pertenencia por la empresa. Además, se obtuvo un ponderado de 3.422 en Motivación. A partir de ello, se concluyó que a pesar de que los colaboradores poseían sentido de pertenencia no existía un buen nivel de motivación en proyectos y actividades vinculadas a su área.

Tello (2018), denomino su estudio “Relación del Compromiso Organizacional con la Satisfacción Laboral en el sector calzado de la Provincia de Tungurahua- Ecuador”. Por lo que, se planteó como objetivo hallar la vinculación de las variables antes mencionada en el sector calzado. Para evaluar el compromiso organizacional se empleó la tridimensional elaborada por Allen y Meyer (1991) y para Satisfacción se consideró tres aspectos; motivación y reconocimiento, área y ambiente de trabajo y formación e información. Los hallazgos fueron negativos, es decir, no se encontró asociación entre las variables de estudio, lo que difiere de ciertas investigaciones que han abordado estas dos variables juntas, pues por lo general, el resultado es positivo.

Peña y Villón (2017), registró su indagación como “Motivación Laboral: Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional- Ecuador”. El mismo que permitió formular como objetivo principal; analizar la influencia de motivación en el talento humano y mostrar los factores más significativos en el desempeño laboral. Por lo que, se recurrió a una metodología hermenéutica, partiendo de una revisión bibliográfica- documental, en donde se busca información de fuentes fidedignas, para luego, concluir de manera acertada. Es así que se afirma que un empleado motivado y de gran sentido de pertenencia, se traduce a una empresa de alto desempeño, lo que cual, es beneficioso para ambas partes.

Granados (2015), en su investigación titulada “Engagement laboral en la dirección de gestión de talento humano de la contraloría general de la Republica- Colombia”. El estudio tuvo como propósito abarcar la variable de estudio bajo la perspectiva positiva. El enfoque que respondió al estudio fue cuantitativo de tipo descriptivo no experimental- transversal. La muestra que se consideró empezó con 63 individuos, sin embargo, solo participaron 59 personas. Para el recojo de datos de Engagement se tomó el cuestionario de Utrecht Work Engagement Scale, el mismo que integra tres dimensiones, los cuales integran en total de 17

ítems. Los resultados mostraron que la mayoría de los encuestados poseen un nivel alto de Engagement, siendo esto favorable para la empresa.

Nacional

Puma y Estrada (2020), mostraron interés sobre motivación laboral y el compromiso organizacional, realizando un estudio de ello, para lo cual formularon como propósito establecer la correlación que tienen estas dos variables en los colaboradores pertenecientes a la Corte Superior de Justicia de Madre de Dios. El enfoque utilizado fue cuantitativo, tipo no experimental y nivel correlacional. Se encuesto solo a 80 participantes. El instrumento empleado fue el cuestionario. El hallazgo estadístico, es decir, rho Spearman fue de 0,759 y el ($p=0,000<0,05$), el mismo que evidencia una relación alta y significativa entre motivación y compromiso laboral. Concluyéndose, que a medida que los colaboradores presenten mayores niveles de motivación su compromiso se elevará de manera positiva y favorable.

Chambi (2018), en su estudio denominado “Relación de la motivación laboral con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Paucarpata-Arequipa”. En esta investigación se tuvo como propósito hallar el grado de vinculación que muestran las variables motivación y compromiso entre sí en los colaboradores de la municipalidad antes mencionada. Fue relacional causal, con un tipo no experimental. Se utilizó el cuestionario elaborado por Gagné en cuanto se quizó evaluar la variable Motivación y el cuestionario de Engagement UWES de Schaufeli para el Compromiso Organización. El hallazgo, le permitió concluir que en los colaboradores estas dos variables presentan una relación baja, concluyéndose que si se incrementa la motivación laboral mejorará de manera mínima el compromiso de los colaboradores de la institución.

Rodríguez (2018), en su investigación “Motivación laboral y compromiso organizacional en colaboradores de entidades financieras privadas de la provincia de Trujillo”. En este estudio se buscó determinar la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de

entidades financieras privadas de Trujillo. Para ello, se consideró un total de 360 colaboradores a encuestar. Se empleó el instrumento propuesto por Steers & Braunstein para calificar la Motivación y el de Meyer y Allen para Compromiso laboral. Luego, del procesamiento de data, se observó una vinculación positiva entre las variables de estudio, así mismo, se halló que la dimensión Necesidad de logro tuvo una relación baja con el compromiso normativo, además, el compromiso afectivo y continuidad mostraron un efecto trivial entre sí.

Cañari (2017), en su estudio denominado “Motivación laboral y comportamiento organizacional en los docentes de la Institución Educativa Sagrado Corazón de Jesús 6059- Lima”. Siendo el propósito de investigación establecer la asociación entre la motivación laboral con el comportamiento organizacional de los docentes de la Institución antes mencionada. Se utilizó el diseño descriptivo-relacional. La muestra estuvo conformada por 60 participantes. Se utilizó el cuestionario como instrumento y como técnica la encuesta. Se obtuvo como resultado que el Rho de Spearman fue de 0,769, lo que significó un nivel alto de relación entre motivación y comportamiento, indicando que se deben reforzar las habilidades grupales mediante talleres que permitan una mayor interrelación entre los docentes.

Chirinos y Vela (2017), en su estudio titulado “Compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana”. Esta investigación se planteó como objetivo principal determinar la influencia de las variables intervienes; nivel de preparación, jornada laboral, tipo de contrato y tipo de organización en el compromiso de los colaboradores. Tomándose un total de 209 colaboradores, quiénes pertenecían a empresas nacionales y trasnacionales. Así mismo, a través del nivel descriptivo, se logró identificar qué tipo de compromiso es más y menos predominante en los colaboradores. Para la obtención de datos se recurrió al instrumento elaborado por Meyer y Allen (1991). El hallazgo mostro que las variables socio laboral antes mencionadas intervienen de manera significativa en el compromiso de los colaboradores, así también, el compromiso más preponderante fue el afectivo.

Local

Guerrero (2019), titulo su indagación como “Compromiso Organizacional basado en el modelo de Meyer y Allen en los colaboradores de un banco Chiclayano”. En esta investigación planteó como objetivo hallar en qué media se ha desarrollado el compromiso en los colaboradores de un determinado banco de la ciudad. La misma fue de enfoque cuantitativo, descriptivo y de tipo transversal y observacional. Se elaboró y desarrollo encuestas y entrevistas en campo, de acuerdo a las tres dimensiones que presentó Allen y Meyer, las cuales fueron; continuidad, Afectivo y Normativo. Se utilizó un grupo de personas, siendo en total 35 participantes de ambos sexos. Se concluyó que los colaboradores del mencionado banco perciben que su compromiso hacia la empresa se encuentra en un nivel medio.

Vinces (2018), en su estudio titulado “Engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la institución financiera CMAC Piura-Chiclayo”. Se tuvo como propósito ofrecer un plan de Engagement laboral para perfeccionar los indicadores de productividad que presentan los colaboradores en la financiera citada. La población considerada fue de 55 trabajadores de las dos áreas (crédito y operaciones). Se utilizó un cuestionario con escala Likert, el mismo que arrojó un resultado preocupante, 63.6% de los colaboradores perciben que su Engagement se encuentra en un nivel malo, de igual manera la productividad, representado por el 50.9% de colaboradores. El resultado demostró el necesario requerimiento de un plan de intervención para el Engagement, a fin de mejorar la productividad de la Institución antes mencionada.

Gómez (2018), realizó una investigación denominada “Compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada-Chiclayo”. En este estudio el propósito giro en torno a conocer en qué niveles de compromiso laboral se ubican los colaboradores de la empresa. Para lo cual, se empleó el alcance descriptivo y tipo no experimental. Se encuestó a 70 colaboradores considerando el instrumento de Meyer, Allen &Smith, no sin antes ser baremad por Figueroa (2016). El resultado mostro un alto porcentaje en el Compromiso de Continuidad y Normativo, y el más bajo el afectivo. Concluyéndose que los colaboradores laboran en la empresa básicamente por dos motivos, sentimiento

de lealtad por la empresa y necesidad de trabajar mas no por sentirse identificado con la organización.

Díaz (2016), en su estudio titulado “Engagement entre dos instituciones financieras de Chiclayo”. Esta investigación tuvo como objetivo determinar la diferencia de esta variable de estudio en los colaboradores de dos financieras de la ciudad mencionada. Fue de tipo cuantitativo-básica y no experimental. Se utilizó una muestra no probabilística y muestreo por conveniencia. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario UWES. Los hallazgos estadísticos evidencian diferencias significativas de Engagement entre colaboradores que pertenecen a una financiera pública y a una privada, es así que aquellos que laboran en la financiera pública poseen menor Engagement que aquellos de la financiera privada.

Romero (2021) realizó una investigación que titulo “Motivación laboral y compromiso organizacional de los colaboradores en la Red de Salud Lambayeque”. El fin fue determinar la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores. Por lo que, el diseño del estudio fue no experimental, transeccional descriptivo – correlacional. La muestra fue 32 colaboradores. La encuesta fue la técnica y para la recolección de datos se emplearon dos instrumentos tipo escala Likert. Los hallazgos indican moderados niveles de motivación laboral y medios y altos niveles de compromiso organizacional, así como relación entre las variables de estudio.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Motivación laboral

Definición

La palabra motivación deriva del término clave "movere", que significa "transferir" o "empujar". De acuerdo a Lacalle (2016), “La motivación es un proceso psicológico que causa la generación, discreción y persistencia de una conducta en una determinada dirección”. Así mismo, es la “energía que dirige la

actitud hacia la acción para realizar un propósito u objetivo, con el fin de adaptarnos para sobrevivir" (Arrabal, 2018).

Robbins y Coulter, (2014) refieren la motivación como un proceso por el cual los esfuerzos de un individuo son energizados, dirigidos y sostenidos para obtener una meta. Sansone y Harackiewicz (2000), conceptualizan la motivación como un mecanismo interno para el comportamiento de las guías. Por consiguiente, la motivación es lo que impulsa, dirige y mantiene el comportamiento humano dentro de la organización. (Porret, 2008)

Según, Porret (2010), se define como todo aquello que promueve, orienta y soporta las conductas humanas. Particularmente, en el aspecto laboral, se refiere al deseo que tiene un individuo para trabajar de manera extraordinaria sus actividades. A sí mimo, se menciona los estímulos externos o internos, como aquellos que desencadenan el proceso de motivación de una persona o grupo, dicho de otra manera, los estímulos proporcionados por la empresa provocarán una reacción en el comportamiento del sujeto (os).

Así mismo, Kreitner y Kinicki (1997) y Robinson (1999) lo mencionan como un proceso psicológico que provoca en la persona una sensación de estar estimulado, orientado y persistente al momento de alcanzar un objetivo. El primer elemento, que hace referencia a la estimulación, se refiere en qué medida está incentivado el esfuerzo de un individuo para conseguir una determinada meta. Seguido, hace referencia a que la energía sea canalizando en la dirección del objetivo anhelado. Y el tercer elemento, se refiere al tiempo que le demanda al individuo realizar dicho esfuerzo.

Teorías sobre la motivación

Se expusieron diversas teorías sobre la motivación en el campo empresarial. A continuación, se muestran las diferentes formas de motivar a las personas. (Robbins & Judge, 2013)

Teoría de la jerarquía de las necesidades

Esta teoría desarrollada por Maslow (1954), quién señala que la motivación está condicionada por la satisfacción de los cinco tipos de necesidades; fisiológicas, de seguridad, de afecto, de estima y de autorrealización. Las mismas que son satisfechas jerárquicamente, es decir, una vez satisfecha alguna de estas necesidades, deja de motivar, es así que la segunda más elevada será la que motive. Asimismo, no se pensará en cubrir una necesidad de índole superior a menos que no esté grandemente satisfecha la inferior.

La jerarquía de necesidades expuesta por el autor empieza con las Fisiológicas, seguido las de Seguridad, luego Afiliación, por consiguiente, Reconocimiento y por último, Autorrealización. Maslow (citado en Robbins & Judge, 2013)

Teorías X y Y

Teorías X y Y de Douglas McGregor (1960), en esta teoría hay dos posiciones distintas de los seres humanos. Una negativa, denominada teoría X, que supone que el colaborador es pesimista, inflexible y con cierta hostilidad hacia la responsabilidad tratando en la mayor medida de evadirlo. Y por lo contrario, la positiva, llamada Y, la cual considera al colaborador una pieza fundamental de la organización, y se conoce por ser una persona optimista, flexible y dinámica. McGregor (Citado en Robinss y Judge, 2013)

McGregor después de analizar la manera en que los directivos mostraban vinculación con sus colaboradores concluyó, que los puntos de vistas que algunos tenían acerca de las naturalezas de los seres humanos se enfocaban en ciertas suposiciones que moldean su actuar. Los gerentes al momento de referirse a la teoría X, presuponen que los colaboradores tenían cierto disgusto hacia el trabajo, los cuales deben de ser dirigidos estrictamente o en el peor escenario, ser coaccionado para cumplir con los objetivos propuestos. Y aquellos, que creen en la teoría Y, consideran que los trabajadores valoran su trabajo como una acción natural, así como también, la recreación y la pausa

laboral, siendo que la persona en general tienda incluso a buscar cierta responsabilidad.

Teoría de las expectativas

La teoría de Vroom (1964), la que afirma que la persona antes de actuar alguna acción considera y evalúa las expectativas de los resultados a alcanzar y los medios requeridos para ello. Se considera sus tres elementos; Atracción, expectativa y instrumentalidad, en cuanto al primer elemento, se refiere a un resultado especifico, el segundo a la probabilidad de alcanzar el resultado considerando el esfuerzo y por último, creencia de que al realizar determinada tarea va a obtener un premio o estimulo como recompensa. Vroom (Como se citó en Fernández, 2015)

Teoría de los factores de Herzberg

Teoría de los factores de Herzberg (1967), también conocida como teoría de motivación e higiene, donde expone a dos factores; intrínsecos y extrínsecos. Los primeros, se da dentro del sujeto, por lo que obedece a razones internas, entre ellos, se encuentra el estatus, realización y reconocimiento. Los otros, se refieren a estímulos provenientes del entorno para una mejor motivación, como son; salario, seguridad, y condiciones de trabajo. Herzberg (Como se citó en Fernández, 2015)

Herzberg señala que en el entorno laboral de una empresa se observan factores no relevantes que pueden provocar satisfacción o insatisfacción, pero que por sí solos, no representan, factores capaces de motivar a los individuos. Asimismo, existen factores motivacionales positivos que si son capaces de estimular a los colaboradores a realizar determinados niveles de esfuerzos. (Bravo, 1996)

Teoría de Adelfer

Esta teoría se desarrolló en 1969, donde se estudió a la motivación en base a tres niveles de necesidades, teniendo como base la teoría de Maslow. La

discrepancia que guarda este estudio con el de Maslow es que no jerarquiza las necesidades, pues puede que la persona no tenga cubierta las necesidades fisiológicas y tenga deseo de cubrir las necesidades de desarrollo.

Para lo cual considera tres tipos; Necesidades de existencia, Necesidades de relación y Necesidades de crecimiento. En cuanto al primer tipo, esta cubre las necesidades de índole fisiológico y de seguridad. La segunda, la conforma las relacionadas con el ámbito social y de estima. Y, por último, son las de crecimiento personal.

Teoría de McClelland

David McClelland (1961), propuso la teoría de las tres necesidades, la cual afirma la existencia de tres motivos o necesidades adquiridas (no innatas), que son trascendentales en el trabajo. McClelland (Robbins & Judge, 2013)

Entre las teorías de motivación laboral, la más interesante y utilizada es la propuesta por McClelland, Atkinson, Clark y Lowell (1953), quiénes la denominaron teoría de la motivación por logro. La cual se ha utilizado en la presente investigación, dado que todos los individuos poseen tres tipos de motivaciones, claro está que con diferentes intensidades.

Los autores antes mencionados clasifican la motivación en función de tres categorías;

Motivación de logro; este tipo de motivación es muy característico en personas que les interesa desempeñarse en contextos que les permitan tener responsabilidad de dar soluciones a diversos problemas, así también, son aquellas que se proponen constantemente metas factibles y desafiantes. Además, son personas que les gusta diferenciarse por hacer bien las tareas o actividades, también, aspiran sobresalir entre los demás y les agrada recibir feedback para mejorar su performance antes que beneficiarse económicamente. (García, 2008; Hampton et al., 1989; Trechera, 2005; y Valdés, 2005)

Motivación de poder; este tipo de motivación hace referencia a personas que les agrada influir en otras para alcanzar sus propósitos, para lo cual, buscan permanentemente ganar por argumentos, haciendo que estos prevalezcan

siempre. El mismo que presenta dos caras, la primera conlleva a reacciones negativas, relacionándose con momentos de dominio y sumisión, esto hace que se muestre como una persona autoritaria que está acostumbrada a controlar a los demás para que estos terminen haciendo lo que desea. La segunda cara, es propio de un comportamiento persuasivo e inspirador de la persona que le agrada ayudar, promover fortaleza y ganas de alcanzar metas en otras personas.

Motivación de afiliación; este tipo de motivación está ajustado a las personas interesadas en la calidad de sus relaciones interpersonales, por lo mismo, le otorgan mucha importancia a las situaciones agradables que puedan compartir con otros individuos, así también a la imagen que trasmiten al vincularse con ellos. Además, son aquellas que buscan estar siempre acompañados. Por ende, este tipo persigue una adecuada interacción social y aceptación dentro del grupo de amigos.

1.3.2. Compromiso Laboral

El termino compromiso organizacional surge a mediados de 1960 producto de las investigaciones de Lodhal y Kejner (1965), no obstante, en la década de los 70 el concepto se populariza en la región norteamericana hasta llegar a los países occidentales.

Definición

Porter, et. al., (citado en Rubio, 2016) “la creencia de un colaborador en las metas y valores de la empresa, así como su aceptación, la voluntad de realizar un esfuerzo significativo a favor de la compañía y, en particular, al deseo de seguir perteneciendo a la misma”.

Así mismo, Montoya (2014) define al compromiso laboral como “el medio para estudiar y evaluar la actitud del personal, así como su desempeño en el interior de las empresas y como aporta o disminuye la producción”.

Además, según los autores Mowday (1974), Sheldon (1971), y Salancik & Pferffer (1978) el compromiso organizacional es “el grado de identificación que muestra un colaborador con su organización”.

Para Mayer y Allen (1991) es “un estado psicológico que define la vinculación que tiene un individuo con su empresa, en el mismo que encuentra un impulso para permanecer en la entidad o, por lo contrario, apartarse y retirarse de ella”.

Factores influyentes de compromiso laboral

De acuerdo Mishra, Sarkar, & Singh (2012):

Expansión profesional, el colaborador percibe que la empresa le facilita oportunidades para desarrollar o mejorar capacidades, habilidades, conocimientos, entre otros.

Claridad de los valores institucional, el empleado entiende los valores de la empresa, estos no son ambiguos.

Empoderamiento, el colaborador siente que el líder le otorga facultades, recursos, motivación, responsabilidad de los resultados, lo que contribuirá en su desarrollo y satisfacción.

Importancia

Bayona & Goñi (como se citó en Montoya, 2016), afirman que el colaborador es un agente principal y que su eficacia esta expresada en su capacidad para alcanzar los objetivos institucionales. Siendo que, el compromiso laboral, alcanza relevancia toda vez que la persona asuma con responsabilidad las tareas, y, por ende, la eficacia de la organización se incrementará, dicho de otro modo, las metas de la empresa se lograran. Por lo que, Betanzos y Paz (2007), menciona algunos beneficios de estar comprometido con la empresa; estabilidad laboral, salario o sueldo estable, jubilación y beneficios sociales.

Teorías

Enfoque multidimensional

Según los estudios de O’Reilly y Chatman (1986), existen tres tipos de compromiso.

a) **Complacencia**

Se refiere aquella persona que permite influenciarse a cambio de obtener un beneficio.

b) **Identificación**

Se refiere aquella persona que la influencia de otros con el propósito de mantener una relación agradable y autodefinida.

c) **Internacionalización**

Se refiere aquella persona que encuentra afiliación sus valores con los institucionales.

Teoría de los tres componentes de Meyer y Allen

Meyer y Allen (1991) definen el compromiso como un estado psicológico que define la vinculación entre un individuo y una empresa.

Para estos autores, el compromiso se divide en tres componentes diferenciados:

Compromiso afectivo, se refiere a la afiliación emocional que el colaborador tiene con respecto a la empresa como resultado de la satisfacción que siente en la organización dado que esta cubre sus necesidades y expectativas.

Dicho de otro modo, representa la identificación que ha alcanzado el empleado con los valores y filosofía de la organización. En tal sentido, el colaborador hace propio los valores y fines de esta, preocupándose, además, por los problemas e incidentes, todo ello engloba su deseo de permanecer en la empresa. (Araujo y Brunet, 2012)

Compromiso de continuación, se refiere a que el colaborador ha invertido tiempo y esfuerzo para lograr su permanencia en la organización, y perdería ello si pensará en abandonarla. Por lo que, en sociedades con alto

índice de desempeño el nivel de compromiso de continuación es bajo. (Vandenberghe, 1996)

En otras palabras, el empleado condiciona su permanencia y su entrega en la organización por cuestiones materiales, es decir, su continuidad, se relaciona a sus costes personales al estar en la empresa y fuera de ella. (Araujo y Brunet, 2012)

Compromiso normativo, se refiere a la obligación moral o fidelidad que muestra el colaborador a su organización como consecuencia de los beneficios recibidos (ambiente laboral agradable, trato individualizado, mejoras profesionales, etc.). Por ello, Meyer y Parfyonova (2010) afirma que este compromiso presenta dos caras: deber moral y la obligación en deuda. Surge este tipo de compromiso cuando los colaboradores sienten que para permanecer en la organización deben adaptarse y cumplir con las políticas de la empresa.

Dicho por (Araujo y Brunet, 2012), a un sentimiento de lealtad del colaborador por la empresa, esto por motivaciones familiares y/o culturales.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de influencia de la motivación en el compromiso laboral-MIBANCO-José Leonardo Ortiz-Chiclayo 2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio

La investigación se justifica de manera teórica, dado que, se trata de ver si el modelo de Motivación de McClelland y el de compromiso de Meyer y Ayllen tienen vigencia en la actualidad. En la parte metodológica, se ha de confirmar la fiabilidad del instrumento, a fin de garantizar la utilización del mismo. En la práctica, a partir de determinar la influencia de Motivación en el Compromiso laboral en la financiera MiBanco se propone un plan acertado a la misma, dado que estas son esenciales para la consecución de los objetivos y metas. Así mismo, en lo social, contribuirá a trabajos futuros especialmente enfocados a empresas del rubro de banca.

1.6. Hipótesis

Existe una influencia significativa de la motivación en el compromiso laboral-MIBANCO-José Leonardo Ortiz-Chiclayo 2020.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar el nivel de influencia de la motivación en el compromiso laboral-MIBANCO- José Leonardo Ortiz-Chiclayo 2020

1.7.2. Objetivos específicos

Determinar el nivel de motivación–MIBANCO -José Leonardo Ortiz-Chiclayo 2020.

Determinar el nivel de compromiso- MIBANCO- José Leonardo Ortiz-Chiclayo 2020.

Determinar los factores más importantes de la motivación que influyen en el compromiso laboral-MIBANCO-José Leonardo Ortiz-Chiclayo 2020.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

2.1.1. Tipo de Investigación

Tipo aplicada, por lo mismo de que la investigación hace uso del conocimiento científico y de medios metodológicos para cubrir una necesidad reconocida y definida. (CONCYTEC 2018)

Enfoque cuantitativo, puesto que para contrastar la hipótesis de estudio se empleó la recolección de datos numérica y el respectivo tratamiento estadístico, lo que afirma o rechaza un hipotético comportamiento, así como corroborar lo señalado en teorías. (Hernández, et.al 2014)

Nivel de estudio explicativo, se expone el por qué sucede un hecho o fenómeno, y cómo este se manifiesta en un determinado contexto, dicho de otra forma, se buscó explicar el grado de influencia de la motivación en el compromiso laboral en MiBanco José Leonardo Ortiz, Chiclayo. (Hernández, et.al 2014)

2.1.2. Diseño de Investigación

Diseño no experimental y transversal, la recolección de datos de la variable o variables de investigación se da en una realidad natural (Hernández, et.al 2014) y en un momento determinado, sin manipulación alguna. Liu y Tucker (como se cita en Hernández, et.al 2014)

2.2. Población y muestra.

2.2.1. Población

La población es el conjunto de personas que reúnen una serie de características comunes requeridas para analizar la realidad y generalizar los resultados. Lepkowski (como se cita en Hernández, et. al 2014).

La población estuvo constituida por 45 colaboradores. Ambos sexos (hombres y mujeres). Diferentes edades. Ambas áreas (banca servicio y negocios). Fue de tipo censal.

2.2.2. Muestra

Muestra censal

2.3. Variables, Operacionalización.

2.3.1. Variable Independiente

Motivación laboral

2.3.2. Variable Dependiente

Compromiso laboral

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable Independiente	**Logro**	Situaciones difíciles y desafiantes	Ítems 1,2,3
		Fijar y alcanzar metas realistas	
Motivación laboral		Satisfacción de terminar una tarea difícil	
David McClelland (1989)	**Poder**	Competencia y Ganar	Ítems: 4,5,6
		Influenciar a la gente	
		Tener más control	
	Afiliación	Hablar de otros temas extra laborales	Ítems: 7,8,9,10
		Construir relaciones cercanas	
		Pertenecer a los grupos y organizaciones	
		Trabajar con otras personas	
Variable Dependiente	**Compromiso Afectivo**	Afecto por permanecer en la organización.	Ítems:11, 12, 13
Compromiso laboral		Orgullo de pertenecer a la organización.	

(Meyer & Allen, 1991)	**Compromiso de Continuidad** **Compromiso Normativo**	Necesidad de permanecer en un trabajo estable. Situación de permanencia temporal. Hacer una carrera en una sola organización. Evaluar la lealtad hacia la organización.	Ítems 14,15,16,17 Ítems 18, 19,20 .

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

Para Bavaresco (2001), la encuesta es una técnica respaldada científicamente dado su utilidad para estudiar una realidad, ya que, a través de ella, se recoge datos que permiten comprobar un fenómeno o hecho de interés. Siendo así, que para la recolección de datos se empleó la misma.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

En la investigación se consideró como instrumento un cuestionario, el mismo que sirvió para medir dos variables “motivación” y “compromiso” a través de una serie de preguntas que estuvieron acorde al planteamiento del problema y la hipótesis de investigación. Chasteauneuf y Brace (como se cita en Hernández, et. al 2014)

Para la medición de la motivación laboral se utilizó lo propuesto por David McClelland (1989), siendo 10 ítems dividido en tres dimensiones; Logro (3 ítems); Poder (3 ítems) y Afiliación (4 ítems). Y para evaluar el compromiso laboral se basó en lo manifestado por Meyer y Allen (1991), siendo 10 ítems dividido en tres dimensiones; afectivo (3 ítems), continuidad (4 ítems) y normativo (3 ítems).

Se evaluó a través de cinco opciones de tipo escala Likert; 1=nunca, 2=casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre y 5= siempre.

2.4.3. Validez y confiabilidad de instrumentos

En el presente estudio, la confiabilidad del instrumento se halló a través de la prueba piloto, es decir, se aplicó el cuestionario únicamente a 15 personas de otra entidad bancaria con similares características a la unidad de estudio, a

partir de ello se calculó el Alfa de Cronbach, considerándose como mínimo aceptable el 0.7.

La confiabilidad del instrumento, es cuando al aplicar una herramienta de evaluación a una misma persona u objeto reiterada veces el resultado sigue siendo el mismo. (Hernández, et. al 2014).

La validez de contenido, hace referencia si el instrumento de medición mide realmente la variable o variables del estudio. Entre ellas, se considera la validez de expertos, en la que el investigador recurre a especialistas en la materia para determinar si el instrumento es adecuado o no. (Hernández, et. al 2014).

2.5. Procedimientos de análisis de datos.

Primeramente, se sometió el instrumento a confiabilidad y validez, por medio de la prueba piloto y validez por expertos, respectivamente.

Luego, se realizó el análisis descriptivo (media, moda y mediana) a través de los programas de Excel.

Seguido, se calculó la distribución normal de datos para determinar si se utilizó la prueba de Pearson o Spearman en SPSS, lo cual sirvió para medir la asociación o vinculación de las variables de estudio.

Posteriormente, se halló la regresión múltiple a fin de determinar la influencia de la variable motivación en compromiso laboral.

Por último, se presentó los hallazgos de manera gráfica y en tablas.

2.6. Criterios éticos.

Los criterios éticos de Belmont que guiaron el proyecto de investigación fueron:

Principios fundamentales: Respeto por las personas, Beneficencia y Justicia.

Principios de aplicación: Consentimiento informado.

2.7. Criterios de rigor científico.

Respeto por los demás; se refiere a que todas las personas deben ser tratadas como seres autónomos y libres, por lo que, no se puede vulnerar ningún derecho al contrario debe ser resguardada.

Beneficencia; se refiere al trato ético que se le da a una persona, en donde no solo se respeta su toma de decisión y protección de la misma, sino que, además, se asegura el bienestar de la persona.

Consentimiento informado: La recolección de datos que serán obtenidos se realizarán con el consentimiento informado de la entidad financiera MiBanco de José Leonardo Ortiz, objeto de estudio, donde los implicados de brindar dicha información tendrán conciencia sobre la existencia del estudio.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en Tablas y Figuras.

Objetivo general: Determinar el nivel de influencia de la motivación en el compromiso laboral-MiBanco- José Leonardo Ortiz-Chiclayo 2020

En primer lugar, se sometió la base de datos a la prueba de normalidad para determinar si los datos seguían una distribución normal o no. Por lo cual, se consideró los Sigma de kolmogorov-Smirnov, 0,000.

Luego, se utilizó la prueba de correlación de Spearman en tanto los datos no siguen una distribución normal, por lo mismo, que Sig. 0,000< 0.005.

Tabla 2.

Correlación entre motivación y compromiso laboral

Correlaciones

			Motivación laboral	Compromiso
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,688**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Compromiso	Coeficiente de correlación	,688**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados obtenidos aplicando el coeficiente de correlación de Spearman demuestran que la variable independiente influye en la variable dependiente con una correlación significativa al nivel de 0,000.

Se comprueba la existencia de correlación cuanto la relación entre las dimensiones arroja un valor sigma menor a 0.05. De ser positivo la correlación a través de una sigma significativo, se procede a analizar y la intensidad de dicha

correlación que se refleja en los coeficientes de Spearman (los mismos que van de -1 a 0 y de 0 a 1).

En otras palabras, la relación entre las variables e positiva e intensamente correlacional. Ello si bien es cierto no es una evidencia causa – efecto, sin embargo, brinda un panorama claro sobre la dependencia de ambas variables.

En tercer lugar, se calculó la influencia de motivación en el compromiso laboral.

Tabla 3.

Influencia de motivación en el compromiso laboral

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,679[a]	,462	,449	,39633

ANOVA[a]

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	5,794	1	5,794	36,882	,000[b]
	Residual	6,754	43	,157		
	Total	12,548	44			

Coeficientes[a]

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	,823	,533		1,544	,130
		,751	,124	,679	6,073	,000

De acuerdo al Coeficiente de determinación R2, podemos decir que el 46,2% de compromiso laboral pueden ser explicadas por la motivación de logro, poder y afiliación, lo cual, afirma la hipótesis; existe una influencia significativa de la motivación en el compromiso laboral-MiBanco-José Leonardo Ortiz-Chiclayo 2020.

Objetivo específico 1) Determinar el nivel de motivación–MIBANCO - José Leonardo Ortiz-Chiclayo 2020.

1.- ¿Se siente complacido al trabajar en situaciones difíciles y desafiantes?

Tabla 4.

Se siente complacido al trabajar en situaciones difíciles y desafiantes

ESCALA	FRECUENCIA	%
Nunca	3	7%
Casi nunca	0	0%
A veces	9	20%
Casi siempre	17	38%
Siempre	16	36%
Total	45	100%

Fuente. *Encuesta de Motivación*

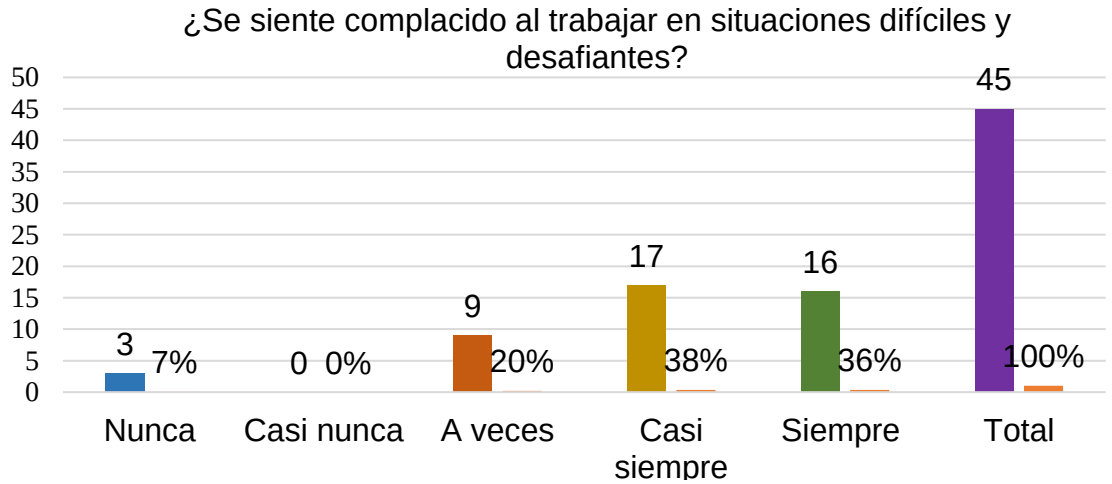


Figura 1. *Se siente complacido al trabajar en situaciones difíciles y desafiantes.*

Se observa que del 100% de los encuestados, el 36% “siempre” se siente complacido al trabajar en situaciones difíciles y desafiantes, 38% “casi siempre”, 20% “a veces” y 7% “nunca”, lo que significa, que la mayoría de colaboradores se siente satisfecho frente a estas situaciones.

Fuente: Encuesta de Motivación Laboral

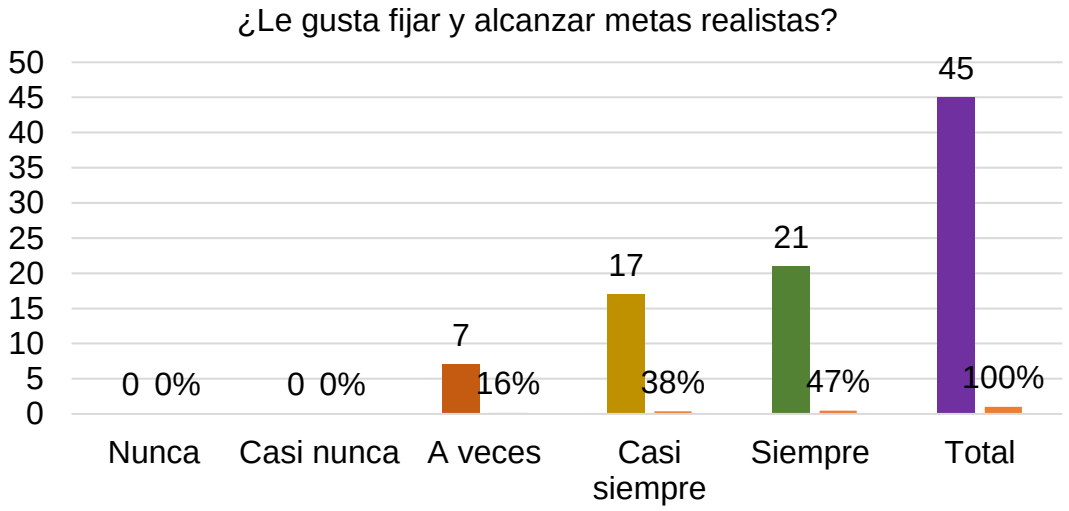
2.- ¿Le gusta fijar y alcanzar metas realistas?

Tabla 5.

Le gusta fijar y alcanzar metas realistas

ESCALA	FRECUENCIA	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	7	16%
Casi siempre	17	38%
Siempre	21	47%
Total	45	100%

Fuente. *Encuesta de Motivación*



Se observa que del 100% de los encuestados, el 47% “siempre” les gusta fijar y alcanzar metas realistas, 38% “casi siempre” y 16% “a veces”, lo que significa, que la mayoría de colaboradores se motiva al establecerse metas alcanzables, pues representa un buen indicador para su desarrollo.

Fuente: Encuesta de Motivación

3.- ¿Se siente satisfecho al terminar alguna tarea difícil?

Tabla 6.

Se siente satisfecho al terminar alguna tarea difícil

ESCALA	FRECUENCIA	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	17	38%
A veces	3	7%
Casi siempre	0	0%
S Figura 2. Le gusta fijar y alcanzar metas realistas		56%
Total	45	100%

Fuente. *Encuesta Motivación*

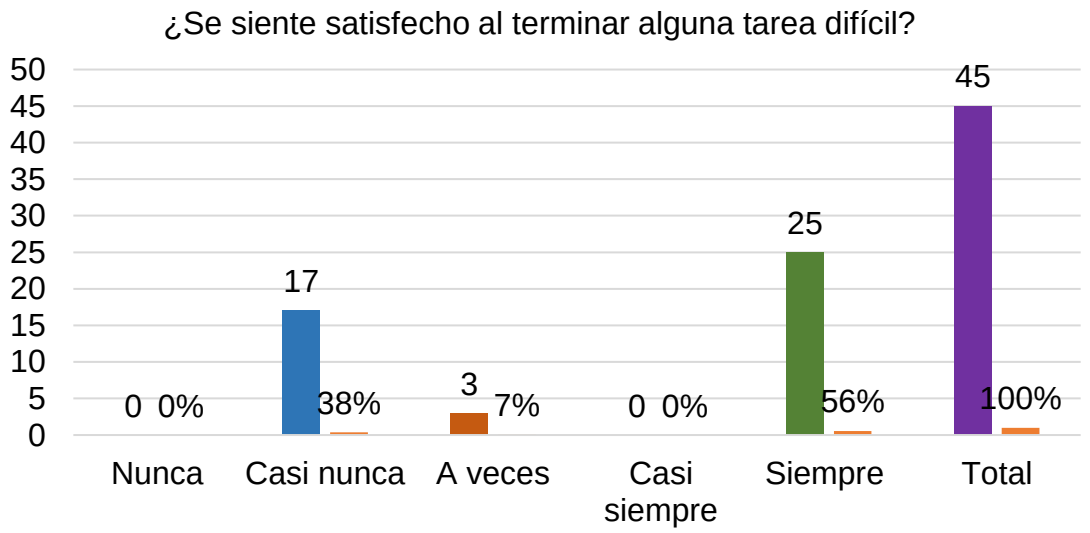


Figura 3. *Se siente satisfecho al terminar alguna tarea difícil*

Se observa que del 100% de los encuestados, el 56% “siempre” se siente satisfecho al terminar alguna tarea difícil, 7% “a veces” y 38% “casi nunca”, lo que significa, que la mayoría de colaboradores disfrutan terminar actividades difíciles porque representa un gran reto o desafío.

Fuente. Encuesta de Motivación

4.- ¿Le gusta trabajar en competición y ganar?

Tabla 7.

Le gusta trabajar en competición y ganar

ESCALA	FRECUENCIA	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	7	16%
Casi siempre	13	29%
Siempre	25	56%
Total	45	100%

Fuente. Encuesta de Motivación

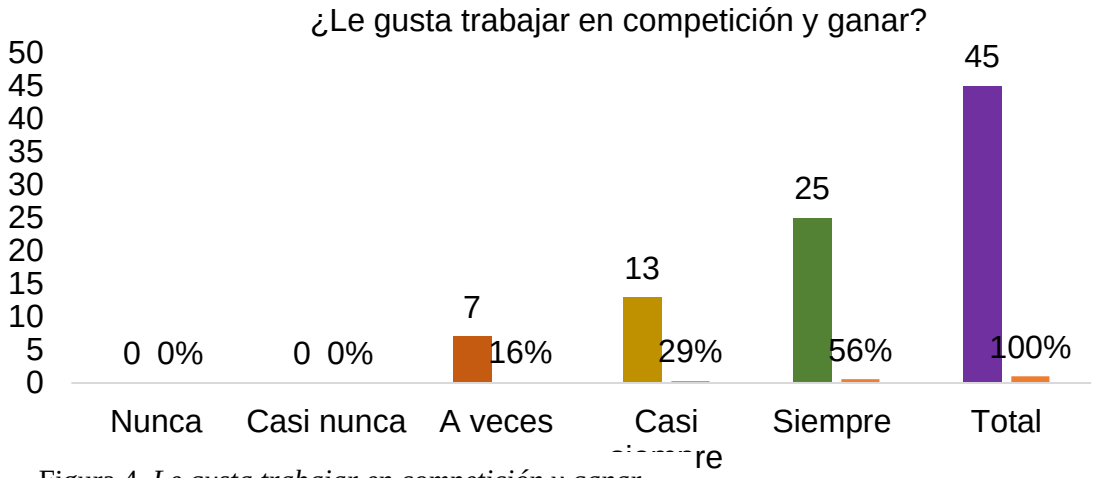


Figura 4. *Le gusta trabajar en competición y ganar*

Se observa que del 100% de los encuestados, el 56% “siempre” le gusta trabajar en competición y ganar, 29% “casi siempre” y 16% “a veces”, lo que significa, que la mayoría de colaboradores prefieren situaciones de competencias donde demuestren que pueden ganar.

Fuente. Encuesta de Motivación

5.- ¿Le gusta influenciar en la gente para conseguir algún objetivo?

Tabla 8.

Le gusta influenciar en la gente para conseguir algún objetivo

ESCALA	FRECUENCIA	%
Nunca	1	2%
Casi nunca	0	0%
A veces	11	24%
Casi siempre	11	24%
Siempre	22	49%
Total	45	100%

Fuente. *Encuesta de Motivación*

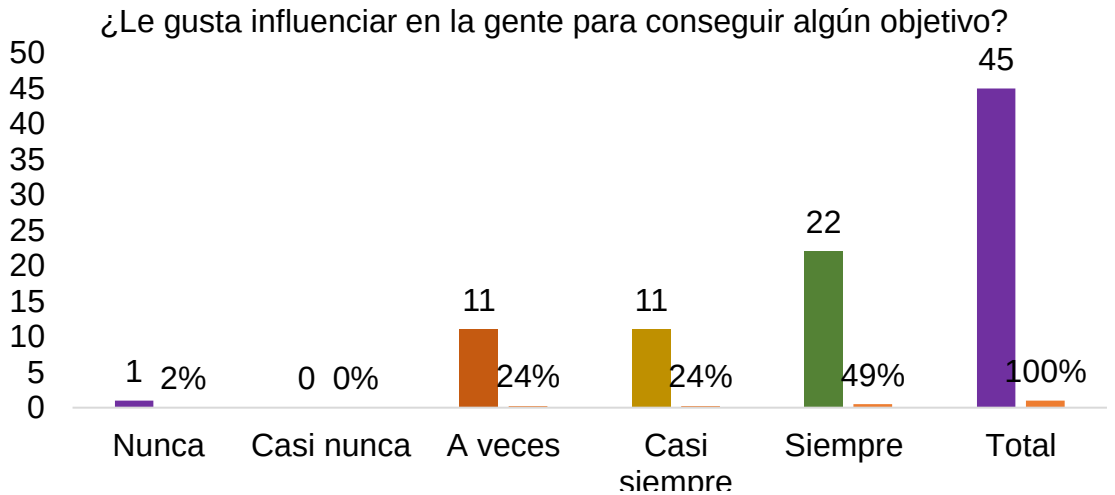


Figura 5. *Le gusta influenciar en la gente para conseguir algún objetivo*

Se observa que del 100% de los encuestados, el 49% “siempre” le gusta influenciar en la gente para conseguir algún objetivo, 24% “casi siempre”, 24% “a veces” y 2% “nunca”, lo que significa, que la mayoría de colaboradores les agrada utilizar su autoridad para alcanzar una meta.

Fuente. Encuesta de Motivación

6. ¿Se esfuerza frecuentemente por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que le rodean?

Tabla 9.

Esfuerzo permanente por tener más control sobre los hechos que le rodean

ESCALA	FRECUENCIA	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	4	9%
Casi siempre	23	51%
Siempre	18	40%
Total	45	100%

Fuente. *Encuesta de Motivación*

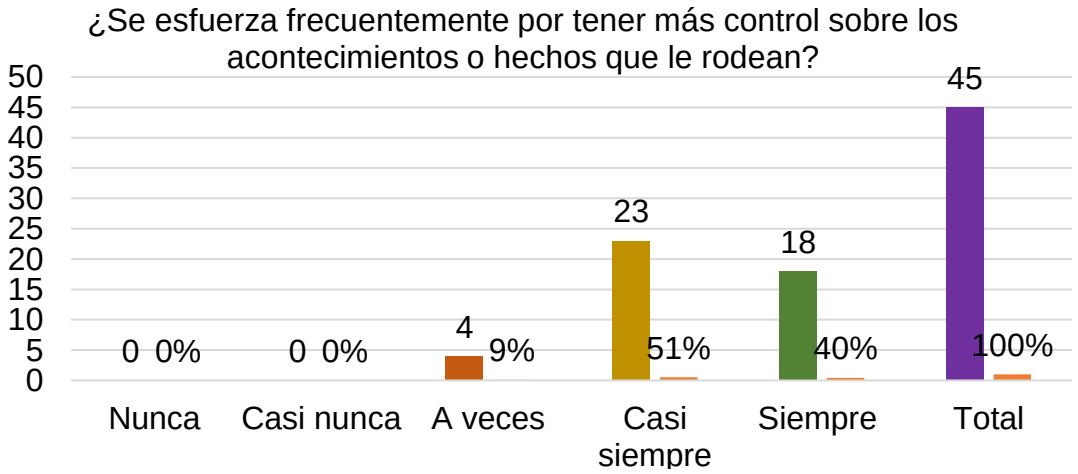


Figura 6. *Esfuerzo permanente por tener más control sobre los hechos que le rodean*

Se observa que del 100% de los encuestados, el 51% “casi siempre” se esfuerza frecuentemente por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que le rodean, 40% “siempre” y 9% “a veces”, lo que significa, que la mayoría de los colaboradores procura tener todo en normalidad controlando las situaciones de su entorno.

Fuente. Encuesta de Motivación

7.- ¿Le agrada hablar con otras personas sobre temas que no forman parte del trabajo?

Tabla 10.

Le agrada hablar con otros sobre temas que no forman parte del trabajo

ESCALA	FRECUENCIA	%
Nunca	1	2%
Casi nunca	2	4%
A veces	6	13%
Casi siempre	22	49%
Siempre	14	31%
Total	45	100%

Fuente. *Encuesta de Motivación*

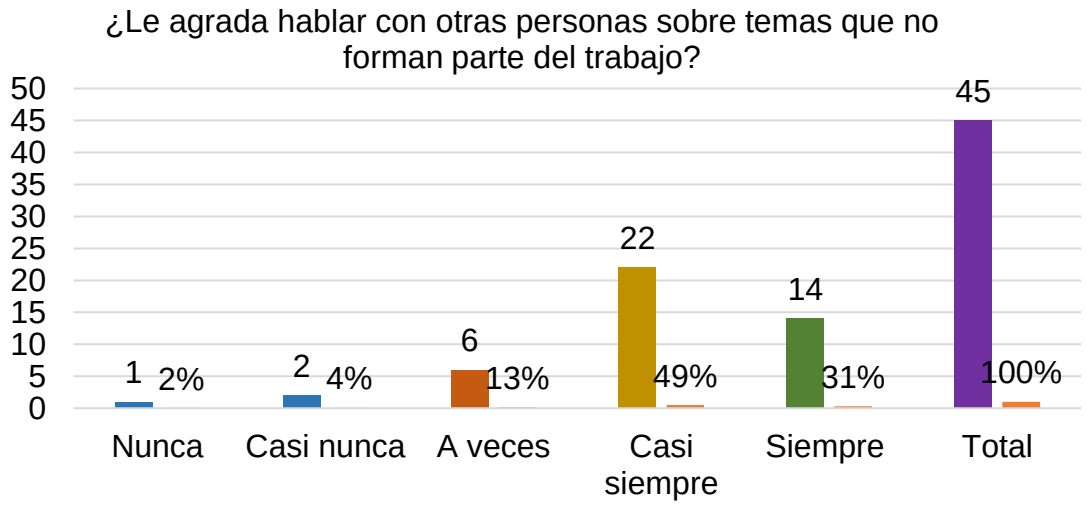


Figura 7. *Le agrada hablar con otros sobre temas que no forman parte del trabajo*

Se observa que del 100% de los encuestados, el 49% “casi siempre” le agrada hablar con otras personas sobre temas que no forman parte del trabajo, 31% “siempre” ,13% “a veces” y 4% “casi nunca” lo que significa, que la mayoría de colaboradores les agrada entablar conversaciones de temas extra laborales.

Fuente. Encuesta de Motivación

8.- ¿Le agrada construir relaciones cercanas con los compañeros(as) de trabajo?

Tabla 11.

Le agrada construir relaciones cercanas con los compañeros(as) de trabajo

ESCALA	FRECUENCIA	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	2	4%
Casi siempre	22	49%
Siempre	21	47%
Total	45	100%

Fuente. *Encuesta de Motivación*

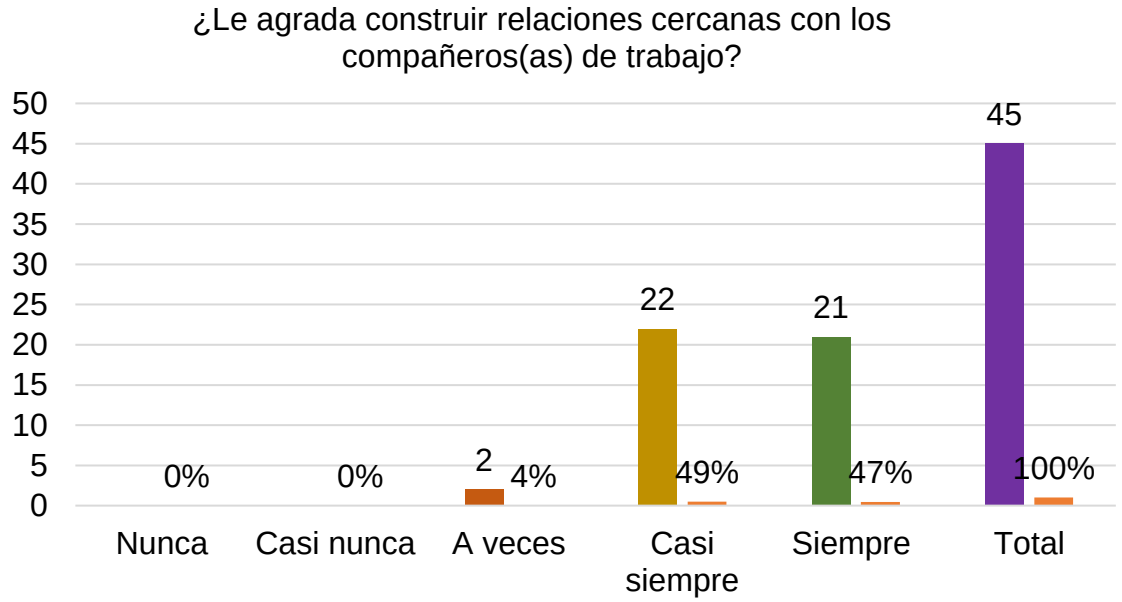


Figura 8. *Le agrada construir relaciones cercanas con los compañeros(as)*

Se observa que del 100% de los encuestados, el 49% “casi siempre” le agrada construir relaciones cercanas con los compañeros(as) de trabajo, 47% “siempre” y 4% “a veces”, lo que significa, que la mayoría de colaboradores establecen vínculos de amistades dentro del trabajo.

Fuente. Encuesta de Motivación

9.- ¿Le agrada pertenecer a diversos grupos de sociabilización?

Tabla 12.

Le agrada pertenecer a diversos grupos de socialización

ESCALA	FRECUENCIA	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	2	4%
Casi siempre	20	44%
Siempre	23	51%
Total	45	100%

Fuente. *Encuesta de Motivación*

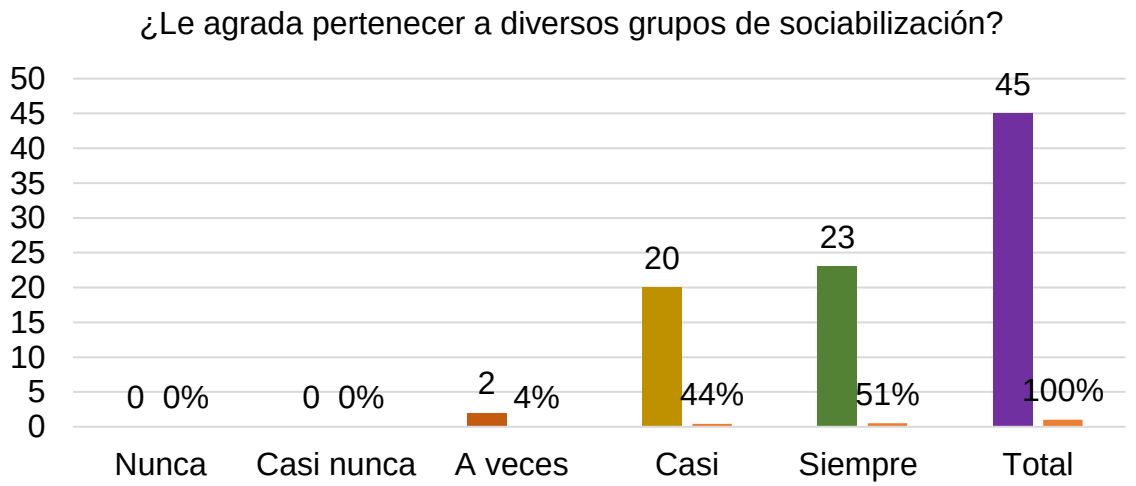


Figura 9. *Le agrada pertenecer a diversos grupos de socialización*

Se observa que del 100% de los encuestados, el 51% “siempre” le agrada pertenecer a diversos grupos de socialización, 44% “casi siempre” y 4% “a veces”, lo que significa, que la mayoría de colaboradores se sienten bien al pertenecer a diferentes grupos de interacción social.

Fuente. Encuesta de Motivación

10.- ¿Le gusta trabajar con otras personas más que trabajar solo(a)?

Tabla 13

Le gusta trabajar con otras personas más que trabajar solo (a)

ESCALA	FRECUENCIA	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	7	16%
Casi siempre	19	42%
Siempre	19	42%
Total	45	100%

Fuente. *Encuesta de Compromiso*

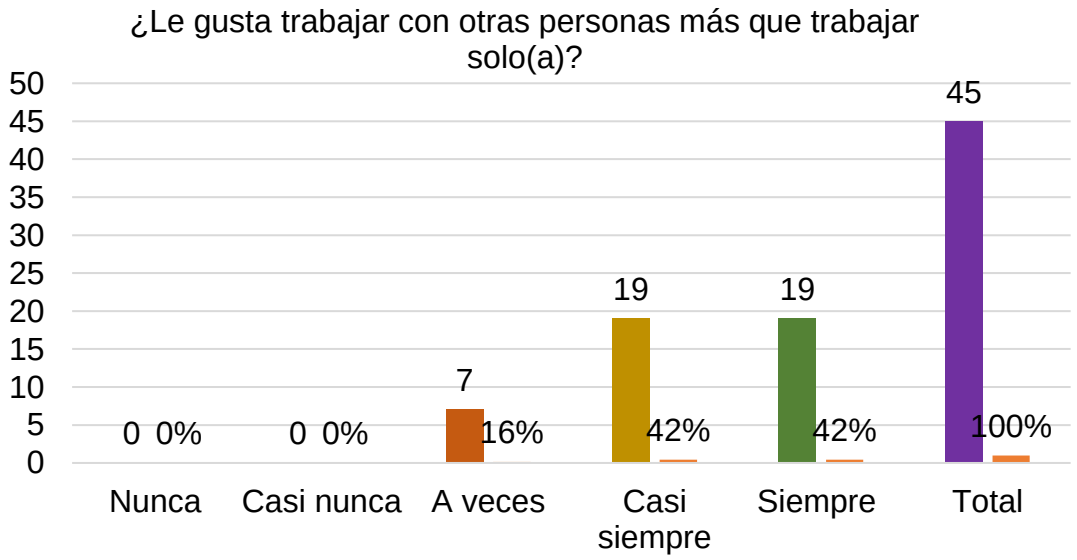


Figura 10. *Le gusta trabajar con otras personas más que trabajar solo (a)*

Se observa que del 100% de los encuestados, el 42% “siempre” le gusta trabajar con otras personas más que trabajar solo(a), 42% “casi siempre” y 16% “a veces”, lo que significa, que la mayoría de colaboradores prefieren trabajar en equipo que de manera individual.

Fuente. Encuesta de Motivación

Escala de valoración

Para calificar la variable de estudio y dimensiones se consideró la siguiente baremación, que resulto de una división equidistante de la escala Likert empleada en la investigación;

Bajo	1-2.3
Medio	>2.3-3.7
Alto	>3.7-5

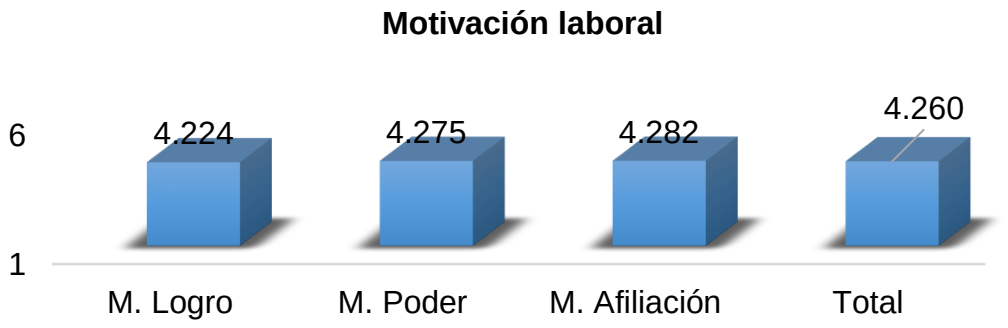


Figura 11. *Promedio de ítems de motivación laboral*

Los hallazgos en la figura11 indicaron que el promedio de las dimensiones de Motivación oscila entre 4.22 a 4.28, y el total en 4.26, lo cual indica según la escala de valoración que los colaboradores de MiBanco están motivados en un nivel alto, esto debido a que los directivos ofrecen adecuados incentivos de formación, ascensos y de recreación dentro de la empresa.

Fuente. Encuesta de Motivación

Objetivo específico 2) Determinar el nivel de compromiso- MIBANCO- José Leonardo Ortiz-Chiclayo 2020.

11.- ¿Estaría muy feliz de pasar el resto de su carrera en esta organización?

Tabla 14.

Estaría muy feliz de pasar el resto de su carrera en esta organización

ESCALA	FRECUENCIA	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	2%
A veces	10	22%
Casi siempre	16	36%
Siempre	18	40%
Total	45	100%

Fuente. *Encuesta de Compromiso*

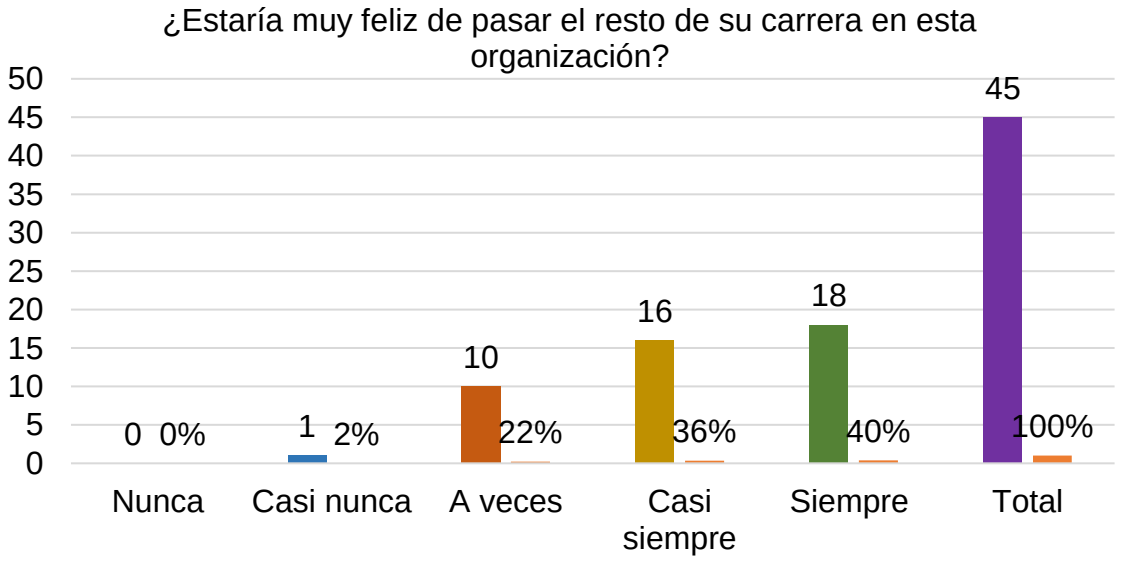


Figura 12. *Estaría muy feliz de pasar el resto de su carrera en esta organización*

Se observa que del 100% de los encuestados, el 40% “siempre” estaría muy feliz de pasar el resto de su carrera en esta organización, 2% “casi siempre” y 22% “a veces”, lo que significa, que la mayoría de colaboradores siente que está en el lugar indicado para desarrollarse laboralmente.

Fuente. Encuesta de compromiso

12.- ¿Siento un fuerte sentido de pertenencia con esta organización?

Tabla 15

Siento un fuerte sentido de pertenencia con esta organización

ESCALA	FRECUENCIA	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	2%
A veces	0	0%
Casi siempre	21	47%
Siempre	23	51%
Total	45	100%

Fuente. *Encuesta de Compromiso*

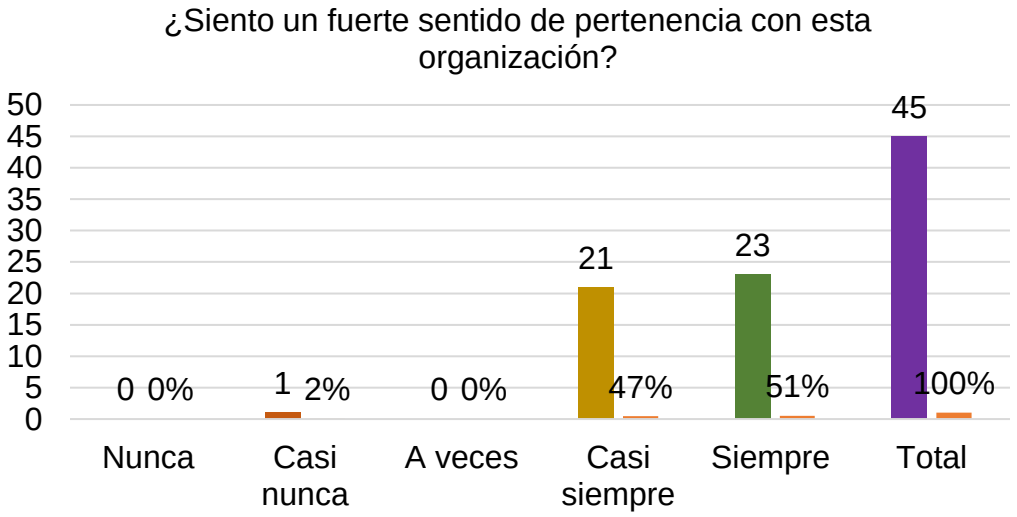


Figura 13. *Siento un fuerte sentido de pertenencia con esta organización*

Se observa que del 100% de los encuestados, el 51% “siempre” considera tener un gran significado personal de la organización, 38% “casi siempre” y 11% “a veces”, lo que significa, que la mayoría de colaboradores se identifica con la empresa.

Fuente. Encuesta de Compromiso

13.- ¿Esta organización tiene un gran significado personal para mí?

Tabla 16

Esta organización tiene un gran significado personal para mí

ESCALA	FRECUENCIA	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	5	11%
Casi siempre	17	38%
Siempre	23	51%
Total	45	100%

Fuente. Elaboración propia

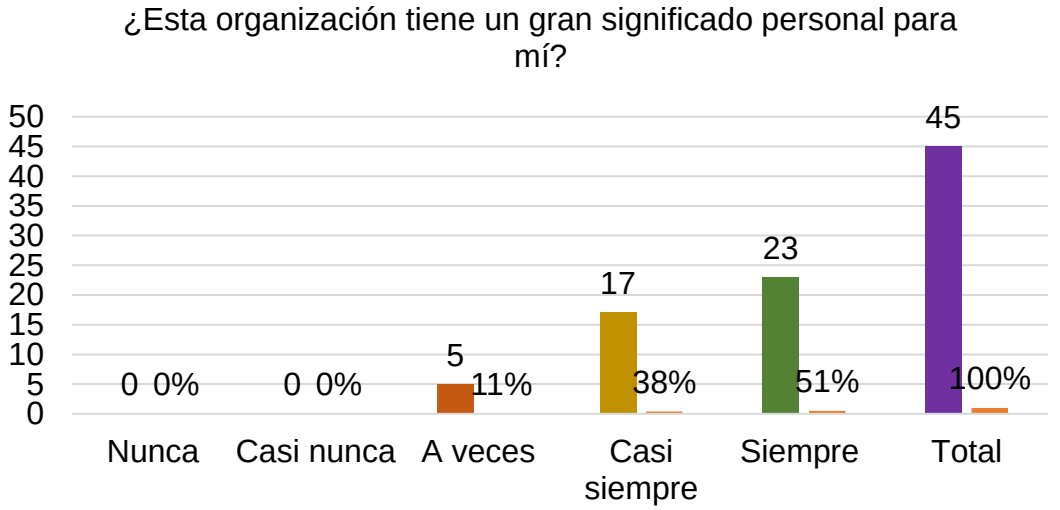


Figura 14. *Esta organización tiene un gran significado personal para mí*

Se observa que del 100% de los encuestados, el 51% “siempre” considera tener un gran significado personal de la organización, 38% “casi siempre” y 11% “a veces”, lo que significa, que la mayoría de colaboradores se identifica con la empresa.

Fuente. Encuesta de Compromiso

14.- ¿En este momento, quedarme en la organización es una necesidad tanto como un deseo?

Tabla 17.

Quedarme en la organización es una necesidad tanto como un deseo

ESCALA	FRECUENCIA	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	2	4%
A veces	7	16%
Casi siempre	19	42%
Siempre	17	38%
Total	45	100%

Fuente. *Encuesta de Compromiso*

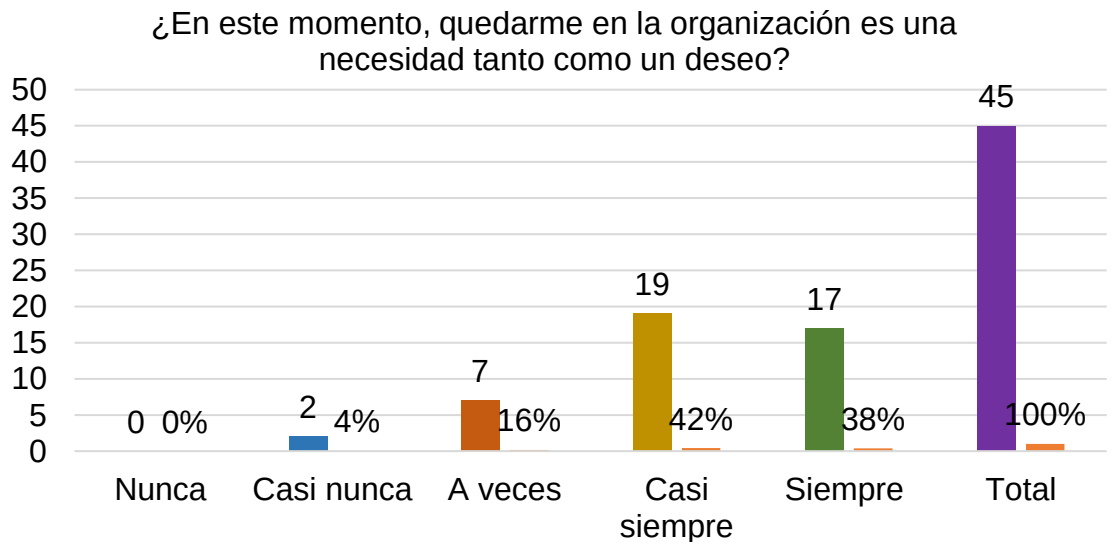


Figura 15. *Quedarme en la organización es una necesidad tanto como un deseo*

Se observa que del 100% de los encuestados, el 42% "casi siempre" afirma que en este momento quedarse en la organización es una necesidad tanto como un deseo, 38% "siempre" ,16% "a veces" y 4% "casi nunca" y 16 "a veces", *lo que significa, que la mayoría de colaboradores siente que su permanencia en la empresa es por una necesidad más que por un deseo.*

Fuente. Encuesta de Compromiso

15.- ¿Demasiado en mi vida se vería afectado si decidiera que quería abandonar la organización ahora mismo?

Tabla 18.

Se vería muy afectada mi vida si decidiera renunciar a esta organización

ESCALA	FRECUENCIA	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	11	24%
Casi siempre	20	44%
Siempre	14	31%
Total	45	100%

Fuente. *Encuesta de Compromiso*

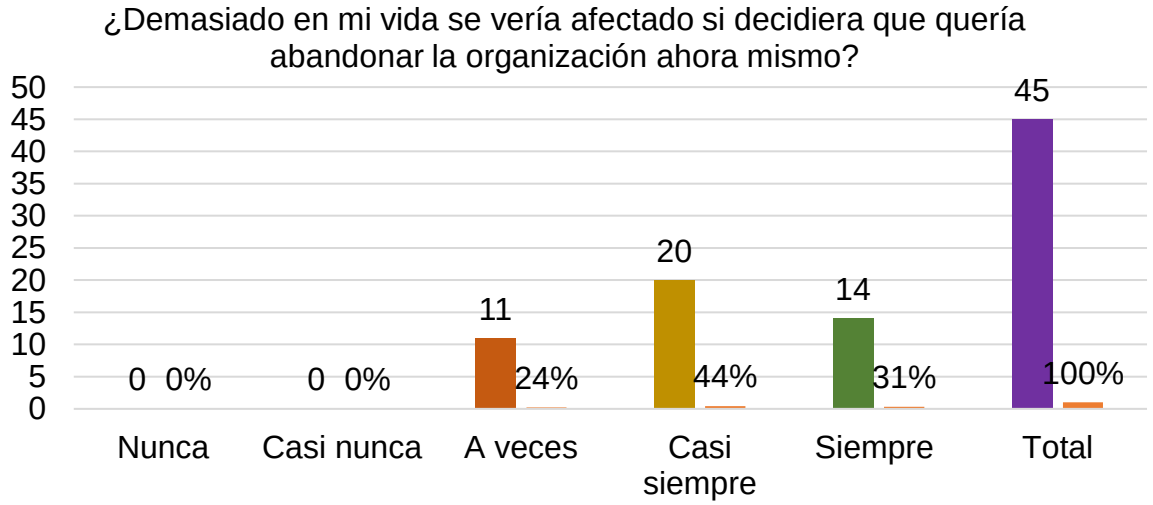


Figura 16. *Se vería muy afectada mi vida si decidiera renunciar a esta organización*

Se observa que del 100% de los encuestados, el 31% “casi siempre” considera que demasiado en su vida se vería afectado si decidiera que quería abandonar la organización ahora mismo, 31% “siempre” y 24% “a veces”, lo que significa, que la mayoría de colaboradores verían su vida trunca tras perder su empleo.

Fuente. Encuesta de Compromiso

16.- ¿Si no hubiera puesto tanto de mí en esta organización, podría considerar trabajar en otra parte?

Tabla 19.

Si no hubiera puesto tanto de mí en esta organización, podría trabajar en otra parte

ESCALA	FRECUENCIA	%
Nunca	1	2%
Casi nunca	5	11%
A veces	12	27%
Casi siempre	18	40%
Siempre	9	20%
Total	45	100%

Fuente. *Elaboración propia*

Figura 17. *Si no hubiera puesto tanto de mí en esta organización, podría trabajar en otra parte*

Se observa que del 100% de los encuestados, el 40% “casi siempre” indica que si no hubiera puesto tanto de él en esta organización podría considerar trabajar en otra parte, 20% “siempre”, 27% “a veces”, 11% “casi nunca” y 2% “nunca”, lo que significa, que la mayoría de colaboradores no se irían a trabajar a otro lugar porque considera que el aporte que le han entregado a la empresa es significativo.

Fuente. Encuesta de Compromiso

17.- ¿Una de las pocas consecuencias negativas de abandonar esta organización sería la escasez de alternativas disponibles?

Tabla 20.

El abandonar esta organización sería la escasez de alternativas disponibles

ESCALA	FRECUENCIA	%
Nunca	1	2%
Casi nunca	1	2%
A veces	17	38%
Casi siempre	16	36%
Siempre	10	22%
Total	45	100%

Fuente. *Encuesta de Compromiso*

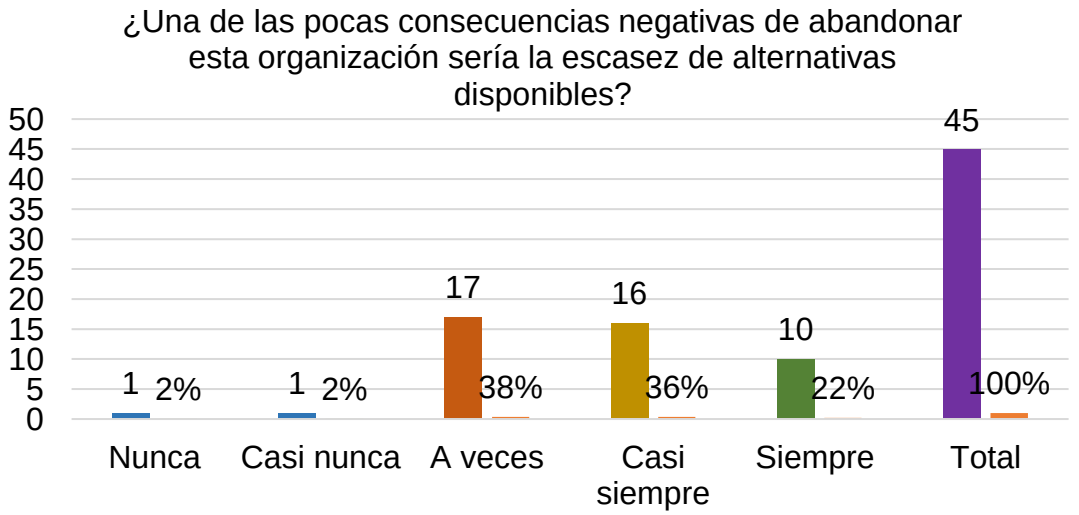


Figura 18. *El abandonar esta organización sería la escasez de alternativas disponibles*

Se observa que del 100% de los encuestados, el 36% “casi siempre” precisa que una de las pocas consecuencias negativas de abandonar esta organización sería la escasez de alternativas disponibles, 22% “siempre”, 38% “a veces”, 2% “casi nunca” y 2% “nunca”, lo que significa, que la mayoría de colaboradores no abandonaría su trabajo por la crisis laboral que se tiene actual.

Fuente. Encuesta de compromiso

18.- ¿No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual?

Tabla 21.

No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual

ESCALA	FRECUENCIA	%
Nunca	4	9%
Casi nunca	15	33%
A veces	8	18%
Casi siempre	5	11%
Siempre	13	29%
Total	45	100%

Fuente. *Elaboración propia*

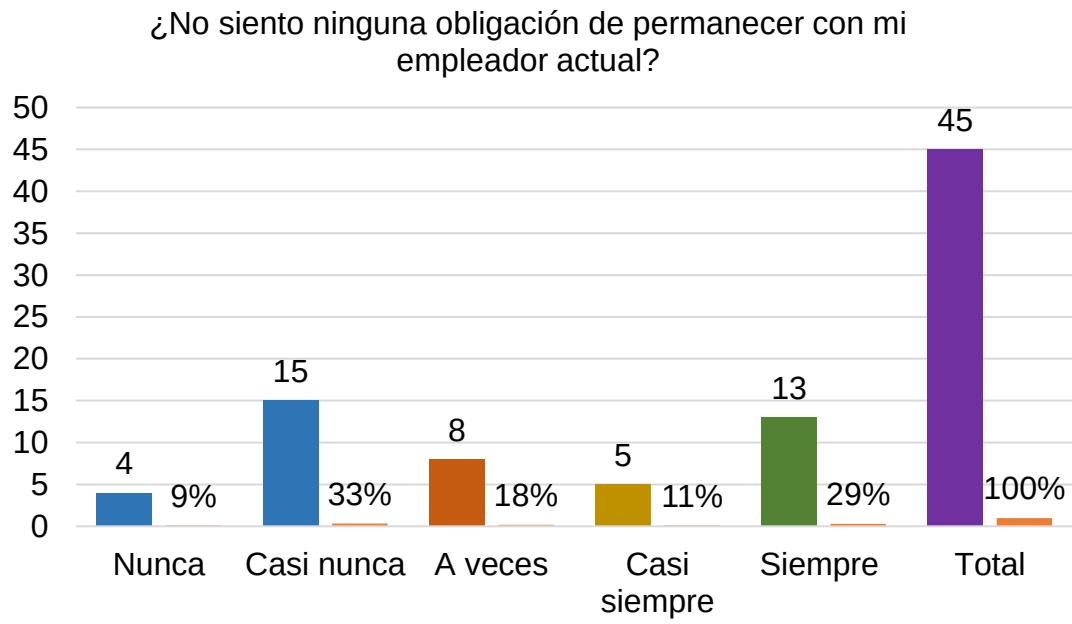


Figura 19. *No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador*

Se observa que del 100% de los encuestados, el 33% “casi siempre” no siente ninguna obligación de permanecer con el empleador actual”, 29% “siempre”, 11% “siempre”, 18% “a veces”, 2% “casi nunca” y 2% “nunca”, lo que significa, que la mayoría de colaboradores no presenta una obligación con el empleador, pero sí con la empresa

Fuente. Encuesta de Compromiso

19.- ¿Esta organización merece mi lealtad?

Tabla 22.

Esta organización merece mi lealtad

ESCALA	FRECUENCIA	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	2%
A veces	4	9%
Casi siempre	17	38%
Siempre	23	51%
Total	45	100%

Fuente. *Encuesta de Compromiso*

Figura 20. *Esta organización merece mi lealtad*

Se observa que del 100% de los encuestados, el 51% “siempre” considera que esta organización merece su lealtad, 38% “casi siempre”, 9% “a veces” y 2% “casi nunca” lo que significa, que la mayoría de colaboradores permanecería en la empresa.

Fuente. Encuesta de Compromiso

20.- ¿No me iría de la organización en este momento porque tengo un sentido de obligación con las personas que lo integran?

Tabla 23.

Tengo un sentido de obligación con las personas que lo integran

ESCALA	FRECUENCIA	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	6	13%
Casi siempre	21	47%
Siempre	18	40%
Total	45	100%

Fuente. *Encuesta de Compromiso*

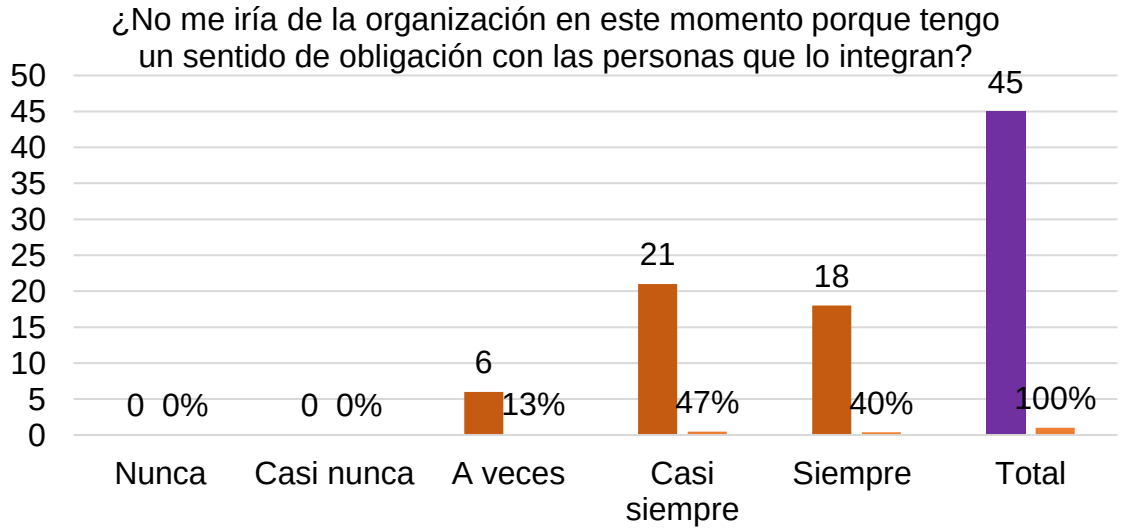


Figura21.*Tengo un sentido de obligación con las personas que lo integran*

Se observa que del 100% de los encuestados, el 47% “casi siempre” indica no se iría de la organización en este momento porque tiene un sentido de obligación con las personas que lo integran, 40% “siempre” y 13% “a veces”, lo que significa, que la mayoría siente un alto nivel de obligación de permanecer en la empresa.

Fuente. Encuesta de Compromiso

Escala de valoración

Para calificar la variable de estudio y dimensiones se consideró la siguiente baremación, que resulto de una división equidistante de la escala Likert empleada en la investigación;

Bajo	1-2.3
Medio	>2.3-3.7
Alto	>3.7-5

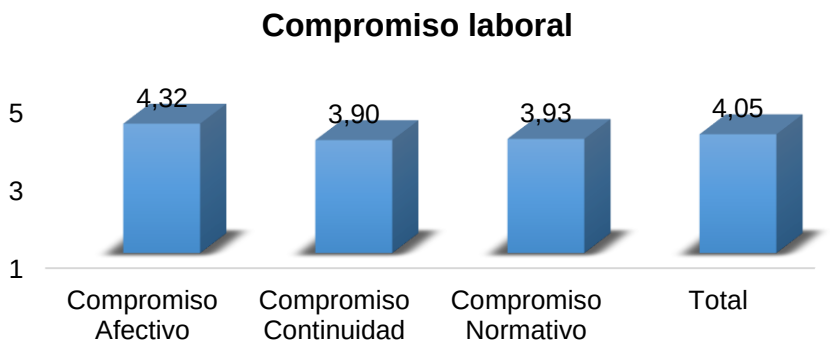


Figura 22. *Promedio de ítems de compromiso laboral*

Los hallazgos en la figura 22 indicaron que el promedio de las dimensiones de Compromiso Laboral oscila entre 3.93-4.32, y el total en 4.05, lo cual indica que según la escala de valoración los colaboradores de MiBanco están comprometidos en un nivel alto, esto debido a que la empresa estimula su sentido de pertenencia y de lealtad.

Fuente. Encuesta de compromiso

Objetivo específico 3) Determinar los factores más importantes de la motivación que influyen en el compromiso laboral-MIBANCO-José Leonardo Ortiz-Chiclayo 2020.

Tabla 24.

Factores de motivación que influyen en el compromiso laboral

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
Logro	,481[a]	,231	,213	,47367

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
Poder	,644[a]	,415	,401	,41322

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
Afiliación	,558[a]	,311	,295	,44834

Además, se pudo terminar lo siguiente;

1) La variable que tiene mayor influencia con la variable dependiente es la Motivación de Poder con un 41,5%.

2) La variable que tiene mediana influencia con la variable dependiente es la motivación de Afiliación con un 31,10%.

3) La variable que tiene menor influencia con la variable dependiente es la Motivación de Logro con un 21,3%.

3.2. Discusión de resultados.

La investigación presenta como propósito general determinar el nivel de influencia de la motivación en el compromiso laboral-MiBanco- José Leonardo Ortiz-Chiclayo 2020.

Los resultados del estudio muestran un nivel de influencia de 46,2 % de la Motivación en el Compromiso laboral, teniendo un Sig. 0.000 < 0.005, lo que representó una significativa influencia de la primera variable de estudio sobre la otra, dicho de otro modo, a mayor motivación mayor es el compromiso de los colaboradores de MiBanco y que ante algún incremento o decremento de la variable independiente el resultado de la otra varia rápidamente, confirmándose así la hipótesis de la investigación.

Este hallazgo guarda similitud con el estudio de Córdova (2018), quién expone en su investigación que entre las variables Motivación Laboral y Compromiso Organizacional existe una vinculación positiva, muy fuerte y a su vez significativa, el coeficiente de Rho fue de 0.898, dicho de otro modo, a mayor Motivación mayor Compromiso Organizacional. De igual manera Puma y Estrada (2020), Chiang, et. al., (2013) y Rodríguez (2017) y Cañari (2017), manifiestan que ambas variables están asociadas significativamente, por lo cual es posible incrementar el compromiso para elevar la motivación.

También, Godoy (2017), asegura que está asociación entre variables se da mejor, puesto que a medida que el empleado perciba incentivos externos e internos, entre los cuales; bono monetario, aumento salarial, cursos, diplomados, ascensos, viajes, contrato indeterminado, etc., su compromiso por la empresa aumenta. Además, Ramírez (2017), confirma que la variable motivación laboral predice de forma significativa al compromiso organizacional, por tanto, a mayores niveles de motivación mayores son los niveles de compromiso que muestran los colaboradores en la institución.

Por lo contrario, no presenta concordancia con la indagación de Hurtado (2018), la misma que manifiesta en su estudio la presencia de una débil influencia de la motivación en el compromiso de los colaboradores, esto debido a que la empresa no estimula la motivación laboral con incentivos, tampoco logra

que estos desarrollen el sentido de pertenecía hacia la empresa, posiblemente se le atribuya a la inexistencia del área de recursos humanos en la misma. De igual manera, Chambi (2018) obtuvo como resultado un nivel bajo de Motivación Laboral y de Compromiso Organizacional, lo que permite inferir que a ante cualquier variación en la primera variable de estudio la otra no varía considerablemente, lo hace en una baja proporción, de manera mínima, ello en los colaboradores de una Municipalidad.

En cuanto al primer objetivo específico; Determinar el nivel de motivación– MIBANCO –José Leonardo Ortiz-Chiclayo 2020.

Los hallazgos en la figura1 indicaron que el promedio de las dimensiones de Motivación oscila entre 4.22 a 4.28, y el total en 4.26, lo cual indica según la baremación propuesta que los colaboradores de MiBanco están motivados en un nivel alto, esto debido a que los directivos ofrecen adecuados incentivos de formación, ascensos y de recreación dentro de la empresa. Así mismo, la dimensión de Motivación que sobresale de manera mínima es la Motivación de Afiliación, seguido por la Motivación de Poder y para finalizar, la Motivación de Logros, en un nivel alto que se considera bastante beneficioso para la empresa y para los colaboradores.

En coincidencia con la investigación de Rodríguez (2017), la dimensión de Motivación que predomino en los colaboradores fue la de afiliación, continuamente la de logro, ambas desarrolladas institucionalmente de manera saludable. Así, Peña y Villón (2017), precisan que un colaborador motivado ofrece a la empresa un mejor performance, así también desarrolla su sentido de pertenencia, lealtad a lo que hace, lo que se traduce en pro para la organización y empleados, lo que demuestra que la conducta del colaborador dentro de la institución está condicionado por diversos factores motivacionales que la misma aplica.

Por lo mismo, lo mencionado en los párrafos anteriores se reafirma en la Teoría de McClelland (1961), quién propuso la teoría de las tres necesidades, la cual afirma la existencia de tres motivos o necesidades adquiridas (no innatas), que son trascendentales en el trabajo. McClelland (Robbins & Judge, 2013).

En cuanto al segundo objetivo; Determinar el nivel de compromiso–MIBANCO –José Leonardo Ortiz-Chiclayo 2020.

Los hallazgos en la figura2 indicaron que el promedio de las dimensiones de Compromiso Laboral oscila entre 3.93-4.32, y el total en 4.05, lo cual indica que según la baremación propuesta, los colaboradores de MiBanco están motivados en un nivel alto, esto debido a que la empresa estimula su sentido de pertenencia y de lealtad. Así mismo, la dimensión de Compromiso que sobresale de manera mínima es el Compromiso Afectivo, seguido por el Compromiso Normativo y para finalizar, el Compromiso de Continuidad, en un nivel alto que se considera bastante beneficioso para la empresa y para los colaboradores.

En el estudio de Torres & Abigail (2015), se evidencia que el compromiso laboral de los colaboradores es el resultado de los factores influyentes de la motivación organizacional. En concordancia con la investigación, Chirinos y Vela (2017), el compromiso de los colaboradores se rige por tres tipos, sobresaliendo el tipo afectivo, luego continuidad, y por último, normativo. También, Granados (2015), precisa en sus hallazgos un nivel “Alto” de Engagement, por lo mismo de que la opción más utilizada fue 5, que significa Casi Siempre, lo cual es beneficioso para la empresa.

A diferencia, con el estudio de Guerrero (2019), quién afirma que los colaboradores del banco de estudio sienten en general un compromiso medio, tanto afectivo, de continuidad como normativo. Y Vinces (2018), encontró un nivel malo de compromiso laboral entre sus colaboradores en la financiera CMAC de Chiclayo. Además, Gómez (2018), expone en sus hallazgos una alta calificación del Compromiso Continuidad y Normativo, caso contrario el compromiso afectivo, con una baja calificación. Concluyéndose que los colaboradores laboran en la empresa básicamente por dos motivos, sentimiento de lealtad por la empresa y necesidad de trabajar mas no por sentirse identificado con la organización.

Además, Díaz (2016), en su resultado evidencia diferencias significativas de Engagement entre colaboradores que pertenecen a una financiera pública y a una privada, es así que aquellos que laboran en la financiera pública poseen menor Engagement que aquellos de la financiera privada.

Por lo mismo, lo mencionado en los párrafos anteriores se reafirma en la Teoría de Meyer y Allen (1991), quienes mencionan tres tipos de compromiso que soportan la vinculación entre un individuo y una empresa.

Finalmente, en relación con el tercer objetivo específico; Determinar los factores más importantes de la motivación que influyen en el compromiso laboral-MIBANCO-José Leonardo Ortiz-Chiclayo 2020.

Se evidencia que los factores más importantes de la motivación que influye en el compromiso laboral son; poder, afiliación y logro, de mayor a menor intensidad, 41.5%, 31.10% y 21.3% respectivamente.

Rodríguez (2017) ha manifestado que ambas variables; Motivación y Compromiso están asociadas de manera significativa, no obstante, el tipo de Motivación de Afiliación se vincula relevantemente con cada dimensión del compromiso, de igual forma con la Motivación de poder y logro, ambas dimensiones no guardan vinculación con el Compromiso de Continuidad.

3.3. Aporte práctico.

Plan de motivación para potencializar el compromiso de los colaboradores de MiBanco-José Leonardo Ortiz-Chiclayo-2020

<u>Información de MiBanco</u>

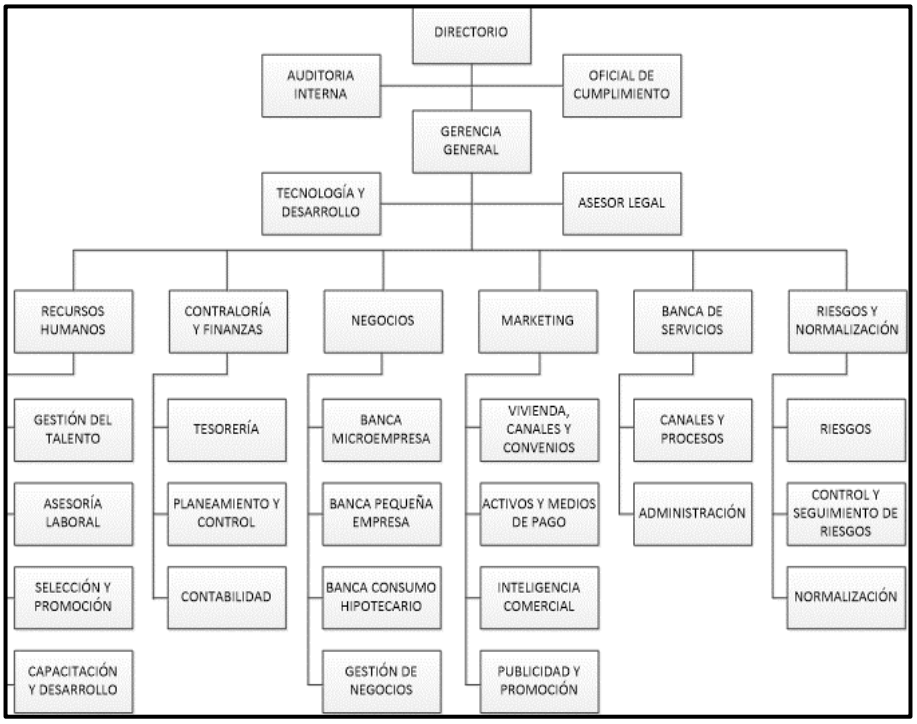
Misión

Ofrecemos oportunidades de mejora y bridamos acceso al sistema bancario, con un alto sentido social.

Visión

Ser líder y referente en el sector financiero con un notable compromiso a la sociedad, donde los clientes y colaboradores se sientan orgullosos de pertenecer a MiBanco.

Organigrama Empresarial



Foda

FODA

Fortalezas

Pertenece a la Categoría A en riesgos, lo que expresa su buena solvencia dentro del sector financiero. Representante del rubro microfinanciero en el Perú y en Latinoamerica.

Personal continuamente capacitado , así también tiene un programa innovador de investigación y desarrollo.

Oportunidades

Crecimiento del número de microempresas que busquen financiamiento.

Aumento de la demanda del servicio de banca electrónica.

Aumento del PBI peruano.

Debilidades

Aumento de la morosidad y caída del ROE.

Indice alto de rotación laboral

Permanente cambios dentro de la organización

Retardo en los tiempos para procesar las solicitudes de crédito.

Carencia de afiliación entre trabajadores.

Amenazas

Incremento de la competencia.

Establecimiento de nuevas politicas por parte del Estado Peruano que afecten su competitividad.

Rebrote por la pandemia COVID-19

Crisis politica.

Plan de motivación para potencializar el compromiso de los colaboradores de MiBanco-José Leonardo Ortiz-Chiclayo-2020

La presente propuesta de motivación servirá para potencializar el compromiso de los colaboradores de MIBANCO-José Leonardo Ortiz-Chiclayo, resultado de las encuestas aplicadas a los colaboradores de MiBanco sobre las variables de “motivación” y “compromiso laboral”, donde ambas se encuentran en un nivel alto. Así mismo, se considera el escenario de pandemia por COVID-19 para una mejor toma de decisión, acertada y sostenible, a fin de obtener mejores resultados.

1. Objetivos

Objetivo General

Diseñar un plan de motivación laboral para potencializar el compromiso de los colaboradores de Mibanco-José Leonardo Ortiz-Chiclayo-2020.

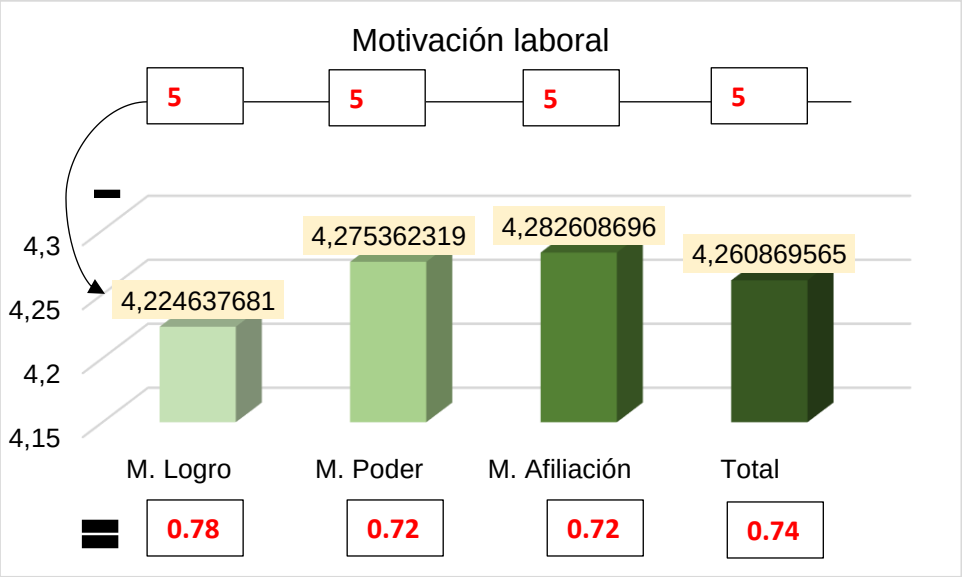
Objetivos específicos

Analizar la situación de motivación de los colaboradores de MIBANCO-José Leonardo Ortiz- Chiclayo.

Plantear estrategias adecuadas de motivación para mejorar el compromiso de los colaboradores de MIBANCO-José Leonardo Ortiz- Chiclayo.

Desarrollar la estrategia de motivación más acertada para mejorar el compromiso de los colaboradores de MIBANCO-José Leonardo Ortiz- Chiclayo.

2. Medición de la motivación laboral



En esta figura se analiza los resultados de la Motivación, en donde se evidencia la brecha de manera global y por dimensiones (Logro, Poder y Afiliación), la misma que oscila entre 0.72 a 0.78 tras restar el ideal con lo obtenido al procesar la data del cuestionario aplicado. Así mismo, se comprobó la hipótesis, es decir, existe influencia significativa de la motivación en el compromiso de los colaboradores, por tanto, el plan motivacional influirá en los resultados.

3. Estrategias

3.1. Motivación para Logro

- **Superación personal y autocrecimiento**

❖ Brindar Webinars acerca del manejo de las afecciones mentales; estrés, ansiedad y depresión, con la intención de mitigar la frustración de los colaboradores por no lograr ascender, dicho de otra manera, no hacer línea de carrera.

- Ofrecer talleres para desarrollar las fortalezas y contrarrestar las limitaciones que tienen los colaboradores, para lo cual, se ha de utilizar la herramienta del Coaching.

3.2. Motivación para Poder

- **Influir en otros**

  - Ofrecer capacitaciones sobre técnicas de persuasión, maneras de generar confianza en los clientes, así como también sobre seguimiento post venta.

  - Ofrecer reconocimientos a los colaboradores destacados del mes, tales como; diploma virtual y bonificación, para ambas áreas; banca y servicio, pues se conoce que solo aplica para el área de servicio.

3.3. Motivación para afiliación

- **Establecer y mantener una relación afectiva positiva con otra persona**

  - Realizar reuniones virtuales de manera mensual sobre fechas especiales; cumpleaños y festividades.

  - Realizar dinámicas, en donde el colaborador comparta su playlist favorito o menciona su pasatiempo(s) que realiza fuera de su jornada laboral.

  - Hacer video llamada que no sean de trabajo (supervisor-colaborador), esto permitirá que los colaboradores continúen sintiéndose parte del equipo, continúen motivados, comuniquen cómo se sienten, cómo logran

lidiar con la contingencia y su manera para distraerse de la rutina que implica estar en casa todo el día.

- Ofrecer ejercicio remoto, donde los colaboradores puedan disfrutar en grupo de actividades como; yoga, bailes zumba, entre otros.

- Por aniversario, solicitar a los colaboradores realicen videos sobre un determinado talento, para así exponerlo con todos los colaboradores en lo que se denominará tarde o noche de talento.

4. Estrategia seleccionada

Ofrecer talleres para desarrollar las fortalezas y contrarrestar las limitaciones que tienen los colaboradores, para lo cual, se ha de utilizar la herramienta del Coaching.

4.1. Taller de coaching

4.1.1. Objetivo del taller

Potencializar la motivación de los colaboradores de MiBanco-José Leonardo Ortiz- Chiclayo-2020.

4.1.2. Información general

Número de participantes: Máx. 45 personas

Grupo A: Área de Banca de Servicio

Grupo B: Área de Negocios

Duración: 60 minutos

4.1.3. Programa

Dinámica “Motívate y motiva a los demás, somos un equipo” 40’

Temas

- ¿Qué es la herramienta del coaching?
- ¿En qué me puede ayudar? 20’

➢ **Inicio**

Exploración:

- Personal

Preguntas poderosas

• ¿Qué quieres alcanzar?
• ¿Qué otras alternativas posees?
• ¿Qué es lo significativo para ti de ese tema?
• ¿Qué estás dispuesto a renunciar para lograrlo?
• ¿Qué es lo que no estás dispuesto a cambiar?
• ¿Qué buscas al perseguir este objetivo?
• ¿Qué enseñanza puedes sacar de esto?
• ¿Qué realizarás de manera diferente la próxima vez?
• ¿Qué aspecto positivo rescatas de la situación actual?
• ¿Qué puedes hacer para que eso cambie?
• ¿Qué podría impedirte emprender la acción?

- Grupal

¿Qué tenemos y queremos mantener?	¿Qué No tenemos y queremos tener o necesitamos incorporar?	¿Qué tenemos y queremos deshacernos o reciclar?

- **Desarrollo**

Creando el futuro: Preguntas a desarrollar en equipo

	Contribución parcial	**Contribución total**
Ideal/futuro	¿Cómo nos idealizamos vernos? (nuestro equipo expresando su máximo potencial)	¿Cómo anhelamos que nos perciban nuestros clientes? (en línea con la misión de nuestra empresa)
Esencia/presente	¿Qué es lo que realizamos? (Negocio principal)	¿Para qué seguimos haciendo lo que hacemos? (pensar en grande)

- **Desarrollo (hipotético):** Posibles respuestas

	Contribución parcial	**Contribución total**
Ideal/futuro	¿Cómo nos idealizamos vernos? Un equipo de banca o servicio destacado que permite a la organización liderar en el sector bancario en Perú.	¿Cómo anhelamos que nos perciban nuestros clientes? Una parte clave de la empresa, que reta, crea, apoya y construye el futuro éxito del mismo
Esencia/presente	¿Qué es lo que realizamos? Diariamente ofrecemos sistemas, servicios y experiencias eficientes y de	¿Para qué seguimos haciendo lo que hacemos? Para crear experiencias que permitan que nuestra vida

	alta calidad para nuestros clientes.	sea mejor, más sencilla y más divertida. Para mejorar la vida de los demás.

- **Cierre**

Tips para motivar

- ✓ Sal de tu zona de confort. ...
- ✓ Desglosa tus objetivos. ...
- ✓ Descubre lo que realmente te hace feliz. ...
- ✓ Haz que cada día cuente. ...
- ✓ Establece plazos para lograr tus objetivos y plásmalos en un papel. ...
- ✓ Realiza un acuerdo contigo mismo.

5. Herramientas de medición

Después de la aplicación de nuestro aporte científico, para medir si esta herramienta esta funcionando de manera correcta en los colaboradores se tiene que realizar una encuesta del antes y después de la aplicación del plan de motivación para potencializar el compromiso laboral de los colaboradores de MiBanco, para tener una visión mas precisa sobre los aspectos que se deben de modificar por parte del banco. Además, se pueden llevarse a cabo de forma frecuente o mas espaciados, pero con mayor profundidad.

6. Presupuesto general

Sobre las estrategias tomadas anteriormente, será un presupuesto de S/.16,400.00 que puede realzar la motivación de los colaboradores de Mibanco.

Estrategias	Actividad	Responsable	Monto
Motivación para el logro	Plataforma zoom	Administrador	S/0.00
	Capacitador		S/1,800.00
Motivación para poder	Plataforma zoom	Contratar a un capacitador sobre el tema	S/0.00
	Capacitador		S/2,000.00
	Certificados (S/. 20 por 45 personas)		S/900.00
Motivación para afiliación	Plataforma zoom	Contratar a un capacitador sobre el tema	S/0.00
	Regalos por cumpleaños (S/. 100 por 45 personas)		S/4,500.00
	Dinámicas (S/. 300 por cada mes)		S/3,600.00
	Actividades de ejercicios (entrenador) (S/. 300 por cada mes)		S/3,600.00
TOTAL			S/16,400.00

Fuente: Elaboración propia

7. Beneficio de la propuesta

La mejora de la propuesta generará un mejor compromiso laboral, se verá un mejor manejo de las funciones que desempeña los colaboradores, habrá un mejor ambiente para los usuarios que visiten la entidad, se creará confianza a los usuarios para así con esta estrategia poder fidelizarlos y por último a los colaboradores se les capacitara en la motivación para que puedan brindar un buen trato. Se simuló un beneficio en el primer año de S/. 20,000.00, y tendrá de costo un total de S/. 16,400.00, teniendo la relación de beneficios a costos será de S/.1.21 de retorno por cada sol gastado, este sería un retorno positivo.

8. Herramienta para medir la propuesta

La herramienta de gestión de propuestas proporciona la estructura, la flexibilidad y el control necesario sobre el proceso a los distintos miembros de un equipo de trabajo. Su finalidad es facilitar la consecución de los resultados que se han establecido como objetivos a tiempo y sin sobrepasar el presupuesto. Para administrar la propuesta de forma eficiente es necesario utilizar una herramienta concreta para cada etapa del mismo: inicio, planificación, ejecución, control y cierre. La herramienta que se utilizará en la propuesta realizada será:

- **El Diagrama de Gantt**

  Es una herramienta básica que servirá para planificar el flujo de trabajo de un proyecto. Se compone de un diagrama de barras que muestra el origen y el final de las distintas unidades y grupos de tareas que tiene la propuesta un compone en el proyecto. Esta herramienta muestra de forma visual la relación de tiempos necesaria entre estas partes del proyecto para lograr la consecución de los objetivos en plazo y presupuesto. Y como ventaja que se tiene al utilizar esta herramienta son las siguientes:

  i. **Claridad:** Un diagrama de Gantt desglosa múltiples tareas y líneas temporales en una vista general única. De esta manera,

se sabe dónde se encuentra tu equipo en cada fase del proyecto. Se usa el diagrama para mostrarles a las partes interesadas cómo están organizadas las taras y qué recursos se destinan a cada una de ellas. Así, se podrá presentar claramente en qué punto del proyecto te encuentras y si se completará con éxito.

ii. **Comunicación:** Los equipos utilizan diagramas de Gantt para reemplazar las reuniones y las actualizaciones de estado. De esta manera, los miembros del equipo tendrán una vista general clara del progreso de cada tarea.

iii. **Motivación:** Al crear una vista general clara, los miembros del equipo son más conscientes de su rendimiento general y podrán adaptar su rutina de trabajo según las necesidades del programa de la propuesta. Además, serán más conscientes de las tareas interdependientes, y, por lo tanto, comprenderán mejor el impacto de los retrasos dentro de la propuesta. Este tipo de planificación fomenta la colaboración y una mejor organización de las tareas.

iv. **Gestión del tiempo:** El diagrama de Gantt ayudará a establecer plazos a tiempo realista. Las barras del diagrama indican en qué periodo tiene que completarse una tarea determinada. De esta manera, se asegurará de no perjudicar a otros proyectos que necesitan más recursos y tiempo.

v. **Flexibilidad:** La propuesta puede sufrir modificaciones. Al tener una vista general de los cambios inesperados dentro de los objetivos o los plazos de tiempo de la propuesta, se puede ajustar las tareas y recursos como corresponde.

ENCUESTA A LOS COLABORADORES DE MI BANCO

La siguiente encuesta será para medir si la propuesta aplicada tuvo efecto en los cobradores sobre la motivación en el compromiso laboral.

Sexo: F M Puesto:……

1. ¿Estás satisfecho de trabajar para esta organización?
   a) Totalmente satisfecho b) Satisfecho c) Indiferente
   d) Insatisfecho d) Totalmente insatisfecho

2. ¿Las capacitaciones que te brinda, te sirvan para el ámbito profesional?
   a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
   d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo

3. ¿Son similares tus valores a los de la empresa?
   b) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
   d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo

4. ¿Sientes que tu trabajo tiene un impacto en el logro de los objetivos de la empresa?
   a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
   d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo

5. ¿Te sientes comprometido a dar, en ocasiones, un esfuerzo adicional por el bien de la compañía?
   a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
   d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo

6. ¿La organización te inspira a dar lo mejor de ti?

a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo

7. ¿Considera que somos una empresa bien organizada?

a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo

8. ¿Tienes los recursos suficientes para dar solución a los problemas de los clientes?

a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo

9. ¿Este trabajo es algo central en tu vida?

a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo

10. ¿Disfrutas venir a la oficina todos los días?

a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo

11. ¿Te sientes reconocido?

a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo

12. ¿Cómo es la relación con tus colegas?

a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo

13. ¿Sientes que tus capacidades son aprovechadas al 100%?

a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

A partir de los hallazgos, se concluye que existe influencia significativa de la motivación en el compromiso de los colaboradores de MiBanco, dicho de otro modo, a mayor motivación mayor compromiso, y ante cualquier variación en esta última variable ya sea de manera ascendente o descendente, está se verá afectada, con lo cual se confirma la hipótesis de estudio.

La motivación de los colaboradores en MiBanco se encuentra en un nivel alto, por lo mismo, de que la empresa les ofrece constantemente incentivos monetarios, de formación, ascensos y de recreación.

El compromiso de los colaboradores de MiBanco se ubica en un nivel alto, esto debido a que la empresa estimula su sentido de pertenencia y de lealtad con la filosofía que les imparten diariamente.

Los factores más importantes de la motivación que influye en el compromiso laboral de los colaboradores de Mibanco son; poder, afiliación y logro, los mismos que inciden en menor intensidad, 41.5%, 31.10% y 21.3% respectivamente.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda a MIBANCO promover la línea de carrera de manera constante, para así fortalecer y estimular la motivación por logros de los colaboradores.

Ofrecer cursos y talleres virtuales sobre Coaching, desarrollo personal, performance de alto rendimiento, entre otros temas a los colaboradores de MIBANCO.

Se sugiere realizar reconocimientos a los colaboradores de MIBANCO que tengan actitudes y comportamientos extraordinarios al momento de trabajar de manera colaborativa, reforzando la motivación por afiliación.

Se recomienda empoderar a los colaboradores de MIBANCO en tareas y actividades que requieran mayor exigencia, así se obtendrá mejores resultados en la motivación por poder.

Realizar un buzón de sugerencias en MIBANCO sobre cómo podría motivarlos y comprometerlos de manera ideal, y se revisaría de manera mensual.

Se sugiere realizar periódicamente el estudio de motivación y compromiso, dos temas sustanciales para gestionar equipos de alto rendimiento.

REFERENCIAS

Bances, A. (2018). Engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la institución financiera CMAC Piura-Chiclayo. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán. Recuperado de:

http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4910/Vinces%20Cayotopa%20Aracely%20Xiomara.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bateman, T., & Snell, S. (2004). Administración, una ventaja competitiva. México: McGraw-Hill.

Bavaresco, A. (2001). Proceso Metodológico de la Investigación. Cómo hacer un Diseño de Investigación (Cuarta Edición). Maracaibo, Editorial de La Universidad del Zulia.

Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. American Journal of Sociology, 66(1), pp.350-360. Recuperado de:

https://www.journals.uchicago.edu/doi/abs/10.1086/222820

Bravo, J. (1996). Gestión y motivación del personal. Madrid: Díaz de Santos.

Cañari, Y. (2017). Motivación laboral y comportamiento organizacional en los docentes de la Institución Educativa Sagrado Corazón de Jesús 6059. Lima-2016. (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú, Lima. Recuperado de:

http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/405/1/CANARI%20LOPEZ%20YSABEL.pdf

Chambi, J. (2018). Relación de la motivación laboral con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Paucarpata. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Recuperado de http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7413

Chirinos, D y Vela, J. (2017). Compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana. (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de:

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2856/1/2017_Chirinos_Compromiso-organizacional-en-colaboradores.pdf

Colquitt, J. A., Lepine, J. A., & Wesson, M. J. (2010), Organizational Behavior: Essentials for Improving Performance and Commitment, McGraw-Hill Irwin, New York, NY.

Córdova, K. (2018). Motivación laboral y compromiso organizacional en los trabajadores del Céticos Paita. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Piura. Recuperado de: http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1426/ADM-COR-COR-2018.pdf?sequence=1&isAllowed

Comunidad Rh. (03 de marzo de 2018). Brasil, cambian las Encuestas de Compromiso Laboral. Comunidad Recursos Humanos. Recuperado de: https://www.comunidad-rh.com/2018/03/03/brasil-cambian-las-encuestas-de-compromiso-laboral/

Diario Gestión. (01 de julio de 2016) ¿Qué tanto se comprometen los peruanos con la empresa para la que trabajan? Gestión. Recuperado de:

https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comprometen-peruanos-empresa-108397-noticia/

Diario Gestión. (21 de noviembre de 2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. Recuperado de:

https://archivo.gestion.pe/empleo-management/87-empresas-considera-que-falta-compromiso-laboral-su-principal-problema-2149055

Díaz, K. (2016), Engagement entre dos instituciones financieras de Chiclayo (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán. Recuperado de:

http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3090/tesis%20katherine%20Solangel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ESAN. (01 de octubre de 2019). Management 3.0: A mayor felicidad, mayor productividad. Conexiónesan.Recuperado de:

https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2019/10/01/management-30-a-mayor-felicidad-mayor-productividad/

ESAN. (09 de setiembre de 2019). Motivación laboral: nuevas tendencias globales. Conexiónesan. Recuperado de: https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/motivacion-laboral-nuevas-tendencias-globales/

Forbes. (22 de febrero de 2018). Compromiso laboral y 'felicidad' del colaborador. Forbes.

Recuperado de https://www.forbes.com.mx/compromiso-laboral-y-felicidad-del-colaborador/

Gagné, M., Forest, J. Gilbert, M. Aubé, C. Morin, E. & Malorni, A. (2010). The Motivation at Work Scale: Validation evidence in two languages. Educational and Psychological Measurement, 70(4) 628– 646. Doi: https://doi.org/10.1177/0013164409355698

García, A. E. (2008). Motivación individual. Consultado el 7 de junio del 2008, de http://grupos.emagister.com/documento/administracion_motivacion_y_ organización_/1048-38669

Gallardo, N. y Sandoval, M. (2014) Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la empresa pública y privada. (Tesis de pregrado). Universidad del Biobío. Recuperado de:

http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1742/1/Gallardo_Salcedo_Nathalie_Soledad.pdf

Gómez, L. (2018). Compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada, Chiclayo 2017. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Recuperado de:

http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7413/RIchtajm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guerrero, P. (2019). Compromiso Organizacional basado en el modelo de Meyer y Allen en los colaboradores de un banco chiclayano. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de:

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1635/3/TL_GuerreroMaldonadoPedro.pdf

Granados, C. (2015) Engagement Laboral en la Dirección de Gestión de Talento Humano de la Contraloría General de la Republica. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Abierta y a distancia UNAD. Recuperado de: https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/3464/40394610.pdf;jsessionid=FA2051FA29F8264CB89E3489F59C78F0.jvm1?sequence=1

Godoy, J. (2017). Motivación laboral y compromiso organizacional en el personal de una empresa del sector manufactura de la ciudad de Lima, 2017. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Recuperado de:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8559/Godoy_MJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Han, T, & Mahzoun, Z. (2018). Demotivating Factors of EFL Teachers: A Case Study of a Private School in Turkey. Erik, 12(2),13. Novitas-Royal. Recuperado de https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1195283.pdf

Hampton, D., Summer, C., y Webber, R. (1989). Manual de desarrollo de recursos humanos. México: Trillas

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación.

Hernández, R. (2014) Metodología de la Investigación. Recuperado de:

http://crecedu.pe/wp-content/uploads/2019/06/Metodolog%C3%ADa-de-la-investigaci%C3%B3n.pdf

Hernández, B., Ruiz, A., Ramírez, V., Sandoval, S., & Méndez, L. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. Revista Iberoamericana. Recuperado de: http://analytics.scielo.org/?journal=2007-7467&collection=mex para la investigación y el desarrollo educativo, 8(16).Doi: 10.23913/ride.v8i16.370

Koontz, H., & Weihrich, H. (1998). Administración una perspectiva global. México: McGraw Hill Interamericana.

Hurtado, R. (2018) Habilidades sociales en estudiantes de quinto año de secundaria de una institución educativa particular de Lima Metropolitana, 2017. (Tesis de pregrado).Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Recuperado de:

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2210/TRAB.SUF.PROF._Rocio%20del%20Milagro%20Karla%20Hurtado%20Vidarte.pdf?sequence=2

Kreitner, R., & Kinicki, A. (1997). Comportamiento de las organizaciones. Madrid: McGraw-Hill.

Lipkin, N.(2015). Líder. Lo que no deja dormir. Como reconocer y resolver las cuestiones más problemáticas que se presentan al gestionar. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=mqC1AwAAQBAJ&pg=PA218&dq=(Lipkin,+2015)+motivaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiQwceC96btAhWvJrkGHZF9C68Q6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q=(Lipkin%2C%202015)%20motivaci%C3%B3n&f=false

Martínez, M. (2018). El módulo de Relaciones en el Entorno de trabajo en el curso. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=TS2BDwAAQBAJ&pg=PA7&dq=definicion+de+motivacion+en+la+empresa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiwyojlx6ntAhUNGbkGHX15BWsQ6AEwAXoECAMQAg#v=onepage&q=definicion%20de%20motivacion%20en%20la%20empresa&f=false

Meyer, J. P., & Parfyonova, N. M. (2010). Normative commitment in the workplace: a theoretical analysis and re-conceptualization. Human Resource Management Review, 20(4), pp.283-294. Doi: https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2009.09.001

Meyer, J., & Allen , N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. Human Resource Management Review.

Montoya, E. (2014) Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado de:

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581494/TESIS%20FINAL_Elizabeth%20Montoya.pdf?sequence=1yisAllowed=y

McClelland, D. Atkinson, J. Clark, R., & Lowell, E. (1953). The achievement motive. East Norwalk, CT, US: Appleton Century-Crofts

McClelland, D. (1989). Estudio de la motivación Humana Madrid: Narcea

Peña, H., & Villón, S. (2017). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A. Doi:https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192

Pérez, R. (2014). Motivación y compromiso organizacional en personal administrativo de universidades limeñas. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de:

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/5747

Porret, M. (2008). Recursos humanos, Madrid, España: Pozuelo de Alarcón.

Porret, M. (2010). Gestión de personas. Madrid: ESIC Editorial.

Ramírez, M. (2017). Compromiso organizacional y la motivación laboral en los empleados y obreros de una empresa de servicios de agua potable, Región Callao. (Tesis de pregrado).Universidad Ricardo Palma. Recuperado de:

http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1478/MRAMIREZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robinson, S (1999). Comportamiento Organizacional. (8ª .ed.). México: Prentice Hall.

Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. (10ª. ed.). México: Pearson Educación.

Robbins, S., & Coulter, M. (2014). Administración. México: Pearson.

Robbins, S., & Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación.

Rodríguez, J. (2017). Motivación y compromiso organizacional en los oficiales del grado de mayor de una organización Militar en Lima-Perú en el 2015. (Tesis de Posgrado). Universidad Ricardo Palma. Recuperado de: https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2356/C_T030_43434874_

M%20Rodriguez%20Gonz%C3%A1les%2C%20Jos%C3%A9%20Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez, C. (2018). Motivación laboral y compromiso organizacional en colaboradores de entidades financieras privadas de la provincia de Trujillo. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejos. Recuperado de:

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_81e6c16f6a116157631c4f190fd33974/Details

Ruiz, J. (2013). El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. Revista de Estudios Empresariales. Segunda época. (1) ,67-86. Recuperado de: http://Dialnet-ElCompromisoOrganizacional-5089649%20(9).pdf

Sansone, C., & Harackiewicz, J. (2000). Intrinsic and extrinsic motivation: The search for optimal motivation and performance. California: American Psychological Associaton. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=uM10geBB8o4C&oi=fnd&pg=PP1&dq=Intrinsic+and+extrinsic+motivation:+The+search+for+optimal+motivation+and+performance.+California:+American+Psychological+Association.&ots=DDvbhcA49L&sig=T4GTyoXWrwonzimQl7OZOQRH2As#v=onepage&q&f=false

Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). Administración. México: Pearson.

Silva, J. A. (2018). La gestión y el desarrollo organizacional: Marco para mejorar el desempeño del capital humano. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=m-pyDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=definicion+compromiso+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi6nPriyantAhWgILkGHfkuDLQQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=compromiso%20laboral&f=false

Tejada, A. (2017/06/12). ¿Cómo retener y generar compromiso en el capital humano? Conexiónesan. Recuperado de:

https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2017/12/06/como-retener-y-generar-compromiso-en-el-capital-humano/

Tello, L. (2018). Relación del Compromiso Organizacional con la Satisfacción Laboral en el sector calzado de la Provincia de Tungurahua. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de:

https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28319/1/43%20GTH.pdf

Torres, R., & Abigail, E. (2015). Motivación laboral y compromiso organizacional en colaboradores del área logística de una empresa metálica de Lima. (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio De Loyola. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1870/2/2015_Rojas.pdf.

Trechera, J. (2005). Saber motivar: ¿El palo o la zanahoria? Consultado el 15 de febrero de 2008, de http://www. psicologia-online.com/artículos/2005/ motivacion.shtml

Valdés, C. (2005). Motivación. Consultado el 12 de noviembre de 2008, de: http://www.gestiopolis.com/canales5/ rrhh/lamotici.htm

Vandenbergue, C. (1996). Assessing organizational commitment in a Belgin context: evidence for the three-dimensional model. Applied Psychology: An International Review. 45(4), 371-386 (ISSN 1464-0597).

Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. Revista Educación, 33(1), pp. 155-165. Recuperado de:

https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf

Vinces, A. (2018) Engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la institución financiera CMAC Piura-Chiclayo 2018(Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán. Recuperado de:

http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4910/Vinces%20Cayotopa%20Aracely%20Xiomara.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vroom, V. (1979). Motivación y alta dirección. México: Trillas.

ANEXOS

Anexo 1. *MATRIZ DE CONSISTENCIA*

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTO
¿Cuál es el nivel de influencia de la motivación en el compromiso laboral- MIBANCO- José Leonardo Ortiz- Chiclayo 2020?	**OBJETIVO GENERAL:** Determinar el nivel de influencia de la motivación en el compromiso laboral- MIBANCO- José Leonardo Ortiz- Chiclayo 2020 **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**	**H1:** Existe una influencia significativa de la motivación en el compromiso laboral- MIBANCO - José Leonardo Ortiz-Chiclayo 2020.	**Variable Independiente** Motivación laboral David McClelland (1989)	Logro	Situaciones difíciles y desafiantes Fijar y alcanzar metas realistas Satisfacción de terminar una tarea difícil Competencia y Ganar	Ítems 1,2,3	Técnica e instrumento de recolección de datos: Técnica: Encuesta Instrumento:

	Determinar el nivel de motivación– MIBANCO -José Leonardo Ortiz-Chiclayo 2020. Determinar el nivel de compromiso-MIBANCO - José Leonardo Ortiz-Chiclayo 2020. Determinar los factores más importantes de la motivación que influyen en el compromiso laboral-MIBANCO -José Leonardo Ortiz-Chiclayo 2020.	**H0:**		Poder	Influenciar a la gente Tener más control Hablar de otros temas extralaborales	Ítems: 5,6,7 Ítems: 8,9,10	Cuestionario Procesamiento de análisis de datos: Se utilizará el Excel y el software IBM SPSS Statistics versión 22

		No existe una influencia significativa de la motivación en el compromiso laboral- MIBANCO - José Leonardo Ortiz-Chiclayo 2020.		Afiliación	Construir relaciones cercanas		
					Pertenecer a los grupos y organizaciones		Se calculará la distribución normal.
					Trabajar con otras personas		
						Ítems 11,12,13	Se utilizará la prueba de spearman o Pearson.
					Afecto por permanecer en la organización.		Se presentarán los resultados en gráficos y tablas
					Orgullo de pertenecer a la organización.	Ítems 14,15,16,17	
					Necesidad de permanecer en un trabajo estable	Ítems 18,19,20	

			Variable Dependiente Compromiso laboral (Meyer & Allen , 1991)	Compromiso Afectivo Compromiso de Continuidad Compromiso Normativo	Situación de permanencia temporal Hacer una carrera en una sola organización. Evaluar la lealtad hacia la organización.		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. *FORMATO DEL CUESTIONARIO*

Cuestionario

Instrucciones:

Estimado colaborador con una (X) marcar la opción que mejor describa lo que percibe.

Ítems		**Nunca**	**Casi nunca**	**A vece**	**Casi siempre**	**Siempre**
Motivación						
1	Le agrada mejorar constantemente su desempeño laboral					
2	Se siente complacido al trabajar en situaciones difíciles y desafiantes					
3	Le gusta fijar y alcanzar metas realistas					
4	Le gusta trabajar en competición y ganar					
5	Le gusta influenciar en la gente para conseguir algún objetivo					
6	Se esfuerza frecuentemente por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que le rodean					
7	Le agrada hablar con otras personas sobre temas que no forman parte del trabajo					
8	Le agrada construir relaciones cercanas con los compañeros(as) de trabajo					
9	Le agrada pertenecer a diversos grupos de sociabilización					
10	Le gusta trabajar con otras personas más que trabajar solo(a)					
Compromiso Laboral						
11	Estaría muy feliz de pasar el resto de su carrera en esta organización.					
12	Siento un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.					
13	Esta organización tiene un gran significado personal para mí.					
14	En este momento, quedarme en la organización es una necesidad tanto como un deseo.					
15	Demasiado en mi vida se vería afectado si decidiera que quería abandonar la organización ahora mismo.					

16	Si no hubiera puesto tanto de mí en esta organización, podría considerar trabajar en otra parte.					
17	Una de las pocas consecuencias negativas de abandonar esta organización sería la escasez de alternativas disponibles.					
18	No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual.					
19	Esta organización merece mi lealtad.					
20	No me iría de la organización en este momento porque tengo un sentido de obligación con las personas que lo integran.					

David McClelland (1989) y Meyer y Ayllen (1991)

Anexo 3. *VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO*

Anexo 3: Validación de instrumento

Validación por expertos[1]

Yo, Mg. Luis Enrique Soria Palma, Lic. Administración y Docente adscrito a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipan, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos para la variable de estudio "Motivación y "Compresión laboral", presentado por las estudiantes de la Escuela de Administración: Mío Montalván Girly Gabriela y Pintado Aguilar Patricia Manuela, para el desarrollo de la investigación titulada: LA MOTIVACION Y SU INFLUENCIA EN EL COMPROMISO LABORAL-MIBANCO. JOSÉ LEONARDO ORTIZ-CHICLAYO 2020

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 08 de Julio del 2020

Mg. Luis Enrique Soria Palma
DNI 17817656

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA_____ N° TD_____
2. COMENTARIOS GENERALES Las preguntas formuladas están bien estructuradas	
3. OBSERVACIONES Ninguna	

JUEZ – EXPERTO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÒN

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS EN LA ENCUESTA

1	Nombre del Juez	Mg. Luis Enrique Soria Palma
2	Profesión	Licenciado en Administración
	Mayor Grado Académico obtenido	Magister en Administración
	Experiencia Profesional (en años)	22 años
	Institución donde labora	Universidad Señor de Sipán
	Cargo	Docente

TRABAJO DE INVESTIGACIÒN

TITULO: LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL COMPROMISO LABORAL-MIBANCO- JOSÉ LEONARDO ORTIZ-CHICLAYO 2020

OBJETIVO GENERAL: Determinar el nivel de influencia de la motivación en el compromiso laboral-MIBANCO- José Leonardo Ortiz-Chiclayo 2020

Autores: Mío Montalván Girlhy Gabriela

Pintado Aguilar Patricia Manuela

Asesor: Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes

Instrumento evaluado	Encuesta

Detalle del Instrumento:

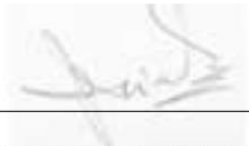
Encuesta aplicada para los colaboradores de MiBanco José Leonardo Ortiz - Chiclayo

ÍTEMS PREGUNTAS-ENCUESTA	
1. Le agrada mejorar constantemente su desempeño laboral a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
2. Se siente complacido al trabajar en situaciones difíciles y desafiantes a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
3. Le gusta fijar y alcanzar metas realistas a. Nunca.	A(X) D( ) Sugerencias:

b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	
4. Le gusta trabajar en competencia y ganar a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
5. Le gusta influenciar en la gente para conseguir algún objetivo a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
6. Se esfuerza frecuentemente por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que le rodean a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
7. Le agrada hablar con otras personas sobre temas que no forman parte del trabajo a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
8. Le agrada construir relaciones cercanas con los compañeros(as) de trabajo a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
9. Le agrada pertenecer a diversos grupos de sociabilización a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
10. Le gusta trabajar con otras personas más que trabajar solo(a) a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
11. Estaría muy feliz de pasar el resto de su carrera en esta organización. a. Nunca.	A(X) D( ) Sugerencias:

b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	
12. Siento un fuerte sentido de pertenencia con esta organización. a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
13. Esta organización tiene un gran significado personal para mí. a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
14. En este momento, quedarme en la organización es una necesidad tanto como un deseo. a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
15. Demasiado en mi vida se vería afectado si decidiera que quería abandonar la organización ahora mismo. a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
16. Si no hubiera puesto tanto de mí en esta organización, podría considerar trabajar en otra parte. a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
17. Una de las pocas consecuencias negativas de abandonar esta organización sería la escasez de alternativas disponibles. a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
18. No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual. a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
19. Esta organización merece mi lealtad.	A(X) D( )

a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	Sugerencias:
20. No me iría de la organización en este momento porque tengo un sentido de obligación con las personas que lo integran. a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:



FIRMA JUEZ DE EXPERTO

DNI N° 17817656

Validación por expertos$_2$

Yo, Mg. Roberto Anchorena Roggeroni, Lic. Administración y Docente adscrito a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos para la variable de estudio “Motivación y "Compresión laboral”, presentado por las estudiantes de la Escuela de Administración: Mío Montalván Girlhy Gabriela y Pintado Aguilar Patricia Manuela, para el desarrollo de la investigación titulada: LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL COMPROMISO LABORAL-MIBANCO-JOSÉ LEONARDO ORTIZ-CHICLAYO 2020

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 07 de Julio del 2020

Mg. Roberto Anchorena Roggeroni

17543676

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÒN

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS EN LA ENCUESTA

1	Nombre del Juez	Mg. Roberto Anchorena Roggeroni
2	Profesión	Licenciado en Administración
	Mayor Grado Académico obtenido	Magister en Administración
	Experiencia Profesional (en años)	16 años
	Institución donde labora	Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
	Cargo	Docente

TRABAJO DE INVESTIGACIÒN

TITULO: LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL COMPROMISO LABORAL-MIBANCO- JOSÉ LEONARDO ORTIZ-CHICLAYO 2020

OBJETIVO GENERAL: Determinar el nivel de influencia de la motivación en el compromiso laboral-MIBANCO- José Leonardo Ortiz-Chiclayo 2020

Autores: Mío Montalván Girlhy Gabriela

Pintado Aguilar Patricia Manuela

Asesor: Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes

Instrumento evaluado	Encuesta

Detalle del Instrumento:

Encuesta aplicada para los colaboradores de MiBanco José Leonardo Ortiz - Chiclayo

ÍTEMS PREGUNTAS-ENCUESTA	
1. Le agrada mejorar constantemente su desempeño laboral a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
2. Se siente complacido al trabajar en situaciones difíciles y desafiantes a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
3. Le gusta fijar y alcanzar metas realistas	A(X) D( )

a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	Sugerencias:
4. Le gusta trabajar en competencia y ganar a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
5. Le gusta influenciar en la gente para conseguir algún objetivo a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
6. Se esfuerza frecuentemente por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que le rodean a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
7. Le agrada hablar con otras personas sobre temas que no forman parte del trabajo a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
8. Le agrada construir relaciones cercanas con los compañeros(as) de trabajo a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
9. Le agrada pertenecer a diversos grupos de sociabilización a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
10. Le gusta trabajar con otras personas más que trabajar solo(a) a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
11. Estaría muy feliz de pasar el resto de su carrera en esta organización.	A(X) D( ) Sugerencias:

a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	
12. Siento un fuerte sentido de pertenencia con esta organización. a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
13. Esta organización tiene un gran significado personal para mí. a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
14. En este momento, quedarme en la organización es una necesidad tanto como un deseo. a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
15. Demasiado en mi vida se vería afectado si decidiera que quería abandonar la organización ahora mismo. a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
16. Si no hubiera puesto tanto de mí en esta organización, podría considerar trabajar en otra parte. a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
17. Una de las pocas consecuencias negativas de abandonar esta organización sería la escasez de alternativas disponibles. a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
18. No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual. a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:

19. Esta organización merece mi lealtad. a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
20. No me iría de la organización en este momento porque tengo un sentido de obligación con las personas que lo integran. a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:

FIRMA JUEZ DE EXPERTO

DNI N° 17543676

Validación por expertos3

Yo, Rolando Malca Correa, Magíster en Administración y Marketing, con estudios de Posgrado en Recursos Humanos, Coach Profesional por la International Association of Coaching y Docente de la Escuela de Posgrado en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos para la variable de estudio "Motivación y "Compresión laboral", presentado por las estudiantes de la Escuela de Administración: Mío Montalván Girlhy Gabriela y Pintado Aguilar Patricia Manuela, para el desarrollo de la investigación titulada: LA MOTIVACION Y SU INFLUENCIA EN EL COMPROMISO LABORAL-MIBANCO- JOSÉ LEONARDO ORTIZ-CHICLAYO 2020

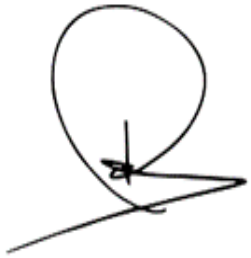
C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 07 de Julio del 2020

Mg. Rolando Malca Correa

DNI 17886367

1. **PROMEDIO OBTENIDO:**	N° TA _____ N° TD _____
2. **COMENTARIO GENERALES: El cuestionario está bien.**	
3. **OBSERVACIONES: Ninguna**	



JUEZ – EXPERTO

Mg. Rolando Malca Correa

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÒN

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS EN LA ENCUESTA

1	Nombre del Juez	Mg. Rolando Malca Correa
2	Profesión	Licenciado en Administración
	Mayor Grado Académico obtenido	Magister en Administración y Marketing
	Experiencia Profesional (en años)	22 años
	Institución donde labora	Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
	Cargo	Docente

TRABAJO DE INVESTIGACIÒN

TITULO: LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL COMPROMISO LABORAL-MIBANCO- JOSÉ LEONARDO ORTIZ-CHICLAYO 2020

OBJETIVO GENERAL: Determinar el nivel de influencia de la motivación en el compromiso laboral-MIBANCO- José Leonardo Ortiz-Chiclayo 2020

Autores: Mío Montalván Girlhy Gabriela

Pintado Aguilar Patricia Manuela

Asesor: Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes

Instrumento evaluado	Encuesta

Detalle del Instrumento:

Encuesta aplicada para los colaboradores de MiBanco José Leonardo Ortiz - Chiclayo

ÍTEMS PREGUNTAS-ENCUESTA	
1. Le agrada mejorar constantemente su desempeño laboral a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
2. Se siente complacido al trabajar en situaciones difíciles y desafiantes a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
3. Le gusta fijar y alcanzar metas realistas	A(X) D( )

a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	Sugerencias:
4. Le gusta trabajar en competencia y ganar a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
5. Le gusta influenciar en la gente para conseguir algún objetivo a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
6. Se esfuerza frecuentemente por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que le rodean a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
7. Le agrada hablar con otras personas sobre temas que no forman parte del trabajo a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
8. Le agrada construir relaciones cercanas con los compañeros(as) de trabajo a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
9. Le agrada pertenecer a diversos grupos de sociabilización a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
10. Le gusta trabajar con otras personas más que trabajar solo(a) a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
11. Estaría muy feliz de pasar el resto de su carrera en esta organización.	A(X) D( ) Sugerencias:

a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	
12. Siento un fuerte sentido de pertenencia con esta organización. a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
13. Esta organización tiene un gran significado personal para mí. a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
14. En este momento, quedarme en la organización es una necesidad tanto como un deseo. a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
15. Demasiado en mi vida se vería afectado si decidiera que quería abandonar la organización ahora mismo. a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
16. Si no hubiera puesto tanto de mí en esta organización, podría considerar trabajar en otra parte. a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
17. Una de las pocas consecuencias negativas de abandonar esta organización sería la escasez de alternativas disponibles. a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
18. No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual. a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:

19. Esta organización merece mi lealtad. a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:
20. No me iría de la organización en este momento porque tengo un sentido de obligación con las personas que lo integran. a. Nunca. b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	A(X) D( ) Sugerencias:

FIRMA JUEZ DE EXPERTO

DNI N° 17886367

Anexo 4. *CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA*

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Chiclayo, 08 de junio del 2020

Señores:

Universidad Señor de Sipán

Presente.

Dra. Janet Isabel Cubas Carranza
Directora de EAP de Administración

Asunto: Aceptación permiso y apoyo en investigación

De nuestra consideración.

Por medio de la presente, es grato dirigirme a usted para hacer de su conocimiento que la empresa Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Moshoqueque, acepta y/o autoriza que las señoritas MIO MONTALVÁN GIRLHY GABRIELA y PINTADO AGUILAR PATRICIA MANUELA, realicen su investigación así como aplicar su instrumento de recolección de datos y lo que sea necesario para su respectiva investigación.

Sin otro particular, me despido de usted.

Gerente de Agencia
mibanco

Av. Domingo Orué 165, Surquillo / Av. Paseo de la República 3717, San Isidro Telf.: 513-8000
www.mibanco.com.pe

Anexo 5. *RESOLUCIÓN DE PROYECTO*

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN Nº 0815-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 24 de julio de 2020

VISTO:

El Oficio N°0286-2020/FACEM-DA-USS de fecha 24/07/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 24/07/2020, sobre aprobación de Proyectos de Investigación, y;

CONSIDERANDO:

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

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE

ARTICULO UNICO: APROBAR los Proyectos de Investigación de los estudiantes del IX ciclo la Escuela Profesional de Administración, del programa PAST, sección "A" semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dra. Carmen Elvira [illegible] Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

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

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN Nº 0815-FACEM-USS-2020

Nº	AUTOR(S)	TITULO	LINEA
1.	-AYASTA ESQUEN YANINA	CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO-MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MONSEFU - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	-CELIS VENTURA MERSI SUJEY	MOTIVACIÓN Y COMPROMISO LABORAL - BANCO FALABELLA – AGENCIA OPEN PLAZA – CHICLAYO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	-CHOZO CHUDAN IRIS ANABELLY -SANTAMARIA SANTAMARIA MARIA ALTEMIRA	GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE EN COMPARTAMOS FINANCIERA S.A- MOSHOQUEQUE-CHICLAYO -2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	-CHUQUE CAMPOS CARMEN ROXANA -GASTELO ARANA MARIA MERCEDES	EL SERVICIO DELIVERY PARA INCREMENTO DE LAS VENTAS EN UNA POLLERÍA - DISTRITO HUAMBOS - CHOTA - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	-CUBAS VASQUEZ YOISI ESBIT	NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES SOBRE EL COMPROMISO E IDENTIFICACIÓN - INSTITUCIÓN EDUCATIVA MANUEL GONZALES PRADA - PIMPINGOS - CUTERVO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	-DE LA CRUZ VILCABANA FELICIANA -JULON NUÑEZ DEYSI CANDELARIA	EMPRENDIMIENTO PARA LA CRIANZA DE GANADO PORCINO - DISTRITO JOSÉ LEONARDO ORTIZ - CHICLAYO - 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7.	-DIAZ CARRANZA GIANFRANCO	RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL INSTITUTO JUAN MEJIA BACA SRL - CHICLAYO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	-GUZMAN DELGADO SANDRA DEL ROSARIO	SATISFACCIÓN LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES - INTERGAS IG E.I.R.L. - CHICLAYO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	-MARTINEZ OLIVOS MARIA ZULEMA -PISFIL GUZMAN DE ZAVALA KATHERYN ROSA	CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL SOCIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TIEMPOS NUEVOS LTDA. - CHICLAYO -2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	-MIO MONTALVAN GIRLHY GABRIELA -PINTADO AGUILAR PATRICIA MANUELA	LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL COMPROMISO LABORAL-MIBANCO- JOSÉ LEONARDO ORTIZ-CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**

Anexo 6. *FORMATO T1*

FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 23 de diciembre de 2020.

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos:
Mio Montalván Girlhy Gabriela con DNI 74982733 y Pintado Aguilar Patricia Manuela con DNI 74806631 en nuestra calidad de autores exclusivos del trabajo de grado titulada: LA MOTIVACION Y SU INFLUENCIA EN EL COMPROMISO LABORAL – MIBANCO – JOSE LEONARDOORTIZ – CHCILAYO 2020, presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN, Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito ***autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán*** para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – http://repositorio.uss.edu.pe, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
MIO MONTALVAN GIRLH GABRIELA	74982733	
PINTADO AGUILAR PATRICIA MANUELA	74806631	

Anexo 7.*REPORTE DE TURNITIN*

LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL COMPROMISO LABORAL-MIBANCO- JOSÉ LEONARDO ORTIZ-CHICLAYO 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%	22%	3%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	7%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
5	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	bdigital.uexternado.edu.co Fuente de Internet	1%
8	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	core.ac.uk Fuente de Internet	

		<1 %
10	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
13	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
14	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
15	1library.co Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
17	documentop.com Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to Erasmus University of Rotterdam Trabajo del estudiante	<1 %
20	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	

Anexo 8.*ACTA DE ORIGINALIDAD*

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0815-FACEM-USS-2020, presentado por el/la Bachiller, Mio Montalván Girlhy Gabriela y Pintado Aguilar Patricia Manuela, con su tesis Titulada LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL COMPROMISO LABORAL-MIBANCO- JOSÉ LEONARDO ORTIZ-CHICLAYO 2020.

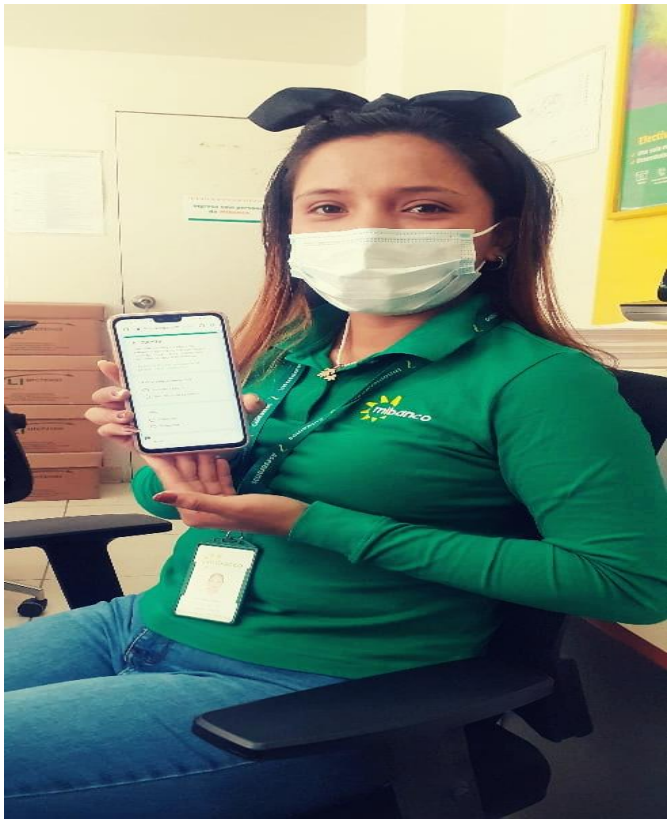
Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 24 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

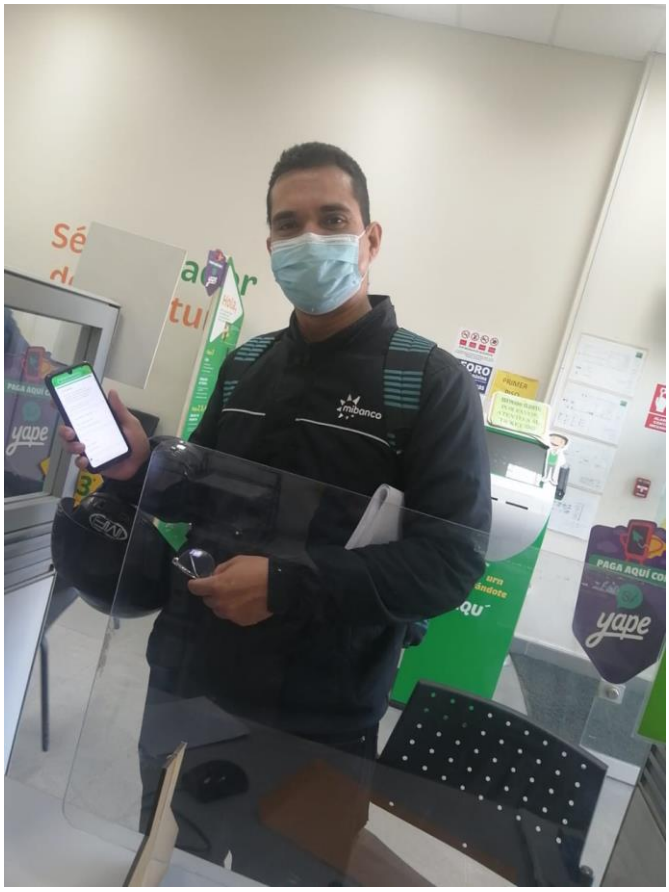
Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 09 de diciembre 2021

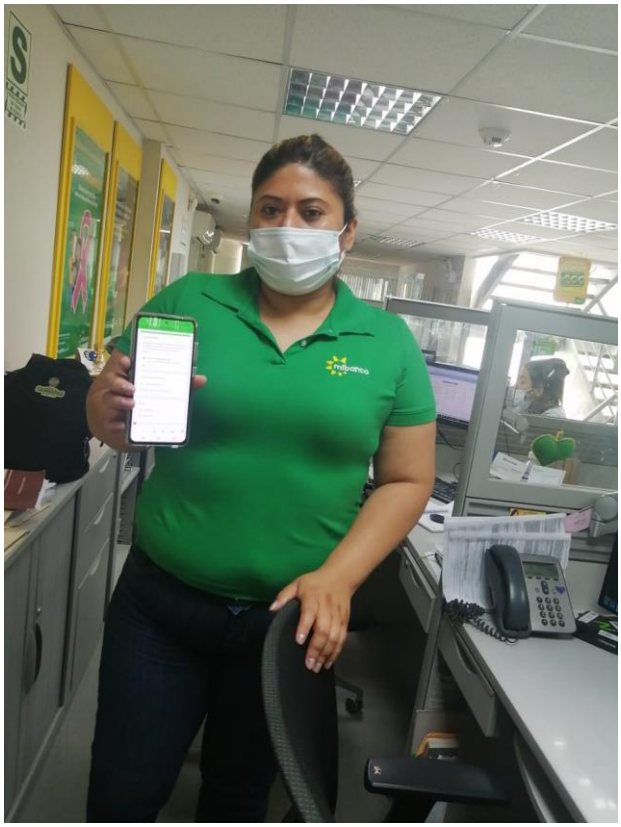
Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.

Anexo 9.*EVIDENCIA DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO*





Onco Respaldo
Dinero en efectivo
ante un diagnóstico oncológico.
mibanco
Nos unimos a
que recibas y realices
pagos sin
Para una nueva versión de
tu negocio, Mibanco.


mibanco