

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E
INFORMÁTICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE
NEGOCIOS**



TESIS

**MOTIVACIÓN Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN
LOS TRABAJADORES DEL BANCO CONTINENTAL
OFICINA AYACUCHO, 2019**

PRESENTADO POR:

Bach. JINN MAGALY FERNANDEZ MORALES

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESOR:

Mg. JOAQUIN ANTONIO OROPEZA GONZALEZ

LIMA-PERÚ

2019

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida y salud.

A mis padres y hermanos por estar conmigo en todo tiempo, aparte por todo su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por darme la fortaleza en todo momento, por permitirme y encaminarme para llevar a cabo este trabajo de la mejor manera; así mismo agradezco grandemente a mis padres por su apoyo incondicional y moral; al Dr. William Eduardo Mory Chiparra y al asesor de taller de tesis Rubén Gutiérrez Telesforo por su apoyo desinteresado, la motivación brindada y su orientación para la culminación de la investigación.

A mis pastores Alfredo Becerra Díaz y esposa Doris Gutiérrez; y a mi hermana Frinne Fernández por su motivación y palabras de ánimo para seguir culminando con este presente proyecto.

PRESENTACIÓN

El presente estudio titulado: “*Motivación y compromiso organizacional en los trabajadores del Banco Continental Oficina Ayacucho año 2019*”; surge a raíz de la necesidad de poder dar respuesta a la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores del Banco Continental oficina Ayacucho año 2019?

Es factible mencionar que el desarrollo del presente estudio será de gran relevancia dado que trata una problemática de vital importancia y común en muchas organizaciones, por lo que para una mejor comprensión se recurrió a diversas fuentes, las mismas que contribuyeron brindándole un mejor soporte teórico- científico. Además, al ser un tema importante contribuirá en la ciencia administrativa y con la misma entidad en estudio, con la cual podrán en un futuro establecer una serie de mecanismos de mejora.

Para una mejor comprensión y orden, según los parámetros propios de la Universidad, se estructuró de la siguiente forma:

El primer Capítulo muestra la parte introductoria, en el cual también se ubican aspectos como la descripción de la realidad problemática, planteamiento de las interrogantes, hipótesis, objetivos, las variables de estudio y su operacionalización, la justificación, los trabajos previos, las teorías relacionadas y la definición de términos.

En el segundo capítulo se evidencia todo lo correspondiente al Método, como el tipo de investigación, diseño, población, muestra, técnicas empleadas para la recolección de datos, validez y confiabilidad, procesamiento de datos y los aspectos éticos en los que se ciñó la investigadora.

El capítulo tercero, muestran los resultados del estudio, tanto a nivel descriptivo como inferencial.

Los capítulos cuarto, quinto y sexto corresponden a la discusión, conclusiones y las recomendaciones respectivamente.

Las páginas finales muestran las referencias bibliográficas a las que se recurrió para el óptimo desarrollo de la presente y los anexos.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
ÍNDICE.....	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad problemática.....	14
1.2. Planteamiento del problema	15
1.3. Hipótesis de la investigación.....	15
1.4. Objetivos de la investigación	16
1.5. Variables, dimensiones e indicadores	16
1.6. Justificación del estudio	18
1.7. Antecedentes nacionales e internacionales.....	18
1.8. Marco teórico	22
1.9. Definición de términos básicos	33
II. MÉTODO	35
2.1. Tipo y diseño de investigación	35
2.2. Población y muestra	36
2.3. Técnicas para la recolección de datos	37
2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos.....	37
2.5. Procesamiento y análisis de datos	39
2.6. Aspectos éticos.....	39
III. RESULTADOS.....	40

3.1. Resultados descriptivos	40
3.2. Prueba de normalidad	48
3.3. Contrastación de las hipótesis.....	48
IV. DISCUSIÓN	53
V. CONCLUSIONES.....	57
VI. RECOMENDACIONES.....	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
ANEXOS	65
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	66
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.....	67
Anexo 3. Base de datos.....	71
Anexo 4. Evidencia de similitud digital.....	72
Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio.	75

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Operacionalización de la variable motivación</i>	17
Tabla 2 <i>Operacionalización de la variable compromiso organizacional</i>	17
Tabla 3. <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>	37
Tabla 4 <i>Confiabilidad del instrumento</i>	38
Tabla 5 <i>Confiabilidad del instrumento</i>	38
Tabla 6 <i>Motivación</i>	40
Tabla 7 <i>Necesidad</i>	41
Tabla 8 <i>Impulso</i>	42
Tabla 9 <i>Incentivos</i>	43
Tabla 10 <i>Compromiso organizacional</i>	44
Tabla 11 <i>Desempeño</i>	45
Tabla 12 <i>Fidelidad</i>	46
Tabla 13 <i>Satisfacción en el trabajo</i>	47
Tabla 14 <i>Prueba de normalidad</i>	48
Tabla 15 <i>Correlación entre motivación * compromiso organizacional</i>	49
Tabla 16 <i>Correlación entre necesidad * compromiso organizacional</i>	50
Tabla 17 <i>Correlación entre impulso * compromiso organizacional</i>	51
Tabla 18 <i>Correlación entre incentivos * compromiso organizacional</i>	52

Índice de figuras

<i>Figura 1</i> Motivación.....	40
<i>Figura 2</i> Necesidad.....	41
<i>Figura 3</i> Impulso	42
<i>Figura 4</i> Incentivos.....	43
<i>Figura 5</i> Compromiso organizacional.....	44
<i>Figura 6</i> Desempeño.....	45
<i>Figura 7</i> Fidelidad	46
<i>Figura 8</i> Satisfacción en el trabajo	47

RESUMEN

El presente estudio denominado: “Motivación y compromiso organizacional en los trabajadores del Banco Continental Oficina Ayacucho, año 2019” surge a raíz de la continua observación de actitudes poco adecuadas de los colaboradores, bajo desempeño, deficiencias en la calidad de trabajo, entre otros, lo cual se prevé que se encuentre relacionado con la motivación que se viene presentando en la entidad. El objetivo planteado fue determinar la relación que existe entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores del Banco Continental oficina Ayacucho año 2019; orientado a ello la metodología fue de tipo aplicada, alcance correlacional y diseño no experimental transversal; donde la muestra se encontró compuesta por el total de los trabajadores del Banco en mención, siendo un total de 15 individuos. El instrumento de recolección empleado fue un cuestionario de tipo Likert para cada una de las variables de estudio. Los resultados mostraron que el 40% presenta una motivación en un nivel medio, y el 40% posee un compromiso organizacional en un nivel medio. Además, a través de la prueba de correlación de Pearson ($p= 0.002$; Coeficiente de Correlación = 0.731) mostró que existe una relación significativa y directa entre las variables de estudio. Por lo tanto, se llegó a la conclusión que, existe una relación significativa entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores del Banco Continental Oficina Ayacucho, 2019.

Palabras clave: Motivación, compromiso organizacional, trabajadores

ABSTRACT

The present study called: "Motivation and organizational commitment in the employees of the Continental Bank Ayacucho Office, year 2019" arises as a result of the continuous observation of unsuitable attitudes of employees, low performance, deficiencies in the quality of work, among others, which is expected to be related to the motivation that has been presented in the entity. The objective was to determine the relationship between motivation and organizational commitment in the employees of the Continental Bank office Ayacucho year 2019; oriented to this the methodology was of applied type, correlational scope and non-experimental transversal design; where the sample was found composed of the total number of Bank employees mentioned, with a total of 15 individuals. The collection instrument used was a Likert questionnaire for each of the study variables. The results showed that 40% have a motivation at a medium level, and 40% have an organizational commitment at a medium level. Furthermore, through the Pearson correlation test ($p = 0.002$; Correlation coefficient = 0.731), it showed that there is a significant and direct relationship between the study variables. Therefore, it was concluded that there is a significant relationship between motivation and organizational commitment in the employees of the Continental Bank Ayacucho Office, 2019.

Keywords: Motivation, organizational commitment, workers

I. INTRODUCCIÓN

Con el paso de los años, el avance de la ciencia y la tecnología ha sido inminente, no obstante, muchas personas no se ven influidas por ello, dado que no buscan mecanismos que les permita mejorar sus capacidades, habilidades y destrezas, siendo así dominados por el conformismo, presentando de esa manera actitudes poco adecuadas, niveles de satisfacción bajos, poca identificación con la empresa que los alberga y bajo desempeño en sus funciones.

Dicha situación no se encuentra ajena a la realidad del objeto de estudio, por lo cual surge la necesidad de desarrollar el presente estudio titulado: *“Motivación y compromiso organizacional en los trabajadores del Banco Continental Oficina Ayacucho año 2019”*; la cual se encuentra orientada a dar una respuesta a la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores del Banco Continental oficina Ayacucho año 2019?

Orientado a ello la metodología fue de tipo aplicada, alcance correlacional y diseño no experimental transversal; donde la muestra se encontró compuesta por el total de los trabajadores del Banco en mención, siendo un total de 15 individuos. El instrumento de

recolección empleado fue un cuestionario de tipo Likert para cada una de las variables de estudio.

Es factible mencionar que el desarrollo del presente estudio será de gran relevancia dado que trata una problemática de vital importancia y común en muchas organizaciones, por lo que para una mejor comprensión se recurrió a diversas fuentes, las mismas que contribuyeron brindándole un mejor soporte teórico- científico. Además, al ser un tema importante contribuirá en la ciencia administrativa y con la misma entidad en estudio, con la cual podrán en un futuro establecer una serie de mecanismos de mejora.

Para una mejor comprensión y orden, según los parámetros propios de la Universidad, se estructuró de la siguiente forma:

El primer Capítulo muestra la parte introductoria, en el cual también se ubican aspectos como la descripción de la realidad problemática, planteamiento de las interrogantes, hipótesis, objetivos, las variables de estudio y su operacionalización, la justificación, los trabajos previos, las teorías relacionadas y la definición de términos.

En el segundo capítulo se evidencia todo lo correspondiente al Método, como el tipo de investigación, diseño, población, muestra, técnicas empleadas para la recolección de datos, validez y confiabilidad, procesamiento de datos y los aspectos éticos en los que se ciñó la investigadora.

El capítulo tercero, muestran los resultados del estudio, tanto a nivel descriptivo como inferencial.

Los capítulos cuarto, quinto y sexto corresponden a la discusión, conclusiones y las recomendaciones respectivamente.

Las páginas finales muestran las referencias bibliográficas a las que se recurrió para el óptimo desarrollo de la presente y los anexos.

1.1. Realidad problemática

Con el paso de los años, el avance de la ciencia y la tecnología ha sido inminente, no obstante, muchas personas no se ven influidas por ello, dado que no buscan mecanismos que les permita mejorar sus capacidades, habilidades y destrezas, siendo así dominados por el conformismo.

En la Ciudad de Ayacucho se encuentra ubicado el Banco Continental, el cual ya viene desarrollando actividades durante muchos años, ofreciendo soluciones, asesoramiento y productos financieros adecuados a las necesidades de los clientes. No obstante, a través de la observación se ha podido conocer que, muchos de los trabajadores pertenecientes al área operativa y de negocios, vienen presentando una actitud poco adecuada, ello evidenciado en su poca disponibilidad para poder realizar sus tareas, un bajo desempeño laboral, deficiencias para brindar un servicio de calidad a los clientes, muchas de las actividades que se realiza lo hacen solo por costumbre u obligación mas no por convicción.

Se ha podido conocer también que muchos de ellos solo realizan sus funciones por la necesidad económica, por lo cual incluso continuamente llegan tarde, no presentan respeto por la entidad, no visten el uniforme indicado, ponen excusas para faltarse por alguna irresponsabilidad personal, no se comunican con la parte gerencial, se les ve aislados e irresponsables con su colaboración y no les gusta el trabajo en equipo.

Se prevé que lo antes expuesto se encuentre relacionado con la motivación que tanto los jefes como la gerencia vienen desarrollando, pues se ha podido notar que la institución no lleva a cabo el reconocimiento a sus mejores trabajadores, no brinda estímulos, incentivos, impulsa a mejorar sus procesos, y existen deficiencia en el modo de liderazgos de los jefes de las áreas, dado que no los orientan adecuadamente.

Es factible mencionar que el Banco continental por finales del año 2019 medirá el rendimiento de sus trabajadores a través del Sistema IRENE (Calificación de calidad), en el

cual cada cliente pueda calificar a través de una encuesta la atención del colaborador de operación o negocios; a raíz del cual se ha visualizando más detractores que promotores, debido a que consideran que ello les puede ocasionar problemas, y más aún que la empresa no les brinda capacitaciones constantes para mejorar sus destrezas.

Por lo tanto, de continuarse con dicha situación es muy probable que el Banco Continental en un futuro próximo presente calificaciones deficientes en el sistema IRENE, afectando ello a la misma institución y por ende a todos los colaboradores; pudiendo generarse posibles rotaciones de personal. Por lo cual, surge el presente estudio que tiene como finalidad determinar la relación que existe entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores del banco continental oficina Ayacucho, 2019.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores del Banco Continental oficina Ayacucho, 2019?

1.2.2. Problema específico

1. ¿Cuál es la relación entre la necesidad y el compromiso organizacional en los trabajadores del Banco Continental oficina Ayacucho, 2019?
2. ¿Cuál es la relación entre el impulso y el compromiso organizacional en los trabajadores del banco continental oficina Ayacucho, 2019?
3. ¿Cuál es la relación entre los incentivos y el compromiso organizacional en el trabajo en los trabajadores del banco continental oficina Ayacucho, 2019?

1.3. Hipótesis de la investigación

1.3.1. Hipótesis general

La motivación se relaciona directamente con el compromiso organizacional en los

trabajadores del banco continental oficina Ayacucho, 2019.

1.3.2. Hipótesis específico

1. La necesidad se relaciona directamente con el compromiso organizacional en los trabajadores del banco continental oficina Ayacucho, 2019.
2. El impulso se relaciona directamente con el compromiso organizacional en los trabajadores del banco continental oficina Ayacucho, 2019.
3. Los incentivos se relacionan directamente con el compromiso organizacional en los trabajadores del banco continental oficina Ayacucho, 2019.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores del banco continental oficina Ayacucho, 2019.

1.4.2. Objetivo específico

1. Determinar la relación entre la necesidad y el compromiso organizacional en los trabajadores del banco continental oficina Ayacucho, 2019.
2. Determinar la relación entre el impulso y el compromiso organizacional en los trabajadores del banco continental oficina Ayacucho, 2019.
3. Determinar la relación entre los incentivos y el compromiso organizacional en los trabajadores del banco continental oficina Ayacucho, 2019.

1.5. Variables, dimensiones e indicadores

1.5.1. Definición conceptual de la motivación

“La motivación es la disposición a invertir recursos, que suelen ser limitados, para el logro de algo que perceptualmente te dará los mayores beneficios, deseados por tu consciente o por tu inconsciente” (Perret. 2016, p.16).

Tabla 1
Operacionalización de la variable motivación

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala y valores	Niveles y rango
Necesidad	Necesidades básicas	1-4		
	Necesidades superiores			
Impulso	Identificación de objetivos	5-8	1=nunca	Baja Media Alta
	Conducta motivadora		2=casi nunc	
	Valoración del esfuerzo		3=a veces	
Incentivos	Recompensas	9-12	4=casi siempre	
	Reconocimiento		5=siempre	
	Mejora de la productividad			

1.5.2. Definición conceptual de compromiso organizacional

La ciudadanía organizacional expresa un comportamiento individual que va más allá de los deberes y las exigencias diarias, requeridos por la organización los cual permite mejorar sustancialmente la eficacia de este, además tiene repercusiones saludables como la fidelidad y el compromiso de las personas con los objetivos de la organización, con las reglas y los reglamentos, con una iniciativa personal que trasciende lo requerido con un deseo de ayudar y contribuir que va más allá de los deberes del trabajo, con el voluntariado y con la excelencia en el desempeño. (Chiavenato, 2009,p. 138).

Tabla 2
Operacionalización de la variable compromiso organizacional

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala y valores	Niveles y rango
Desempeño	Cumplimiento de metas	1-4		
	Calidad de trabajo			
Fidelidad	Trabajo en equipo	5-8	1= Nunca	Bajo Medio Alto
	Respeto por la entidad		2= Casi nunca	
	Búsqueda de mejoras		3= A veces	
Satisfacción en el trabajo	Actitud en el trabajo	9-12	4= Casi siempre	
	Condición laboral		5= Siempre	
	Estímulos			

1.6. Justificación del estudio

El presente estudio se realiza desde un enfoque cuantitativo y correlacional, con el propósito de establecer la relación de las variables de estudio y una serie de alternativas de solución a la desmotivación laboral y por ello la ausencia de compromiso organizacional en los trabajadores del banco continental. De esta manera la solución que se plantea son incentivos para aumentar la motivación laboral, mejora de las condiciones y herramientas de trabajo para el cumplimiento de la misión y visión.

Lo que se pretende obtener es un aumento de la motivación laboral a través de estímulos positivos, generando así el compromiso organizacional en los trabajadores del banco continental. Los beneficiarios directos serán los trabajadores y la alta gerencia del banco continental, entonces al mejorar la motivación laboral y el compromiso organizacional se obtendrá el rendimiento laboral, lo que significa que todos los procesos de documentación y proyectos serán más eficientes, de modo que el nivel de servicio será más dinámico y eficiente, percibiendo un orden y desarrollo estructural, social, cultural y económico.

1.7. Antecedentes nacionales e internacionales

Cornejo, C. (2018), "Análisis respecto a los factores que impactan el compromiso organizacional en las diferentes generaciones que conviven en una empresa de Innovación Tecnológica", tesis desarrollada en la universidad Santiago de Chile. Esta investigación está diseñada bajo un análisis descriptivo, donde la muestra estuvo compuesta por 143 personas, de las cuales 24 trabajadores son de la Generación Baby Boomers, 65 de la Generación X y 54 de la Generación Millennial. Es preciso mencionar que la recolección de los datos se llevó a cabo a través de cuestionarios. La autora llegó a la conclusión que, el compromiso organizacional varía dependiendo de la generación, pero también influyen factores

individuales, como el número de años que cada individuo lleva en la empresa y rasgos de personalidad. Estos, empero, no alcanzan a ser suficientes para cancelar las diferentes generaciones halladas.

Pérez, C. B. (2013), “Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital Público”, tesis desarrollada en la universidad Autónoma de Nuevo León. Esta investigación tuvo una metodología de nivel correlacional y diseño cuasi experimental – transversal. La muestra estuvo conformada por 72 trabajadores a quienes se les aplicó cuestionarios. La autora concluyó que, uno de los aspectos que podría estar relacionado con el servicio que se proporciona a los usuarios, es el desempeño de los trabajadores y su compromiso con la organización, motivo por el cual se desarrolló esta investigación.

Sum, M. I. (2015), “Motivación y Desempeño Laboral”, tesis desarrollada por la Universidad Rafael Landívar. Fue de tipo cuantitativa y nivel descriptivo. La muestra se encontró compuesta por 34 colaboradores administrativos para realizar su cuestionario, y se utilizó una prueba psicométrica para medir el nivel de motivación y una escala de Likert para establecer el grado del desempeño laboral que tienen los colaboradores, llegando a una conclusión que, la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango.

Cervantes, Y.;Dunham, E. P.& López, J. B. (2018) “La importancia de la motivación en una empresa de Medios de comunicación del sector Publico”, tesis desarrollado por la Universidad Nacional Autónoma de México. Este estudio fue de tipo cuantitativa, diseño no experimental y nivel descriptivo; bajo una población de 24 trabajadores entre gerentes y operativos, utilizando el cuestionario como instrumento. La conclusión a la que se llegó fue que, la motivación genera actitudes positivas en el factor humano que impactan en el desempeño laboral.

Royo, G. (2015) “Motivación laboral en operarios de la construcción”, tesis desarrollado por la Universidad Nacional de Córdova. Este estudio fue de nivel descriptivo y tipo mixta. Donde la muestra se encontró conformada por operarios de una construcción a quienes se les aplicó una entrevista. El autor llegó a la conclusión que, el diseño de un buen sistema de compensación puede ser considerado como una verdadera herramienta efectiva. Mediante un buen sistema de compensación, se puede lograr un alto impacto en el mercado en cuanto a atraer los mejores recursos humanos de la industria de la construcción. Generando de esta manera un mayor valor agregado en los proyectos y mejorando la productividad, ofreciendo a nuestros operarios mejores condiciones laborales óptimas evaluadas diariamente, crecimiento económico y profesional en el ámbito técnico.

Córdova, K. G. (2018) “Motivación laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de CETICOS Paita”; tesis presentada en la Universidad Nacional de Piura. Fue de nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transaccional, donde la muestra estuvo compuesta por 22 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario. El autor concluyó que, Los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, señalan que es significativa (Sig. 0.000) y la correlación encontrada entre ambas variables fue de ($rS = 0.898$), es decir, las dos variables están directamente asociadas, en una correlación positiva de alta. Por lo tanto, la acepta la hipótesis general, es decir la motivación se relacionó significativamente con el compromiso organizacional de los sujetos de la entidad participante; entonces a mayor motivación laboral, mayor compromiso organizacional.

García, L. M.& Gonzales, G. O.(2018) “Motivación laboral y el compromiso organizacional, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión”; Tesis desarrollado por la Universidad Peruana Unión. Tuvo una metodología de tipo cuantitativo-descriptivo, nivel correlacional y diseño no experimental, donde la muestra estuvo

conformada por 301 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario tipo Likert. Los autores llegaron a la siguiente conclusión, que de acuerdo con los resultados obtenidos se muestra que existe una relación positiva considerable, directa y significativa, con un $Rho = 0.605$ y p valor igual a 0.000 ($p < 0.05$) en la motivación laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de la municipalidad. Es decir, que a mayor motivación laboral en los trabajadores existirá una mayor percepción de compromiso organizacional; si fuese lo contrario, entonces ambos empeorarían. Se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Frontado, M. A. & Muñoz, J. V. (2017), “Motivación y compromiso organizacional en una institución pública”, Tesis desarrollada en la Universidad Señor de Sipán. Este estudio fue de tipo cuantitativa, nivel correlacional y diseño no experimental; donde se contó con una muestra de 99 colaboradores de una institución pública. Los instrumentos utilizados fueron la escala de motivación-MLPA (Logro, Poder y Afiliación) y la escala de compromiso organizacional. Se concluyó que, existe relación entre motivación y compromiso, en los colaboradores de una institución pública. Por lo tanto, a mayor motivación laboral habrá mayor compromiso organizacional por parte de los colaboradores de una institución pública.

Cabanillas, M. N. (2018), “La Motivación Del Personal y su Influencia En El Compromiso Laboral (Engagement) En La Empresa Telefónica Movistar, Cajamarca, 2017”, tesis desarrollada en la Universidad Nacional de Cajamarca. Esta investigación fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, donde la muestra estuvo compuesta por 30 personas quienes son colaboradores de la empresa movistar, el instrumento que se utilizó es el cuestionario; llegando así a la conclusión que, la relación directa entre las variables motivación del personal y el compromiso laboral en empresa Telefónica Movistar de Cajamarca, se comprueba con el coeficiente de Pearson que tiene un valor de 0.527 que significa correlación positiva moderada y con el coeficiente de Alfa de

Cronbach que tiene un valor de 0.812 que es un valor calificado como aceptable y que indica fiabilidad y consistencia interna de los datos recopilados mediante la encuesta.

Chambi, J. M. (2018), “Relación de la motivación laboral con el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de Paucarpata”, Tesis desarrollado por la universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Esta investigación fue de tipo correlacional, diseño no experimental, donde la muestra estuvo constituida por 123 trabajadores administrativos de la municipalidad Distrital de Paucarpata. El instrumento de recolección que se empleó fue el cuestionario. Se llegó a la conclusión que, la motivación laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Paucarpata se encuentra en un nivel medio, así mismo las dimensiones de regulación identificada y introyectada se encuentra en un nivel bajo, esto debido a que los trabajadores no consideran las tareas como una cosa importante y útil para realizar, por lo cual solo cumplen con sus deberes por necesidad o ya sea para lograr mejor su orgullo.

1.8. Marco teórico

1.8.1. Motivación

La acción individual que es la base del rendimiento de la organización depende en gran medida de que las personas estén motivadas. No cabe duda para nada de que varios factores que actúen en forma simultánea moldean y condicionan el desempeño individual, como ocurre con las capacidades y competencias de las personas, el liderazgo y el entrenamiento, la orientación, la dedicación y el esfuerzo. La motivación es la columna vertebral del comportamiento de las personas, porque uno de los mayores desafíos de las organizaciones radica en motivar a las personas, ósea hacer que se sientan íntimamente decididas, confiadas y comprometidas a lograr los objetivos propuestos, en infundirles suficiente energía y estímulo para que alcancen el éxito por medio de su trabajo, y así se labore por convicción mas no por obligación.

Para Chiavenato (2009) la motivación viene a ser:

Un proceso psicológico básico. Junto con la percepción, las actitudes, la personalidad y el aprendizaje, es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano. Interactúa con otros procesos mediadores y con el entorno. Como ocurre con los procesos cognitivos, la motivación no se puede visualizar. Es un constructo hipotético que sirve para ayudarnos a comprender el comportamiento humano. (p.237).

Se puede mencionar que la motivación es una acción, un camino o un medio que impulsa a lograr diferentes objetivos que como persona o como empresa uno desea lograr, y esta se declare como un éxito; pero este éxito no debe ser presentado por una obligación o exigencia más bien por una convicción que reviva del interior de uno mismo, porque te sientes satisfecho y tu trabajo es por convicción.

Asimismo, Slocum (1976) mencionó al respecto que:

La motivación representa las fuerzas que actúan sobre una persona o en su interior y provocan que se comporte de una forma específica, encaminada hacia las metas. Puesto que los motivos de los empleados afectan la productividad, una de las tareas de los gerentes estriba en canalizar de manera afectiva la motivación del empleado hacia el logro de las metas de la organización. Sin embargo, la motivación no es lo mismo que el desempeño. Incluso los empleados más altamente motivados pueden tener éxito en su trabajo, en especial si no tienen las competencias que se requieren para realizar el trabajo y laboran en condiciones desfavorables. Aunque el desempeño supone otros elementos, la motivación es un factor importante para lograr un alto desempeño. Puede ser que los expertos no estén de acuerdo sobre todo lo que motiva a los empleados, y los efectos de las condiciones de trabajo sobre sus carreras profesionales. (p.117)

Entonces es un proceso que comienza con una deficiencia fisiológica o Psicológica, lo cual es una necesidad que activa un comportamiento o un impulso orientado hacia un objetivo o incentivo. La clave para comprender el proceso de motivación reside en el significado y en la relación entre necesidades, impulsos e incentivos.

Necesidad

La necesidad como su nombre mismo lo dice es la aparición de una carencia de algo, que provoca tensión e incomodidad en la persona, lo que desencadena un proceso que busca reducir o eliminar esa tensión; la persona es quien escoge el curso de acción para satisfacer determinada necesidad o carencia y surge el comportamiento enfocado en esa meta; logrando así satisfacerla ante cualquier obstáculo, frustración o conflicto ocurrido.

Al respecto Chiavenato (2009) consideró lo siguiente:

Aparecen cuando surge un desequilibrio filosófico o psicológico; las necesidades son variables, surgen del interior de cada individuo y dependen de elementos culturales. En suma, una necesidad significa que la persona tiene una carencia interna; el organismo se caracteriza por buscar constantemente un estado de equilibrio, el cual se rompe cada vez que surge una necesidad, un estado interno que cuando no es satisfecho, crea tensión e impulsa al individuo a reducirlo o atenuarlo. (p.237)

Ante lo mencionado la necesidad es un vacío que existe dentro de uno que necesita ser llenado, esta es una carencia, que puede ser de diferente manera y por diferentes motivos, entonces buscas satisfacer esta necesidad a cualquier costa, para que llenes ese vacío que existe dentro de ti.

Aunado a ello, Castellano (2012) agregó que:

Las necesidades aparecen de forma sucesiva empezando por las más elementales o inferiores, de tipo fisiológico. A medida que se van satisfaciendo en un determinado grado, van apareciendo otras de rango superior, de naturaleza más psicológica. El

acceso de las personas a las necesidades del nivel superior depende de su nivel de bienestar. Todas las personas tienen necesidades básicas, pero esto no requiere decir que lleguen a tener necesidades de autorrealización. (p.10)

Entonces las necesidades son la expresión de lo que un ser vivo requiere indispensable para su conservación y desarrollo. En psicología la necesidad es el sentimiento ligado a la vivencia de una carencia, lo que se asocia al esfuerzo orientado a suprimir esta falta, a satisfacer la tendencia a la corrección de la situación de carencia y lograr su satisfacción.

Impulso

Podría decirse o entenderse como impulso a la tendencia de mayor fuerza a realizar, una acción cuando se presenta una necesidad insatisfecha, que en el ser humano puede ser controlada como no también, dependiendo al momento y el motivo que se presenta.

Al respecto, Chiavenato (2009) mencionó que:

También se le llama motivos, son los medios que sirven para aliviar las necesidades. El impulso genera un comportamiento de búsqueda e investigación, cuya finalidad es identificar objetivos o incentivos que, una vez atendidos, satisfarán la necesidad y reducirán la tensión. Cuanto mayor sea la tensión, mayor será el grado de esfuerzo. Los impulsos fisiológicos y psicológicos se orientan hacia la acción y crean las condiciones que generaran la energía para alcanzar un objetivo, los impulsos son el corazón del proceso de motivación. (p.237)

Ante lo detallado también podemos mencionar que el impulso es un motor, una acción, una fuerza que te ayuda a lograr conseguir algo deseado o un objetivo; todo esto puede ser positivamente como también negativamente, dependiendo el objetivo a lograr o las metas que alcanzar; sea profesionalmente, laboralmente, personalmente, socialmente o familiar.

Al respecto Maslow (1983) manifestó que:

El impulso es la conducta motivada e incluso los objetivos finales explícitamente enunciados o los efectos perseguidos no son ninguno de ellos un fundamento firme sobre el que basar una clasificación dinámica de la vida motivacional humana. Solamente por un proceso de exclusión lógica, nos quedamos por último con los fines o necesidades fundamentales, principalmente inconscientes como los únicos fundamentos sólidos de clasificación en la teoría de la motivación. Los impulsos no se ordenan así mismos en una suma aritmética de miembros aislados y distintos. Se ordenan, más bien, en una jerarquía de especificidad. El propio concepto de impulso surge probablemente de una preocupación por las necesidades fisiológicas. (p.12).

Se puede concluir mencionando que el impulso se da gracias a la motivación que uno puede recibir; de los empleadores, colaboradores, trabajadores, familiares, etc. Debidamente especificando también el objetivo final que uno desea lograr, porque todo impulso inicia por una necesidad que necesita ser satisfecho.

Incentivos

Uno de los principales retos que tiene una organización es retener a los colaboradores o trabajadores talentosos, y para ello se tiene que plantear estrategias, incentivos, reconocimientos, beneficios, elogios, etc. Que motive a uno a seguir trabajando y ayudando a cumplir y lograr las metas que se tiene como compañía. Además de ofrecerles un sin fin de herramientas que los incentive, también se invierte mucho en su conocimiento y capacidad, por lo cual es necesario retenerlos como compañía.

Para Chiavenato (2009), en el final del ciclo de la motivación está en el incentivo, y se encuentra definido como:

Algo que puede aliviar una necesidad o reducir un impulso. Alcanzar un incentivo tiende a restaurar el equilibrio fisiológico o psicológico y puede reducir o eliminar el impulso. En general los incentivos están fuera del individuo y varían enormemente de

acuerdo con la situación. (p. 238)

Se es consciente que muchas organizaciones que buscan motivar a sus empleados, utilizando diferentes métodos, realmente no saben diferenciar entre un incentivo, un reconocimiento y un beneficio, entonces es necesario y esencial conocer a fondo cada uno de estos métodos para poder satisfacer a cada empleador según lo conveniente y según lo beneficiario para la organización.

Slocum (1976) agregó lo siguiente:

Por lo general, valoran mucho sus servicios y les asignan un precio alto. Las personas con altos logros suelen mostrar confianza en sí mismas y conciencia de sus capacidades y limitaciones y por tanto se sienten seguras cuando eligen realizar un trabajo determinado. Es poco probable que permanezca mucho tiempo en una empresa que no les pague bien. Existen dudas respecto a si un plan de incentivos en realidad aumenta su desempeño, pues por lo general trabajan al máximo de su eficiencia. Un incentivo financiero crearía descontento si sienten que refleja de manera inadecuada sus aportaciones.(p.125).

Ante lo mencionado se puede concluir especificando que el incentivo es una herramienta muy importante dentro de la motivación al colaborador ya que logra la mejora de la productividad reteniendo mejores perfiles en la institución, logrando así cumplir las metas planeadas. Se logra que la empresa resalte socialmente como también económica y el colaborador crezca como persona y como miembro de la empresa.

1.8.2. Compromiso organizacional

El compromiso organizacional es una acción que se puede plasmar en diferentes medios o situaciones. Es muy importante ya que ayuda al ser humano a lograr sus objetivos o éxitos, o sea el compromiso hace que una persona trabaje arduamente para conseguir todo lo que se propone, superando cualquier obstáculo que se presente en el transcurso a su meta, aunque

muchas veces toma poco como también mucho tiempo, pero uno quedara satisfecho porque inicio, persistió y logro, dejando a un lado la cobardía y el conformismo.

Al respecto Chiavenato (2009) mencionó que:

El compromiso con la organización reduce el absentismo y por tanto incrementa la disponibilidad de fuerza de trabajo. El absentismo se refiere al número de personas que faltan a trabajar, a la frecuencia y motivos con que lo hacen, y a la cantidad de tiempo de trabajo perdido por dicha causa. Las faltas pueden ser voluntarias o involuntarias. El absentismo impone costos muy elevados a las organizaciones. En general el absentismo causa interrupción del trabajo, pérdida de producción y enormes perjuicios que pueden llegar a la paralización total o parcial de una empresa. Una organización que tenga 100 personas y un índice de absentismo de 5% cuenta con solo 95 personas. Ninguna organización puede operar normalmente ni alcanzar sus objetivos si las personas no se presentan con regularidad al trabajo. (p.12)

En ese sentido es factible comentar que, muchas veces las personas se conforman con lo que tienen y no persisten en lograr más cosas, que mejoren su calidad de vida, presentan muchas excusas que reflejan su conformismo, y no se comprometen a trabajar en el área a la que pertenecen y por ende no logran estar satisfechos ante un éxito o un logro.

Para Slocum (1976) el compromiso organizacional viene a ser lo siguiente:

El compromiso organizacional consiste en la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización, esto va más allá de la lealtad y llega a la contribución activa en el logro de las metas de la organización. Es una actitud hacia el trabajo más amplia que la satisfacción, porque se aplica a toda la organización y no solo al trabajo. Es más, por lo común el compromiso consiste en algo más estable que la satisfacción, pues es poco probable que los acontecimientos cotidianos lo cambien. (p.54)

Entonces ante todo lo detallado concluimos mencionando que el compromiso organizacional es muy importante en una persona como empresa, ya que este gracias a su destreza lleno de compromiso será un colaborador competente y escalará grados de áreas que muchas veces toma tiempo y esfuerzo a lograrlos alcanzar, pero con el compromiso personal se podrá lograr toda meta, objetivos y los logros saldrán reflejados por sí solos.

Desempeño

El desempeño se refiere a lo que en realidad hace el trabajador sea positiva o negativamente. El desempeño positivo hará que este logre alcanzar cosas que le ayudarán a mejorar, demostrando ser competente, hábil, con ganas de mejorar, desempeñando su labor eficaz y eficientemente, contribuyendo a alcanzar los resultados que se esperan; por el otro lado el desempeño negativo hará que este pierda las mejores oportunidades que el mundo ofrece.

Acorde con lo antes mencionado, Chiavenato (2009) mencionó lo siguiente:

Es la manera en que las personas cumplen sus funciones, actividades y obligaciones.

El desempeño individual afecta al del grupo y este condiciona el de la organización.

Un desempeño excelente facilita el éxito de la organización, mientras que un mediocre no agrega valor. El desempeño de los individuos, los grupos y la organización tienen una enorme influencia en el compromiso organizacional. (p.12)

De esta manera podemos mencionar que el desempeño es necesario que nazca dentro de cada empleador o colaborador, porque es una cualidad muy importante y necesaria para el éxito personal y empresarial.

Asimismo, Chiang & San Martín (2015) mencionaron que:

Existe una gran cantidad de criterios que podrían medirse al estimar el desempeño.

Las capacidades, habilidades, necesidades, y cualidades son características individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para

producir comportamientos, los cuales a su vez afectan los resultados; como: cantidad de trabajo, calidad de trabajo, cooperación, responsabilidad, conocimiento del trabajo, asistencia, etc. El desempeño refleja principalmente los objetivos de la eficiencia, esto es alcanzar las metas al tiempo que se utilizan los recursos eficientemente. (p. 62)

Por lo tanto, concluimos mencionando que el buen desempeño nos hará personas diferentes que marcaran la diferencia con su eficaz y eficiencia en su rendimiento laboral, personal como social, sumando a esto es el mejoramiento dentro de su calidad de vida y satisfacción.

Fidelidad

La fidelidad se puede relacionar a un compromiso más fuerte que tiene una persona, sea colaborador o empleador dentro de la empresa, es una relación que inspira confianza y valor en un ser que se presenta ante los demás que se encuentran a su alrededor.

Chiavenato (2009) menciona respecto a la fidelidad que:

La fidelidad a la institución contribuye a reducir la rotación de personal, es decir, el flujo constante de salida (renuncia) y entradas de personas a la organización; el ingreso de personas para compensar las salidas de integrantes de la organización hace que exista una rotación voluntaria o involuntaria. El aumento de la rotación implica un incremento de los costos de admisión, como reclutamiento, selección y capacitación, así como de los costos por separación, como indemnización, anticipos de días festivos y pago de vacaciones. En el mundo actual de los negocios una cierta rotación voluntaria de los trabajadores permite aumentar la flexibilidad la de la organización o reducir la necesidad de despidos en periodos de baja actividad. En general cuando las organizaciones tienen que recortar costos o reducir su tamaño para adaptarse a la contracción del mercado, ofrecen programas de incentivos para el retiro voluntario o programas de renuncia voluntaria. (p.12)

Todas las personas somos importantes y tenemos un valor que según a nuestras actitudes podemos inspirar, como para ser fieles a nuestra labor y fidelizar a nuestros colaboradores para luego ver plasmado en la calidad de servicio al cliente.

Del mismo modo Ruiz (2013) afirmó que:

La fidelidad surge de la adhesión a un valor, nadie puede ser fiel sino esta adherido a una convicción o, dicho con otras palabras, sino tiene fe en un valor: en algo excelente que se prefiere, que se elige. Ahora bien, ese valor al que nos adherimos no es un valor abstracto o creado por nosotros; el descubrimiento de un valor va siempre unido a un ser concreto. Todo lo que se llama valor hace referencia a toda la perfección real o posible que procede de las cosas y que se apoya en el ser de lo que es real. Por ello los valores auténticos surgen de las relaciones establecidas entre las personas y con las cosas. (p.66)

La fidelidad inspira seguridad, confianza, compromiso y valor de uno hacia el resto, como también del resto a uno mismo, esta reciprocidad lograra un éxito en la meta, más si no, causara una salida que por falta de retener un valor se perdió.

Satisfacción en el trabajo

La satisfacción en el trabajo es la comodidad que presenta una persona con las labores que realiza a diario, no es necesario estar vigilándolos o cuidarlos a cada momento más sino realiza su actividad por convicción y no por obligación o por un deber. La satisfacción se puede mostrar en diferentes áreas, como: físicas, laborales, ambientes, materiales, superiores, colaboración, trabajo en equipo, etc. Ante esto es necesario evaluar cada área para lograr la satisfacción y el éxito.

Chiavenato (2009) mencionó al respecto que:

Las organizaciones exitosas procuran ser excelentes lugares para trabajar e intrínsecamente gratificantes para las personas. La satisfacción en el trabajo tiene

mucho que ver con la calidad de vida en el trabajo, tema que exploraremos más adelante y que se refiere a cómo se siente la persona dentro de la organización. El grado de satisfacción en el trabajo ayuda a traer talentos y a retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a conquistar su compromiso. Por supuesto, la satisfacción en el trabajo no constituye un comportamiento en sí, sino que se trata de la actitud de las personas frente a su función en la organización. (p.13)

Si la organización no muestra interés en la actitud de sus colaboradores y evalúa si están satisfechos o no, la empresa puede decaer porque no habrá una buena productividad, solo se actuará por un deber o una necesidad. La satisfacción en el trabajo es muy importante, porque te ayudara a crecer y seguir contribuyendo con la organización, y cada logro o éxito lo celebraras dado que se realizó con esfuerzo porque uno decide hasta donde avanzar.

Asimismo, Slocum (1976) mencionó que:

Tal vez la actitud de mayor interés para los directivos y líderes de equipo sea la satisfacción en el puesto de trabajo (...)Una baja satisfacción en él puede generar una costosa rotación, ausentismo, retrasos e incluso una pobre salud mental. Como la satisfacción en el puesto es importante para las organizaciones, necesitamos observar los factores que contribuyen a ella. Es evidente que usted puede estar satisfecho con ciertos aspectos de su empleo y al mismo estar insatisfecho con otros. Las fuentes de satisfacción e insatisfacción en el trabajo varían de una persona a otra. Las fuentes que se consideraron importantes para muchos empleados incluyen el reto del trabajo, el grado de interés de las labores para la persona, el grado de actividad física necesaria, las condiciones de trabajo, los tipos de estímulos que la organización brinda, la naturaleza de los compañeros, etc. Un alcance importante de las relaciones sugeridas es que quizá la satisfacción debe considerarse sobre todo un resultado de la

experiencia de trabajo de la persona. (p.51)

Como toda una persona llena de sentimientos y emociones, necesitamos disfrutar de nuestra vida, trabajo y salud. Por lo tanto, la satisfacción en el trabajo es uno de los motivos que nos impulsa a seguir esforzándonos como persona y colaborador para la superación personal e institucional. La satisfacción en el trabajo nos impulsa a ser competentes y a identificarnos con nuestra institución, porque todo lo tenemos con ellos y no es necesario abandonarlo o recurrir a otros medios y/o instituciones.

1.9. Definición de términos básicos

Motivación. “la motivación es un estado de activación o de excitación que impulsa a actuar a los individuos” (Barriga & Salazar, 2012, p.835).

Necesidad. “Es carencia o escasez de algo que se considera imprescindible, también hace referencia a una situación difícil que puede atravesar una persona ya sea económica, personal o social” (Maslow, 1983, p.492).

Impulso. “es la tendencia que mayormente los seres humanos experimentamos, aunque sea una vez en la vida y que implica el actuar movido por alguna emoción sin que haya mediado una deliberación previa de la razón (Goleman, 1995, p.14).

Incentivos. “se consideran como mecanismos o instrumentos de motivación orientados para llevar a cabo una acción ya sea de orden colectivo, político, institucional o de carácter individual, que posibiliten un cambio cualitativo al interior de una institución” (Rivera, 2004, p.9).

Compromiso Organizacional. “se considera, una de las actitudes más importantes, la actitud de compromiso hacia la institución para lograr un beneficio común” (Edel, García & Casiano, 2007, p.51).

Desempeño. “la mayoría de las organizaciones sin fines de lucro consideran su desempeño en términos de cumplimiento de los mandatos asociados a su misión, sus objetivos o sus

metas...” (Lusthaus et al, 2002, p.45).

Fidelidad. “nadie puede ser fiel si no está adherido a una convicción o, dicho con otras palabras, sino tiene fe en un valor: en algo excelente que se prefiere, que se elige” (Ruiz, 2013, p.65).

Satisfacción en el trabajo. “la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él (...) implica claramente un modelo “compensatorio”(Caballero, 2002, p.4).

II. MÉTODO

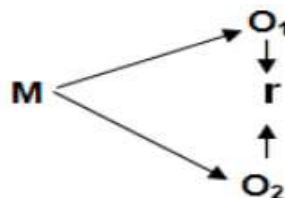
2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada, lo cual se debió a que “parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p.4).

Además, según su alcance, fue de nivel correlacional, dado que según Morán & Alvarado (2010) “tiene como propósito evaluar la relación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables” (p. 8). En ese sentido, es factible mencionar que el propósito del estudio es determinar la relación existente entre la motivación y compromiso organizacional de los trabajadores del Banco Continental Oficina Ayacucho, año 2019.

El estudio es representado de la forma siguiente:



Donde:

M: trabajadores del Banco Continental Oficina Ayacucho

O1: Motivación

O2: Compromiso organizacional

2.1.2. Diseño de investigación

El presente estudio tuvo un diseño no experimental. Ello se debe a que “se realiza sin manipular de forma deliberada ninguna variable... se observan los hechos tal y como se presentan en un contexto real y tiempo determinado, para luego analizarlos” (Palella & Martins, 2012, p. 87).

Por lo tanto, el presente estudio buscó en un primer momento analizar las variables de forma independiente, en un contexto dado, sin llevar a cabo ninguna intervención en las mismas.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

“La población es el conjunto de la totalidad de las medidas de la (s) variable (s) en estudio, en cada una de las unidades del universo” (Supo, 2018, p.4).

De acuerdo con lo antes citado, es factible mencionar que la población de estudio se encontrará conformada por todos los trabajadores del Banco Continental, pertenecientes a la Oficina de Ayacucho, 2019.

2.2.2. Muestra

La muestra es un “subconjunto representativo de un universo o población. Es representativo porque refleja fielmente las características de la población cuando se aplica la técnica adecuada” (Valderrama, 2018, 184).

En el presente estudio la muestra se encontrará integrada por los 15 trabajadores del Banco Continental, los cuales fueron seleccionados a través de un muestreo no probabilístico

censal.

2.3. Técnicas para la recolección de datos

La técnica de recolección de datos que se empleó en el presente estudio fue la encuesta, la misma que a través de la aplicación de su instrumento, el cuestionario, permitió captar la percepción de los trabajadores del Banco Continental Oficina Ayacucho, 2019 respecto a la motivación y el compromiso organizacional que se desarrolla.

2.3.1. Descripción de los instrumentos de recolección

Para llevar a cabo la recolección de la información, se recurrió a la formulación de un cuestionario para cada una de las variables de estudio, los cuales presentaron una escala de tipo Likert. Es preciso recalcar que, cada uno de los ítems respondió a cada uno de los indicadores y dimensiones propuestas.

Se encontró compuesta por 12 ítems cada uno, con una escala de valoración de 1-5 (donde 1=nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4=casi siempre y 5=siempre).

Tabla 3
Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Variab les	Téc nicas	Instrumentos
Motivación	Encuesta	Cuestionario
Compromiso organizacional	Encuesta	Cuestionario

2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos

2.4.1. Validez

“Un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado” (Bernal, 2010, p.247). De acuerdo con ello, es preciso mencionar que, la validez de los instrumentos de recolección de datos se llevó a cabo por medio del juicio de expertos, los cuales otorgaron su opinión según su criterio y a través de su firma.

2.4.2. Confiabilidad

“La confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios” (Bernal, 2010, p.247). Para poder conocer la confiabilidad de los cuestionarios, se recurrió a la prueba de fiabilidad de Alfa de Cronbach debido a que la escala de respuestas corresponde a una ordinal de tipo Likert. Cabe recalcar que los valores de este coeficiente se encuentran entre 0 y 1, donde 0 indica una confiabilidad nula y 1 una confiabilidad absoluta.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S^2} \right]$$

Dónde:

α Es el coeficiente Alpha.

k Es el número de ítems o reactivos.

$\sum S_i^2$ Suma de las varianzas de cada ítem o reactivo.

S_T^2 Varianza del total

Tabla 4
Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,722	12

Interpretación

La Tabla 4 muestra el estadístico de confiabilidad de Alfa de Cronbach aplicada a una prueba piloto conformada por 30 individuos, dado que el valor fue igual a 0.722 mostró que el instrumento posee una alta confiabilidad.

Tabla 5
Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	12

Interpretación

La Tabla 5 muestra el estadístico de confiabilidad de Alfa de Cronbach aplicada a una prueba piloto conformada por 30 individuos, dado que el valor fue igual a 0.887 mostró que el instrumento posee una alta confiabilidad.

2.5. Procesamiento y análisis de datos

Solo después de haber llevado a cabo la validez y confiabilidad de los instrumentos se procedió a su aplicación a la muestra de estudio.

Los resultados que se obtuvieron fueron organizados con apoyo del Software Microsoft Excel, a través del cual también se pudo realizar el análisis descriptivo de las variables. Por otro lado, el análisis inferencial, para poder contrastar las hipótesis se llevó a cabo con apoyo del Software Estadístico en su versión 24.

2.6. Aspectos éticos

El desarrollo de la presente investigación se encontró ceñida a los principios éticos siguientes:

- Consentimiento informado, lo cual quiere decir que en todo momento las personas involucradas tuvieron conocimiento del objetivo de la presente, además de que el tratamiento de la información proporcionada fue para fines netamente académicos.
- Respeto por la propiedad intelectual, por lo cual se referenció y citó a cada uno de las fuentes a las que se recurrió.
- Respeto por los derechos fundamentales. En todo momento se buscó respetar los derechos de las personas involucradas.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

3.1.1. Descripción de la variable 1: Motivación.

Tabla 6
Motivación

Calificación	Frec.	%
Baja	5	33.3%
Media	6	40.0%
Alta	4	26.7%
Total	15	100.0%

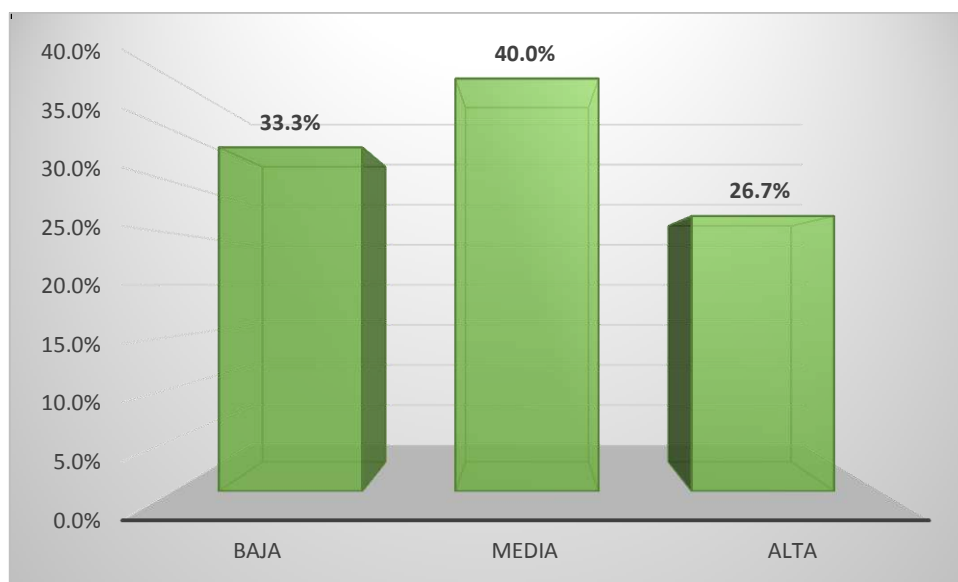


Figura 1 Motivación

Interpretación

La Tabla 6 y Figura 1 muestran la percepción de los trabajadores respecto a la motivación en el Banco Continental. Las respuestas de los colaboradores mostraron que el 40% se encuentran motivados en un nivel medio, el 33.3% en un nivel bajo y el 26.7% en un nivel alto. En ese sentido, es factible mencionar que existe una motivación en un nivel medio (40%), lo cual se podría decir que se debería a que los trabajadores consideran que sus jefes no se preocupan por su estado emocional, no les brindan incentivos, ni los impulsan en el cumplimiento de sus objetivos.

3.1.2. Descripción de la dimensión 1: Necesidad.

Tabla 7
Necesidad

Calificación	Frec.	%
Baja	5	33.3%
Media	8	53.3%
Alta	2	13.3%
Total	15	100.0%

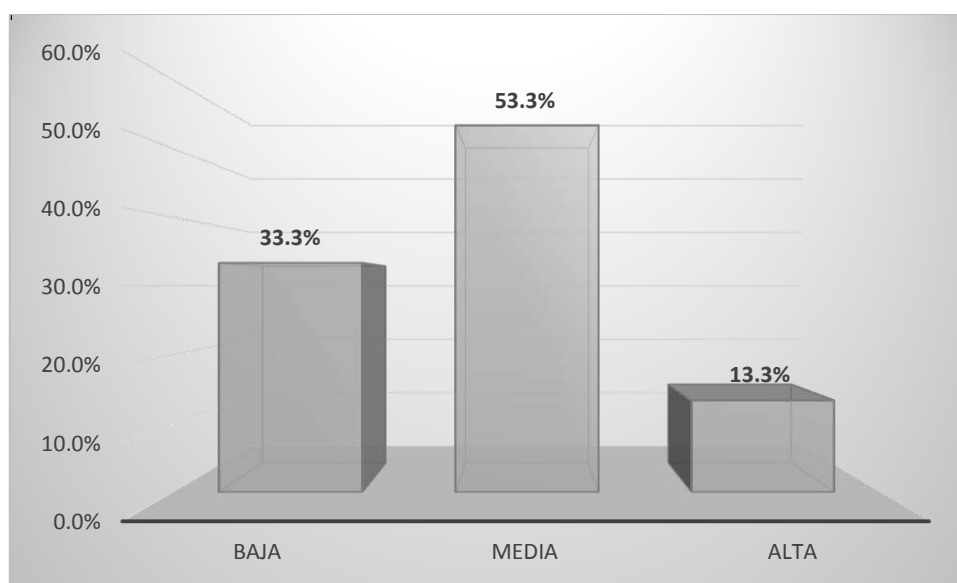


Figura 2 Necesidad

Interpretación

La Tabla 7 y Figura 2 muestran la percepción de los trabajadores respecto al cumplimiento de sus necesidades en el Banco Continental. Se pudo conocer que el 53.3% de los colaboradores considera que la organización cumple con sus necesidades en un nivel medio, el 33.3% en un nivel bajo, y el 13.3% en un nivel alto. En ese sentido es factible mencionar que la entidad no viene cubriendo las necesidades de los colaboradores lo cual estaría afectando su motivación.

3.1.3. Descripción de la dimensión2: Impulso.

Tabla 8
Impulso

Calificación	Frec.	%
Baja	5	33.3%
Media	9	60.0%
Alta	1	6.7%
Total	15	100.0%

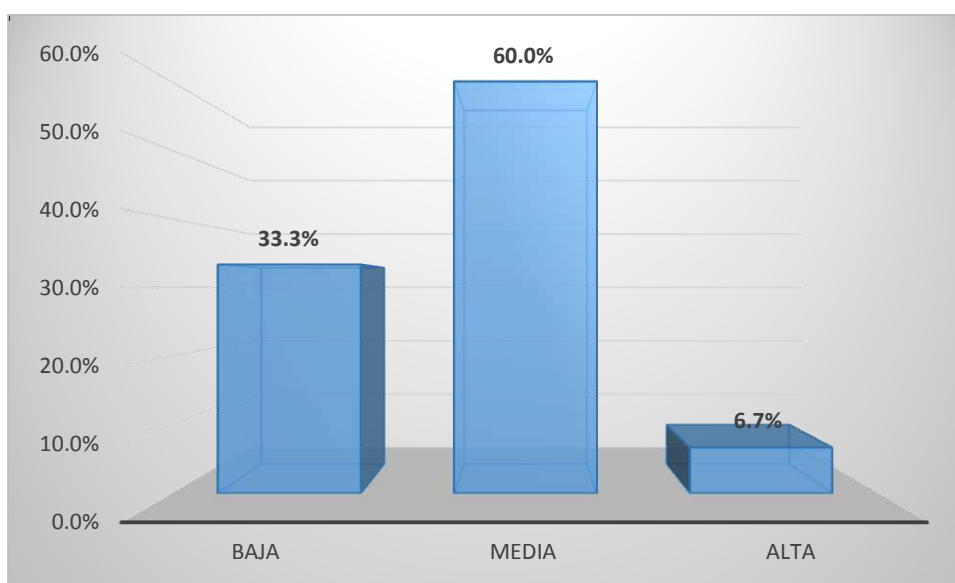


Figura 3 Impulso

Interpretación

La Tabla 8 y Figura 3 muestran la percepción de los trabajadores respecto al impulso que les brinda en el Banco Continental. Se pudo conocer que el 60% considera que la entidad les brinda impulso en un nivel medio, el 33.3% en un nivel bajo, y solo el 6.7% en un nivel alto.

En ese sentido es factible mencionar que los colaboradores en su mayoría perciben que la empresa no les brinda las herramientas necesarias que les impulse a mejorar su productividad, pues no muy continuamente se llevan a cabo talleres ni capacitaciones que mejoren sus destrezas.

3.1.4. Descripción de la dimensión3: Incentivos.

Tabla 9
Incentivos

Calificación	Frec.	%
Baja	6	40.0%
Media	6	40.0%
Alta	3	20.0%
Total	15	100.0%

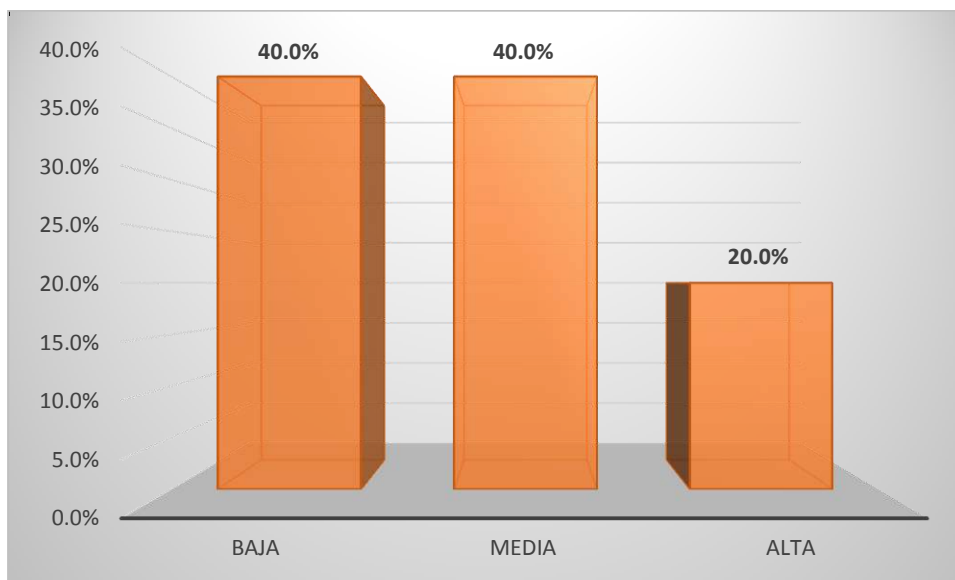


Figura 4 Incentivos

Interpretación

La Tabla 9 y Figura 4 muestran la percepción de los trabajadores respecto a los incentivos que se les brinda en el Banco Continental. Se pudo conocer que, el 40% de los colaboradores considera que la entidad brinda incentivos en un nivel medio, el 40% en un nivel bajo, y el 20% en un nivel alto. Ello quiere decir que, los trabajadores solo consideran que el banco les

brinda incentivos medianamente, lo cual estaría afectando a su motivación, ello debido a que consideran que no se les brinda reconocimientos, recompensas o valoran sus esfuerzos.

3.1.5. Descripción de la variable 2: Compromiso organizacional

Tabla 10
Compromiso organizacional

Calificación	Frec.	%
Bajo	5	33.3%
Medio	6	40.0%
Alto	4	26.7%
Total	15	100.0%

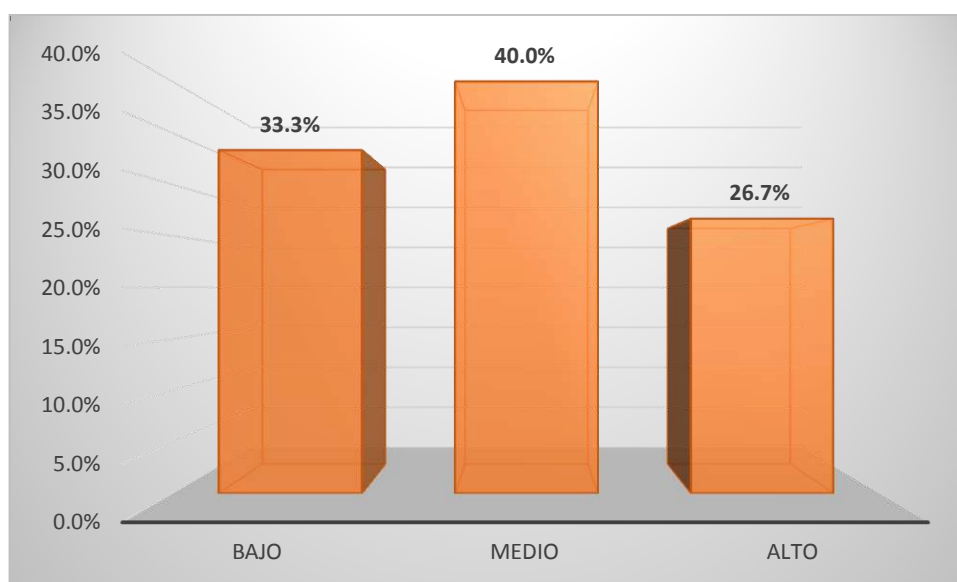


Figura 5 Compromiso organizacional

Interpretación

La Tabla 10 y Figura 5 muestran la percepción de los trabajadores respecto al compromiso organizacional en el Banco Continental. Se pudo conocer que, el 40% de los colaboradores posee un compromiso organizacional en un nivel medio, 33.3% en un nivel bajo y el 26.7% en un nivel alto. En ese sentido, es factible mencionar que la mayoría solo se encuentra medianamente comprometido en sus labores, lo cual se vería evidenciado en su desempeño, fidelidad para con la empresa y su satisfacción con las labores que realizan.

3.1.6. Descripción de la dimensión 1: Desempeño

Tabla 11
Desempeño

Calificación	Frec.	%
Bajo	5	33.3%
Medio	8	53.3%
Alto	2	13.3%
Total	15	100.0%

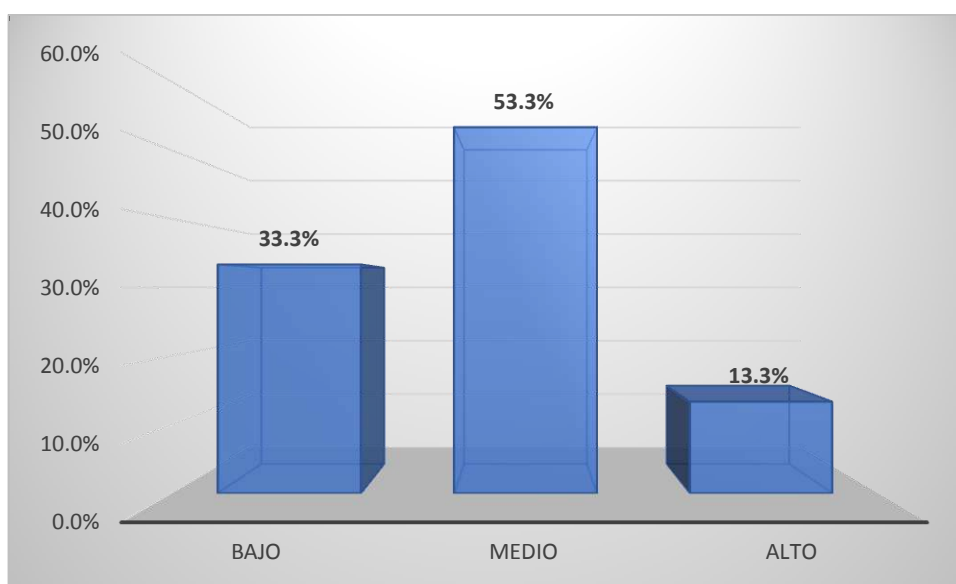


Figura 6 Desempeño

Interpretación

La Tabla 11 y Figura 6 muestran el nivel de desempeño de los trabajadores en el Banco Continental. Se pudo conocer que el 53.3% se desempeña en un nivel medio, el 33.3% en un nivel bajo y solo el 13.3% en un nivel alto. Ello indica que por lo general los trabajadores no vienen desempeñando sus funciones en las condiciones adecuadas, debido a que la mayoría no orienta sus acciones a brindar un trabajo de calidad, no cumplen con los tiempos establecidos, y no desarrollan trabajos en equipo.

3.1.7. Descripción de la dimensión 2: Fidelidad

Tabla 12
Fidelidad

Calificación	Frec.	%
Bajo	3	20.0%
Medio	9	60.0%
Alto	3	20.0%
Total	15	100.0%

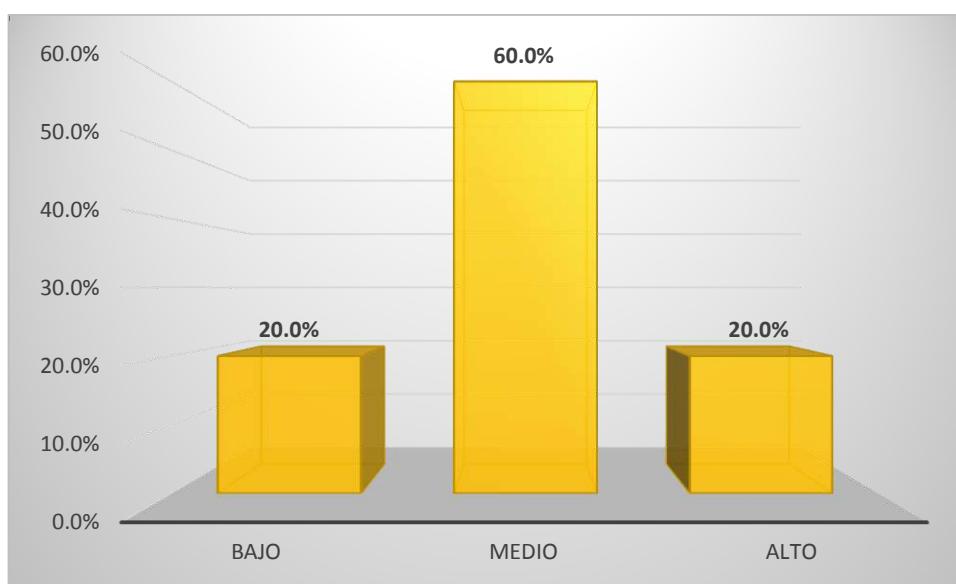


Figura 7 Fidelidad

Interpretación

La Tabla 12 y Figura 7 muestran la fidelidad de los trabajadores en el Banco Continental. Se pudo conocer que el 60% de los colaboradores posee una fidelidad en un nivel medio, el 20% en un nivel bajo y el 20% en un nivel alto. Ello se encontraría evidenciado en que la mayoría no se siente orgulloso de pertenecer a la empresa y no alinee sus objetivos a los de la organización.

3.1.8. Descripción de la dimensión 3: Satisfacción en el trabajo

Tabla 13
Satisfacción en el trabajo

Calificación	Frec.	%
Bajo	5	33.3%
Medio	7	46.7%
Alto	3	20.0%
Total	15	100.0%

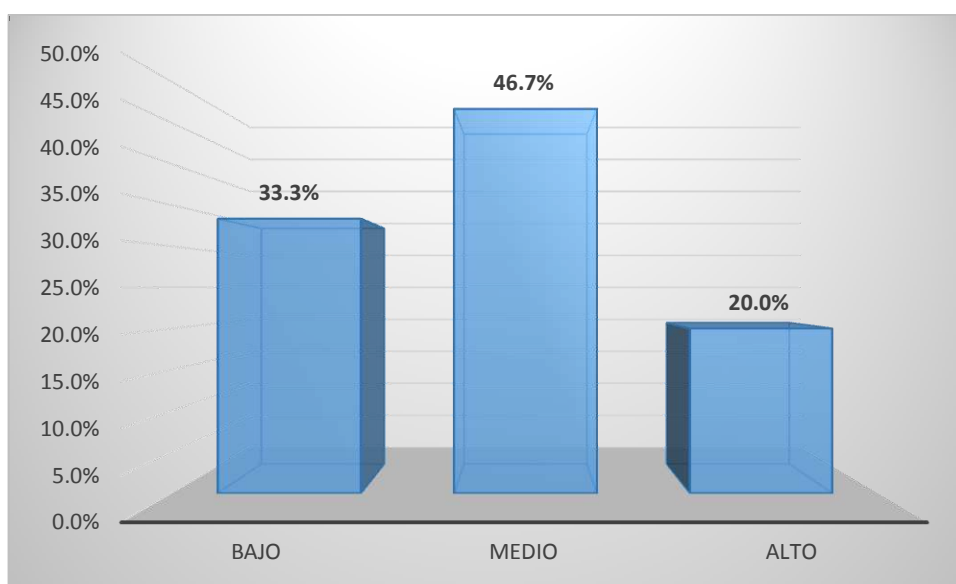


Figura 8 Satisfacción en el trabajo

Interpretación

La Tabla 13 y Figura 8 muestran el nivel de satisfacción de los trabajadores en el Banco Continental. Se pudo conocer que, 46.7% de los colaboradores se siente satisfecho en un nivel medio, el 33.3% en un nivel bajo y el 20% en un nivel alto. Este resultado se vería afectado debido a que la mayoría no presenta una buena actitud frente a los cambios, no se sienten a gusto con su condición laboral y por los estímulos que se les brinda.

3.2. Prueba de normalidad

Tabla 14
Prueba de normalidad

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Motivación	0.937	15	0.343
Compromiso organizacional	0.914	15	0.154

Interpretación

La tabla 14 muestra la prueba de normalidad realizada a las variables de estudio. Es factible mencionar que se empleó la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk debido a que a muestra de estudio correspondió a 15 colaboradores ($n < 30$). Debido a que los valores Sig. Son superiores al nivel de significancia del 5%, se infirió que los datos provienen de una distribución paramétrica. Por lo cual fue factible emplear la prueba de correlación de Pearson.

3.3. Contrastación de la hipótesis

3.3.1. Contraste de la hipótesis general

Ho: La motivación no se relaciona directamente con el compromiso organizacional en los trabajadores del banco continental oficina Ayacucho año 2019.

Hi: La motivación se relaciona directamente con el compromiso organizacional en los trabajadores del banco continental oficina Ayacucho año 2019.

Regla de decisión:

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula

Si $p > \alpha$; se acepta la hipótesis nula

Prueba estadística: Prueba de correlación de Pearson

Tabla 15

*Correlación entre motivación * compromiso organizacional*

		Motivación	Compromiso organizacional
Motivación	Correlación de Pearson	1	0,731**
	Sig. (bilateral)		0.002
	N	15	15
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	,731**	1
	Sig. (bilateral)	0.002	
	N	15	15

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

Interpretación

En la tabla 15 se muestran los resultados del análisis estadístico Pearson, lo cual nos muestra la existencia de una relación directa, de grado $r = 0.731$ de un nivel moderado entre las variables motivación y clima organizacional. A sí mismo la p – valor = 0.002 es menor al nivel de significancia de 0.05. Dichos resultados demuestran que la correlación entre la variable motivación y compromiso organizacional es significativo. Por ello se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis de investigación.

3.3.2. Contraste de la hipótesis específica 1

Ho: La necesidad no se relaciona directamente con el compromiso organizacional en los trabajadores del banco continental oficina Ayacucho año 2019.

Hi: La necesidad se relaciona directamente con el compromiso organizacional en los trabajadores del banco continental oficina Ayacucho año 2019.

Regla de decisión:

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula

Si $p > \alpha$; se acepta la hipótesis nula

Prueba estadística: Prueba de correlación de Pearson

Tabla 16
*Correlación entre necesidad * compromiso organizacional*

		Necesidad	Compromiso organizacional
Necesidad	Correlación de Pearson	1	,758**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	15	15
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	,758**	1
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	15	15

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

Interpretación

En la tabla 16 se muestran los resultados del análisis estadístico Pearson, lo cual nos muestra la existencia de una relación directa, de grado $r = 0.758$ de un nivel moderado entre la dimensión necesidad y variable clima organizacional. A sí mismo la p – valor = 0.001 es menor al nivel de significancia de 0.05. Dichos resultados demuestran que la correlación entre la dimensión necesidad y variable compromiso organizacional es significativo. Por ello se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis de investigación.

3.3.3. Contraste de la hipótesis específica 2

Ho: El impulso no se relaciona directamente con el compromiso organizacional en los trabajadores del banco continental oficina Ayacucho año 2019.

Hi: El impulso se relaciona directamente con el compromiso organizacional en los trabajadores del banco continental oficina Ayacucho año 2019.

Regla de decisión:

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula

Si $p > \alpha$; se acepta la hipótesis nula

Prueba estadística: Prueba de correlación de Pearson

Tabla 17

*Correlación entre impulso * compromiso organizacional*

		Impulso	Compromiso organizacional
Impulso	Correlación de Pearson	1	,691**
	Sig. (bilateral)		0.004
	N	15	15
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	,691**	1
	Sig. (bilateral)	0.004	
	N	15	15

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

Interpretación

En la tabla 17 se muestran los resultados del análisis estadístico Pearson, lo cual nos muestra la existencia de una relación directa, de grado $r = 0.691$ de un nivel medio entre la dimensión impulso y variable clima organizacional. A sí mismo la p – valor = 0.004 es menor al nivel de significancia de 0.05. Dichos resultados demuestran que la correlación entre la dimensión necesidad y variable compromiso organizacional es significativo. Por ello se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis de investigación.

3.3.4. Contraste de la hipótesis específica 3

Ho: Los incentivos no se relacionan directamente con el compromiso organizacional en los trabajadores del banco continental oficina Ayacucho año 2019.

Hi Los incentivos se relacionan directamente con el compromiso organizacional en los trabajadores del banco continental oficina Ayacucho año 2019.

Regla de decisión:

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula

Si $p > \alpha$; se acepta la hipótesis nula

Prueba estadística: Prueba de correlación de Pearson

Tabla 18
*Correlación entre incentivos * compromiso organizacional*

		Incentivos	Compromiso organizacional
Incentivos	Correlación de Pearson	1	,671**
	Sig. (bilateral)		0.006
	N	15	15
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	,671**	1
	Sig. (bilateral)	0.006	
	N	15	15

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

Interpretación

En la tabla 18 se muestran los resultados del análisis estadístico Pearson, lo cual nos muestra la existencia de una relación directa, de grado $r = 0.671$ de un nivel medio entre la dimensión incentivos y variable clima organizacional. A sí mismo la $p - \text{valor} = 0.006$ es menor al nivel de significancia de 0.05. Dichos resultados demuestran que la correlación entre la dimensión incentivos y variable compromiso organizacional es significativo. Por ello se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis de investigación.

IV. DISCUSIÓN

El presente estudio denominado: “Motivación y compromiso organizacional en los trabajadores del Banco Continental Oficina Ayacucho, año 2019” surge a raíz de la continua observación de actitudes poco adecuadas de los colaboradores, bajo desempeño, deficiencias en la calidad de trabajo, entre otros, lo cual se prevé que se encuentre relacionado con la motivación que se viene presentando en la entidad. El objetivo planteado fue determinar la relación que existe entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores del Banco Continental oficina Ayacucho año 2019; orientado a ello la metodología fue de tipo aplicada, alcance correlacional y diseño no experimental transversal; donde la muestra se encontró compuesta por el total de los trabajadores del Banco en mención, siendo un total de 15 individuos. Para poder cumplir con los objetivos planteados y contrastar las hipótesis de investigación se empleó la Prueba de correlación de Pearson.

Se obtuvieron los siguientes resultados

El resultado del objetivo general mostró que existe una relación significativa entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores del Banco Continental Oficina Ayacucho, año 2019; ello debido a que el Sig. (Bilateral) equivalente a 0.002 fue

inferior al nivel de significancia del 5% brindando así criterio empírico suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. Además, al ser el coeficiente de correlación igual a 0.731, muestra que dicha relación es positiva en un nivel moderado. Es factible mencionar que este hallazgo se encontró similar a la conclusión que realizó Córdova (2018), quien en su estudio consideró que existe una relación significativa y directa entre la motivación y el compromiso organizacional, debido a que el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a 0.898 y el valor Sig. Equivalente a 0.000. Del mismo modo, García & González (2018), llegaron a la conclusión que existe una relación positiva, considerable y significativa entre la motivación y el compromiso organizacional (Rho= 0.605; p= 0.000). Frontado & Muñoz (2017) también llegaron a una conclusión similar, afirmando que, Se concluyó que, existe relación entre motivación y compromiso, en los colaboradores de una institución pública. Por lo tanto, a mayor motivación laboral habrá mayor compromiso organizacional por parte de los colaboradores de una institución pública.

En ese sentido, se puede inferir que los resultados encontrados en el presente estudio se encuentran acordes con lo presentado por Córdova (2018), García & González (2018) y Frontado & Muñoz (2017).

En referencia al objetivo específico 1, se pudo conocer que existe una relación significativa entre la necesidad y el compromiso organizacional en los trabajadores del Banco Continental Oficina Ayacucho, año 2019, ello debido a que a través de la prueba de correlación de Pearson se conoció que el Sig. (Bilateral) equivalente a 0.001 fue inferior al nivel de significancia del 5%, brindando así criterio empírico suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. Además, al ser el coeficiente de correlación igual a 0.758, muestra que dicha relación es positiva en un nivel moderado. Por lo cual es factible mencionar que, si la entidad orienta sus acciones a conocer las necesidades de sus trabajadores, es muy probable que el compromiso organizacional mejore. Al respecto

Chiavenato (2009) manifestó que las necesidades tienen como origen una carencia interna, por lo cual continuamente se encuentra en busca de un equilibrio. Es muy probable que una persona cuando presente una necesidad no se encuentre satisfecho e incluso se ve atenuado.

En cuanto al objetivo específico 2, se conoció que el impulso se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en los trabajadores del Banco Continental Oficina Ayacucho, año 2019. Ello debido a que a través de la prueba de correlación de Pearson el Sig. (Bilateral) fue equivalente a 0.004, inferior al nivel de significancia del 5%; brindando así criterio empírico suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. Además, al ser el coeficiente de correlación igual a 0.691, muestra que dicha relación es positiva en un nivel medio. En ese sentido es factible mencionar que, si la empresa desarrollara más mecanismos que impulsen a los trabajadores, es muy probable que estos se encuentren mucho más comprometidos con la empresa y puedan cumplir con sus objetivos. Al respecto Chiavenato (2009) manifestó que los impulsos logran generar un comportamiento de búsqueda e investigación, los cuales se encuentran orientados a la acción y crean condiciones que generarán la energía suficiente para el cumplimiento de metas u objetivos.

Y finalmente, con respecto al objetivo específico 3, se pudo identificar a través de la prueba de correlación de Pearson que existe una relación significativa entre los incentivos y el compromiso organizacional en los trabajadores del Banco Continental Oficina Ayacucho, año 2019. Ello debido a que el Sig. (Bilateral) fue equivalente a 0.000, inferior al nivel de significancia del 5% brindando así criterio empírico suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. Además, al ser el coeficiente de correlación igual a 0.671, muestra que dicha relación es positiva en un nivel medio. En ese sentido, es factible mencionar que, si la organización brindará mayores incentivos a los trabajadores es muy probable que estos se encuentren mucho más comprometidos para el cumplimiento de sus

metas u objetivos. Acorde con ello, Slocum (1976) mencionó que los incentivos le brindan un precio más alto a las personas, dado que al reconocer su esfuerzo incrementa su confianza, toman conciencia de sus capacidades y limitaciones y por lo tanto presentan una mejor actitud en el desempeño de sus funciones.

V. CONCLUSIONES

1. Los resultados obtenidos del análisis estadístico Pearson, nos muestra la existencia de una relación directa, entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores del Banco Continental Oficina Ayacucho, 2019, logrando obtenerse un grado de correlación $r= 0.731$ de un nivel moderado. A sí mismo la $p - \text{valor} = 0.002$ es menor al nivel de significancia de 0.05 lo que significa que la relación es significativa. Por lo tanto, en base a los datos obtenidos se acepta como valido la hipótesis del presente estudio por lo que queda confirmado la relación.
2. De acuerdo a los resultados obtenidos del análisis estadístico Pearson, nos proporciona la existencia de una relación directa, entre la necesidad y el compromiso organizacional en los trabajadores del Banco Continental Oficina Ayacucho, 2019, logrando obtenerse un grado de correlación $r= 0.758$ de un nivel moderado. A sí mismo la $p - \text{valor} = 0.001$ es menor al nivel de significancia de 0.05 lo que significa que la relación es significativa. Por lo tanto, en base a los datos obtenidos se acepta como valido la hipótesis del presente estudio por lo que queda confirmado la relación.
3. Según los resultados obtenidos del análisis estadístico Pearson, nos muestra la

existencia de una relación directa, entre el impulso y el compromiso organizacional en los trabajadores del Banco Continental Oficina Ayacucho, 2019, logrando obtenerse un grado de correlación $r= 0.691$ de un nivel medio. A sí mismo la $p - \text{valor} = 0.004$ es menor al nivel de significancia de 0.05 lo que significa que la relación es significativa. Por lo tanto, en base a los datos obtenidos se acepta como valido la hipótesis del presente estudio por lo que queda confirmado la relación.

4. De acuerdo a los resultados obtenidos del análisis estadístico Pearson, nos proporciona la existencia de una relación directa, entre el incentivo y el compromiso organizacional en los trabajadores del Banco Continental Oficina Ayacucho, 2019, logrando obtenerse un grado de correlación $r= 0.671$ de un nivel medio. A sí mismo la $p - \text{valor} = 0.006$ es menor al nivel de significancia de 0.05 lo que significa que la relación es significativa. Por lo tanto, en base a los datos obtenidos se acepta como valido la hipótesis del presente estudio por lo que queda confirmado la relación.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se debe mejorar la motivación y el compromiso organizacional, por qué si no hay una alta motivación no habrá un compromiso organizacional alto por parte de los trabajadores. Para que la motivación sea alta se debe realizar reconocimientos económicos, permitirles tener horarios flexibles.
2. Está demostrado que la necesidad y el compromiso organizacional tiene relación, por lo que si no hay una alta satisfacción de las necesidades no habrá un compromiso organizacional. Para que la satisfacción de las necesidades sea alta se debe ofrecer a los trabajadores crecimiento profesional, permitir que los trabajadores aporten sugerencias, propuestas y soluciones.
3. Está demostrado que el impulso y el compromiso organizacional tiene relación, por qué si no hay un alto impulso no existirá un alto compromiso organizacional por parte de los trabajadores de la institución. Para que el impulso sea alto por parte de los trabajadores deben asumir mayores responsabilidades, del mismo modo de debe mejorar las condiciones de trabajo, por otro lado, se debe realizar de manera frecuente la evaluación de rendimiento a cada trabajador.

4. Por último, está demostrado que el incentivo y el compromiso organizacional tiene relación, por qué si no hay un alto incentivo no habrá un alto compromiso organizacional por parte de los trabajadores. Para que el incentivo hacia los trabajadores sea alto se debe incrementar las remuneraciones, otorgar incentivos económicos y premios

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barriga, A., & Salazar, J. (2012). *Nueva enciclopedia temática universal*. Uruguay: Visual color.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). (Fernández, Ed.) Bogotá: Prentice Hall.
- Caballero, K. (2002). El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza. *Revista de currículum y formación del profesorado*. Obtenido de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Cabanillas, M. (2018). *La Motivación Del Personal y su Influencia En El Compromiso Laboral (Engagement) En La Empresa Telefónica Movistar, Cajamarca, 2017*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2389/T016_70458416_T.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Castellano, R. (2012). *Abraham Maslow: Teoría motivacional de un psicólogo humanista*. Obtenido de <https://espanol.free-ebooks.net/ebook/Abraham-Maslow/pdf?dl&preview>
- Cervantes, Y., Dunham, E., & López, J. (2018). *La importancia de la motivación en una empresa de Medios de comunicación del sector Público*. México: Universidad Latina S.C. Obtenido de <http://132.248.9.195/ptd2019/abril/0788612/Index.html>
- Chambi, J. (2018). *Relación de la motivación laboral con el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de Paucarpata en el año 2018*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7413/Rlchtajm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiang, M., & San Martín, N. (Diciembre de 2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de Talcahuano. *Ciencia y Trabajo*, 17(54).

Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional* (Segunda ed.). México: McGraw-Hill.

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

Cornejo, C. (2018). *Análisis respecto a los factores que impactan el compromiso organizacional en las diferentes generaciones que conviven en una empresa de Innovación Tecnológica*. Santiago: Universidad de Chile. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/167933/Cornejo%20Araneda%20Cristina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Edel, R., García, A., & Casiano, R. (2007). *Clima y compromiso organizacional*.

Frontado, M., & Muñoz, J. (2017). *Motivación y compromiso organizacional en una institución pública*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4111/FRONTADO%20-%20MU%C3%91OZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, L., & González, G. (2018). *Motivación laboral y el compromiso organizacional, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión*. Lima: Universidad Peruana Unión. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1276/Leidy_Tesis_Titulo_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F: McGraw Hill Education. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Lusthaus, C., Carden, F., Adrien, M., Anderson, G., & Montalyan, G. (2002). *Evaluación organizacional marco para mejorar el desempeño*. Canadá. Obtenido de <https://publications.iadb.org/en/publication/16314/organizational-assessment-framework-improving-performance>
- Maslow, A. (1983). *Psicología transpersonal*.
- Morán, G., & Alvarado, D. (2010). *Metodos de Investigación*. México: Pearson Educación.
- Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Pérez, C. (2013). *elación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital Público*. Monterrey: Universidad Autónoma de Nuevo León. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/3646/1/1080256660.pdf>
- Perret, R. (2016). *El secreto de la motivación*. México: Bio. Obtenido de <https://static1.squarespace.com/static/54d1216ae4b032ab36c26b61/t/5aa32f749140b73db65c927f/1520643968955/El+Secreto+de+La+Motivaci%C3%B3n+WEB.pdf>
- Rivera, J. (2004). *Experiencias sobre sistemas de incentivos a la comunidad de investigadores para fortalecer la innovación tecnologica*. Colombia.
- Royo, G. (2015). *Motivación laboral en operarios de la construcción*. Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba. Obtenido de <https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/2656/Royo%2c%20Germ%C3%A1n.%20Motivaci%C3%B3n%20laboral%20en%20operarios%20de%20la%20construcci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ruíz, E. (2013). La fidelidad. *Universidad de Piura*, 65-82. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5254501>
- Ruíz, P. (2012). *Dirección*. México: Red Tercer Milenio S.C. Obtenido de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Direccion.pdf
- Slocum, J. (1976). *Comportamiento organizacional* (Décima ed.). Edición Prefacio.
- Sum, M. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Supo, J. (2018). *Seminario de investigación para la producción científica*. Arequipa, Perú.
- Valderrama Mendoza, S. (2018). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (Octava ed.). Lima, Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: MOTIVACIÓN Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DEL BANCO CONTINENTAL OFICINA AYACUCHO, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONE	METODO
<p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores del Banco Continental oficina Ayacucho, 2019?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la necesidad y el compromiso organizacional en los trabajadores del Banco Continental oficina Ayacucho, 2019? ¿Cuál es la relación entre el impulso y el compromiso organizacional en los trabajadores del banco continental oficina Ayacucho, 2019? ¿Cuál es la relación entre los incentivos y el compromiso organizacional en el trabajo en los trabajadores del banco continental oficina Ayacucho, 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores del banco continental oficina Ayacucho, 2019.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre la necesidad y el compromiso organizacional en los trabajadores del banco continental oficina Ayacucho, 2019. Determinar la relación entre el impulso y el compromiso organizacional en los trabajadores del banco continental oficina Ayacucho, 2019. Determinar la relación entre los incentivos y el compromiso organizacional en los trabajadores del banco continental oficina Ayacucho, 2019.</p>	<p>Hipótesis general La motivación se relaciona directamente con el compromiso organizacional en los trabajadores del banco continental oficina Ayacucho, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas La necesidad se relaciona directamente con el compromiso organizacional en los trabajadores del banco continental oficina Ayacucho, 2019. El impulso se relaciona directamente con el compromiso organizacional en los trabajadores del banco continental oficina Ayacucho, 2019. Los incentivos se relacionan directamente con el compromiso organizacional en los trabajadores del banco continental oficina Ayacucho, 2019.</p>	<p>Variable1. Motivación Dimensiones - Necesidad - Impulso - Incentivos</p> <p>Variable 2. Compromiso organizacional Dimensiones - Desempeño - Fidelidad - Satisfacción en el trabajo</p>	<p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos**Cuestionario :Motivación**

Tenga Ud. buen día. Dedique unos minutos de su tiempo para poder completar la siguiente encuesta que tiene como finalidad conocer su opinión respecto a la motivación en el Banco Continental Oficina Ayacucho. Es preciso manifestarle mi agradecimiento, asimismo informarle que todos los datos serán tratados de manera confidencial y con fines únicamente académicos.

Sexo: Masculino () Femenino () **Edad:**

Tiempo de servicio en la Entidad:

Grado de instrucción:

Egresado técnico () Titulado técnica () Egresado Univ. () Bachiller () Titulado Univ. ()
) Magister () Otros ()

Marque con un aspa (X) la respuesta que más cercana a su punto de percepción, las opciones de respuestas son las siguientes:

Opciones de respuesta										
Valor	1	2	3	4	5					
Significado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre					
MOTIVACIÓN										
Nº	DIMENSIÓN: NECESIDADES					1	2	3	4	5
1	¿Con qué frecuencia considera Ud. que sus jefes se preocupan su estado emocional?									
2	¿Cuán frecuente considera que el desempeñar funciones en la empresa contribuye en la satisfacción de sus necesidades de básicas (alimentación, vestido, etc.)?									
3	¿Con qué frecuencia considera que el salario que percibe en la empresa le permite tener una adecuada calidad de vida?									
4	¿Considera Ud. que es frecuente que la entidad se preocupe por la mejora de las capacidades y habilidades de sus trabajadores?									
Nº	DIMENSIÓN: IMPULSO					1	2	3	4	5
5	¿Con que frecuencia considera Ud. que sus objetivos personales se encuentran alineados a los de la empresa?									
6	¿Cuán frecuente es que sus acciones se encuentran orientadas al cumplimiento de objetivos?									
7	¿Considera Ud. que la entidad le brinda la motivación necesaria									

	para ejecutar sus funciones adecuadamente					
8	¿Cuán frecuente es que la empresa desarrolle talleres de motivación para los trabajadores?					
N°	DIMENSIÓN: INCENTIVOS	1	2	3	4	5
9	¿Con qué frecuencia considera Ud. que la empresa valora sus esfuerzos?					
10	¿Con qué frecuencia ha recibido algún tipo de recompensa?					
11	¿Con qué frecuencia considera Ud. que la empresa debería de dar reconocimientos a los mejores trabajadores?					
12	¿Considera Ud. que con los incentivos que le brinda la empresa puede mejorar su productividad?					

Cuestionario :Compromiso organizacional

Tenga Ud. buen día. Dedique unos minutos de su tiempo para poder completar la siguiente encuesta que tiene como finalidad conocer su opinión respecto al compromiso organizacional en el Banco Continental Oficina Ayacucho. Es preciso manifestarle mi agradecimiento, asimismo informarle que todos los datos serán tratados de manera confidencial y con fines únicamente académicos.

Sexo: Masculino () Femenino () **Edad:**

Tiempo de servicio en la Entidad:

Grado de instrucción:

Egresado técnico () Titulado técnica () Egresado Univ. () Bachiller () Titulado Univ. ()
) Magister () Otros ()

Marque con un aspa (X) la respuesta que más cercana a su punto de percepción, las opciones de respuestas son las siguientes:

Opciones de respuesta										
Valor	1	2	3	4	5					
Significado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre					
COMPROMISO ORGANIZACIONAL										
N°	DIMENSIÓN: DESEMPEÑO					1	2	3	4	5
1	¿Con qué frecuencia Ud. busca cumplir con sus objetivos?									
2	¿Cuán frecuente es que busca realizar un trabajo de calidad?									
3	¿Ud. Considera importante desarrollar trabajos en equipo?									
4	¿Cuán frecuente es que lleve a cabo sus funciones en los tiempos establecidos?									
N°	DIMENSIÓN: FIDELIDAD					1	2	3	4	5
5	¿Cuán frecuente es que Ud. sienta respeto por su organización?									
6	¿Cuán frecuente es que se siente orgulloso por pertenecer a la entidad?									
7	¿Ud. ha buscado de mecanismos de mejora para la entidad?									
8	¿Ud. se siente en confianza en la organización?									
N°	DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO					1	2	3	4	5
9	¿Con qué frecuencia la actitud de sus compañeros de trabajo es la más adecuada?									
10	¿Cuán frecuente es que Ud. se siente satisfecho con las									

	condiciones de trabajo que presenta?					
11	¿Con qué frecuencia ha considerado renunciar a su puesto de trabajo?					
12	¿La entidad le brinda estímulos que contribuyan en su rendimiento?					

Anexo 3. Base de datos

VARIABLE 1: MOTIVACIÓN

	Necesidades				Impulso				Incentivos			
	PRG.1	PRG.2	PRG.3	PRG.4	PRG.5	PRG.6	PRG.7	PRG.8	PRG.9	PRG.10	PRG.11	PRG.12
T1	1	4	4	4	3	4	4	4	1	5	5	5
T2	3	4	5	4	2	5	5	5	2	4	5	5
T3	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1
T4	1	3	3	4	2	2	3	3	2	2	3	3
T5	3	4	4	5	2	5	5	3	2	5	3	5
T6	2	4	3	2	1	3	3	3	1	3	3	2
T7	2	4	3	3	2	3	2	3	1	4	2	3
T8	2	4	3	4	1	5	4	5	2	5	5	4
T9	2	3	3	4	2	3	3	3	1	3	4	3
T10	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2
T11	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2
T12	1	3	4	2	1	4	4	3	2	3	4	3
T13	3	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2
T14	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
T15	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2

VARIABLE 2: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

	Desempeño				Fidelidad				Satisfacción con el trabajo			
	PRG.1	PRG.2	PRG.3	PRG.4	PRG.5	PRG.6	PRG.7	PRG.8	PRG.9	PRG.10	PRG.11	PRG.12
T1	4	4	4	3	5	5	5	3	5	4	5	5
T2	4	4	5	5	4	5	3	3	5	5	3	5
T3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
T4	4	4	4	3	5	5	5	5	3	3	5	4
T5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4
T6	3	1	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1
T7	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4
T8	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
T9	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3
T10	2	3	2	3	3	2	2	3	1	3	3	3
T11	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2
T12	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
T13	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3
T14	2	1	2	1	2	4	2	2	2	1	2	2
T15	1	1	1	1	2	3	3	2	1	1	1	1

Anexo 4. Evidencia de similitud digital

TESIS BACH JINN MAGALY FERNANDEZ MORALES

por Jinn Magaly Fernandez Morales

Fecha de entrega: 11-oct-2019 01:57p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1190997978

Nombre del archivo: JINN MAGALY FERNANDEZ MORALES.docx (600.26K)

Total de palabras: 13938

Total de caracteres: 75871

TESIS BACH JINN MAGALY FERNANDEZ MORALES

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%	17%	1%	17%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	7%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	es.slideshare.net Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	rdu.unc.edu.ar Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
9	www.buenastareas.com Fuente de Internet	<1%

10	edoc.pub Fuente de Internet	<1%
11	eprints.uanl.mx Fuente de Internet	<1%
12	docplayer.es Fuente de Internet	<1%
13	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	<1%
14	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1%
15	www.onsa.org.ve Fuente de Internet	<1%
16	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%
17	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1%
18	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Excluir citas: Activo

Excluir bibliografía: Activo

Excluir coincidencias: + 20 words

Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio.



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: Fernandez Morales Jinn Magaly
 DNI: 70375525 Correo electrónico: jinnmagaly@gmail.com
 Domicilio: Jr. Victor Raul Yangali Castro N° 588
 Teléfono fijo: - Teléfono celular: 943946936

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO o TESIS

Facultad/Escuela: Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios
 Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis (x)
 Título del Trabajo de Investigación / Tesis:
"Motivación y Compromiso Organizacional en los trabajadores del Banco Continental Oficina Ayacucho año 2019"

3.- OBTENER:

Bachiller () Titulo (x) Mg () Dr () PhD ()

4. AUTORIZACION DE PUBLICACION EN VERSION LECTRONICA

Por la presente declaro que el (trabajo/tesis) Tesis indicada en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana de Ciencias e Informática para publicar en su versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art 23 y Art. 33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):

(x) Sí, autorizo el depósito y publicación total.

() No autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 10 días del mes de Agosto de 2019.



[Firma manuscrita]

Firma