

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL COMPROMISO  
ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA  
TOURS ANGEL DIVINO S. A. C.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA**

**MARIELITA VIDARTE FARRO**

**ASESOR**

**Mgtr. RAFAEL CAMILO GIRÓN CÓRDOVA**

**CHICLAYO, 2019**

## **Dedicatoria**

Dedico este proyecto de investigación primeramente a Dios por haber estado conmigo en cada paso que di, cuidándome, guiándome y dándome fortalezas para seguir adelante, a mis padres Justiniano y Esperanza quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación, siendo mi apoyo incondicional en todo momento además depositando en mí su entera confianza, ya que ellos nunca dudaron de todo lo que podía lograr y a mi hermana Lisset por apoyarme siempre y ser mi motor para que todo sea posible.

## **Agradecimiento**

Agradezco infinitamente a Dios por haber permitido llegar a estudiar a una institución prestigiosa siendo la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, ya que en sus aulas, recibí el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales. Además agradecer la Escuela Profesional de Administración de Empresas en especial a mi Asesor, el Mgtr. Rafael Camilo Girón Córdova por su visión crítica, conocimientos, experiencia y su motivación para lograr concluir con éxito el proyecto.

## Resumen

En la actualidad es relevante que los colaboradores perciban un alto grado de motivación en las empresas que laboran a diario, para que así desarrollen sus actividades con eficiencia, pero para que cumplan con cada tarea encomendada deben estar comprometidos y motivados con la organización. Por tal motivo se realizó la presente investigación en la empresa de transportes Tours Angel Divino S. A. C., planteándose como objetivo general, determinar la influencia de la motivación en el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa “Tours Angel Divino S. A. C.”. Asimismo la presente investigación se basó en un estudio con enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel explicativo y de diseño no experimental y transversal. Para llegar a dar respuesta al objetivo se aplicó un cuestionario con 33 preguntas cerradas, de las cuales 15 pertenecen a la motivación y 18 al compromiso organizacional que permitió medir cada variable con la escala de Likert, dicho instrumento fue aplicado a los 63 colaboradores de la empresa que están en planilla, además para conocer la confiabilidad del cuestionario se realizó la prueba del Alfa de Cronbach en el constructo de motivación con 0.945; para el constructo de compromiso organizacional de 0.953 y para sus dimensiones de ambas variables el nivel no baja de 0.86 lo cual evidencia que alcanzó un nivel muy bueno. Las respuestas del cuestionario se procesaron en el programa estadístico SPSS, para el análisis descriptivo e inferencial. Los resultados evidenciaron que existe una influencia débil de la motivación en el compromiso organizacional, ya que solo la motivación trascendente influye en el compromiso de continuidad con un beta de 0.454 y el compromiso normativo con un beta de 0.492, ambos son valores moderados, lo cual se concluye que los directivos tienen un arduo trabajo para que sus colaboradores tengan un nivel alto en motivación extrínseca, intrínseca y trascendente; así como también un nivel alto de compromiso afectivo, de continuidad y normativo, generando que el trabajador se sienta feliz en la empresa que se encuentra y por el trabajo que realiza.

**Palabras claves:** Motivación, extrínseca, intrínseca, trascendente, compromiso, afectivo, de continuidad, normativo, transporte interprovincial.

Clasificaciones JEL: M10, M12, administración de empresas

## Abstract

At present it is relevant that employees perceive a high degree of motivation in companies that work daily, so that they develop their activities efficiently, but to fulfill each task entrusted they must be committed and motivated with the organization. For this reason, this research was carried out in the transport company Tours Angel Divino S.A. C., with the general objective of determining the influence of the motivation in the organizational commitment of the employees of the company "Tours Angel Divino S. A. C.". Likewise, this research was based on a study with a quantitative approach, applied type, explanatory level and non-experimental and transversal design. To answer the objective, a questionnaire was applied with 33 closed questions, of which 15 belong to the motivation and 18 to the organizational commitment that allowed measuring each variable with the Likert scale, this instrument was applied to the 63 employees of the company that are in payroll, in addition to knowing the reliability of the questionnaire, the Cronbach Alpha test was conducted in the motivation construct with 0.945; for the organizational commitment construct of 0.953 and for its dimensions of both variables the level does not fall of 0.86 which evidences that it reached a very good level. The questionnaire responses were processed in the SPSS statistical program, for descriptive and inferential analysis. The results showed that there is a weak influence of the motivation in the organizational commitment, since only the transcendent motivation influences the commitment of continuity with a beta of 0.454 and the normative commitment with a beta of 0.492, both are moderate values, which it is concluded that managers have a hard work so that their employees have a high level of extrinsic, intrinsic and transcendent motivation; as well as a high level of emotional commitment, continuity and regulation, generating that the worker feels happy in the company he is in and the work he does.

**Keywords:** Motivation, extrinsic, intrinsic, transcendent, commitment, affective, continuity, normative, interprovincial transport.

JEL Classifications: M10, M12, business administration

## Índice

<b>Dedicatoria</b> .....	2
<b>Agradecimiento</b> .....	3
<b>Resumen</b> .....	4
<b>Abstract</b> .....	5
<b>I. Introducción</b> .....	8
<b>II. Marco Teórico</b> .....	11
<b>2.1 Antecedentes</b> .....	11
<b>2.2 Bases teórico científicas</b> .....	13
<b>III. Metodología</b> .....	21
<b>3.1 Enfoque, Tipo y niveles de investigación</b> .....	21
<b>3.2 Diseño de investigación</b> .....	21
<b>3.3 Población y muestra</b> .....	22
<b>3.4 Criterios de selección:</b> .....	22
<b>3.5 Operacionalización de variables</b> .....	22
<b>3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	25
<b>3.7 Procedimientos</b> .....	28
<b>3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos</b> .....	30
<b>3.9 Matriz de consistencia</b> .....	30
<b>3.10 Consideraciones éticas</b> .....	32
<b>IV Resultados y discusión</b> .....	33
<b>4.1 Resultados</b> .....	33
<b>4.2 Discusión</b> .....	41
<b>V Conclusiones</b> .....	46
<b>VI Recomendaciones</b> .....	48
<b>VII Lista de referencias</b> .....	49
<b>VIII Anexos</b> .....	52

## Índice de tablas

Tabla 1.	Variable independiente.....	23
Tabla 2.	Variable dependiente.....	24
Tabla 3.	Categoría de los valores del alfa de cronbach.....	25
Tabla 4.	Resultados de la prueba de confiabilidad de la motivación .....	25
Tabla 5.	Resultados de la prueba de confiabilidad del compromiso organizaciona .....	26
Tabla 6.	Resultados de la prueba de confiabilidad del constructo de la motivación.....	27
Tabla 7.	Resultados de la prueba de confiabilidad del constructo de la motivación.....	27
Tabla 8.	Prueba de normalidad.....	29
Tabla 9.	Matriz de consistencia.....	30
Tabla 10.	Principios éticos .....	32
Tabla 11.	Baremos de la motivación .....	33
Tabla 12.	Motivación .....	33
Tabla 13.	Baremos del compromiso organizacional .....	35
Tabla 14.	Compromiso organizacional .....	35
Tabla 15.	Interpretación del coeficiente de correlación de spearman .....	37
Tabla 16.	Correlación entre motivación y compromiso organizacional .....	37
Tabla 17.	Influencia de variables del modelo .....	39
Tabla 18.	Influencia de variables del modelo .....	40
Tabla 19.	Influencia de variables del modelo .....	41

# I. Introducción

El capital humano es fundamental en las empresas actuales, ya que de ellos depende el logro de sus objetivos. Por ello Dinethi, (2016) y Anaya, (2015) afirman que el compromiso organizacional y la motivación son un constituyente fundamental para que las organizaciones logren crecer constantemente.

Por lo tanto es muy relevante que las organizaciones conozcan el nivel de motivación y compromiso organizacional que tienen sus colaboradores, pues un trabajador motivado y comprometido con la organización, se va a esforzar para tener un buen desempeño en sus funciones, esto contribuirá con el crecimiento constante de la misma, ya que un colaborador contento que considera y valora su empleo, lo transmite y atiende a los clientes de manera adecuada, si eso no es posible, al menos intentaran que los clientes se sientan satisfechos con el servicio brindado.

Conociendo el nivel de motivación y compromiso organizacional, las empresas podrán plantear estrategias que permitan que los colaboradores se encuentren motivados constantemente, además deben dar seguimiento para que las mejoras sean continuas de todos los trabajadores y así su compromiso sea mayor.

La empresa de transportes Angel Divino S. A. C., se encuentra ubicada en la Ciudad de Chiclayo Av. Jorge Chávez N° 1365. Barboza, (2018). Actualmente cuenta con 50 sucursales en todo el Perú. La siguiente investigación se enfoca en los colaboradores que laboran en la Provincia de Chiclayo que cuenta con 63 Trabajadores conformados por personal administrativo y Colaboradores (Choferes, empleados de atención al Cliente).

Angel Divino es una empresa que se ha visto envuelta en muchos problemas, entre los que destacan: Las quejas continuas de sus clientes en cuanto a la atención y los múltiples accidentes de tránsito en los que se han visto envueltos. Estos problemas han preocupado a la gerencia por lo que han manifestado su interés por lograr un mayor compromiso por parte de sus colaboradores, y por tanto, desean determinar cuánta influencia posee la motivación en el compromiso de sus colaboradores actualmente.



En la presente investigación se formula la siguiente interrogante: ¿Cuál es la influencia de la motivación en el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Tours Angel Divino S. A. C.? Para ello surgió plantearse la siguiente hipótesis: “Existe fuerte influencia de todas las dimensiones de la motivación sobre el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Tours Angel Divino S. A. C.”.

Para resolver el problema de investigación mencionado anteriormente se planteó como objetivo general determinar la influencia de la motivación en el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Tours Angel Divino S. A. C. Por ello se plantearon cuatro objetivos específicos, el primero determinar el nivel de las dimensiones de la Motivación en los colaboradores de la empresa Tours Angel Divino; el segundo, determinar el nivel de las dimensiones del compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Tours Angel Divino, el tercer objetivo es determinar el grado de correlación entre las dimensiones de la motivación con respecto a las dimensiones del compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Tours Angel Divino y el cuarto objetivo es determinar la influencia que ejerce cada una de las dimensiones de la motivación respecto a cada una de las dimensiones del compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Tours Angel Divino.

La investigación se justifica del modo en que ayudará a mejorar las condiciones del colaborador dentro de la organización de estudio, con el fin de ser replicada en las demás organizaciones existentes del mismo rubro. En esta investigación los principales beneficiados serán los colaboradores, pues los responsables de la empresa, al tener conocimiento de la realidad de la misma, podrán tomar acciones adecuadas para mejorar el panorama laboral existente, además permitirá que futuros investigadores tomen como un antecedente, para nuevas investigaciones.

La presente investigación se encuentra constituida de la siguiente manera: Introducción, en el cual se describe la situación problemática, planteamiento del problema, objetivos y la justificación; en el Marco teórico donde se definen los antecedentes del problema y las bases teóricas; en la Metodología en el cual se puntualizan el tipo, nivel y diseño de investigación, además la población, criterios de

selección, Operacionalización de variables, técnicas e instrumento de recolección de datos, procedimientos, plan de procesamiento, análisis de datos, matriz de consistencia y las consideraciones éticas; a la vez se establecen los resultados y discusión; las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

## II. Marco Teórico

### 2.1 Antecedentes

En el transcurso de la investigación de fuentes bibliográficas, se estudiaron una serie de investigaciones que tengan precedente con la presente tesis, de las cuales se obtuvieron los antecedentes del problema. Por ello tuvo un impacto efectivo para el desarrollo y comprensión de la situación problemática investigar.

Anaya, (2015) en su tesis buscó describir, analizar y proponer la reestructuración de la motivación de las áreas de servicio técnico, ventas, administración y contabilidad de la empresa Nor Autos, se apoyó del modelo antropológico de motivación propuesta por Pérez López, orientándose en dos variables que fueron la motivación y los motivos. La investigación fue constituida mediante una Operacionalización de variables para ello se catalogó del siguiente modo; la motivación está dividida en espontánea y racional, por otra parte los motivos se organizan en extrínsecos, intrínsecos y trascendentes. El cuestionario fue aplicado a los 30 trabajadores de las áreas antes mencionadas, el estudio fue mediante la escala de Likert apoyándose del software Excel donde se logró obtener el resultado. Para desarrollar una cercanía al estudio se planteó una hipótesis, basada en el modelo antropológico con el fin de describir la falta de motivación en cada dimensión donde se obtuvo como conclusión que se debería reforzar los motivos trascendentes ya que fueron los del promedio más bajo esto indica que no estiman que las tareas en equipo sea importante y descartan el trabajo en conjunto.

Posteriormente Siti, Rozmi, & Fauziah, (2016) investigo relación entre la motivación y el compromiso organizacional entre estudiantes universitarios voluntarios. Se utilizó un método de investigación de correlación cuantitativa para recopilar datos. Se administró un cuestionario autoadministrado que consta de un grupo demográfico, una adaptación del Inventario de la Función del Voluntario (VFI) y el Cuestionario de Compromiso Organizacional (OCQ), se aplico a 350 muestras de cuatro universidades públicas en Malasia Peninsular. Fueron seleccionados proporcionalmente y al azar en el estudio. Los datos fueron analizados mediante análisis descriptivo e inferencial. Los resultados del estudio

revelaron que la subescala de motivación general, altruista, comprensión, mejora personal y autoprotección se correlacionaron positivamente con el compromiso de la organización.

El trabajo de investigación de Dinethi, (2016) tuvo como propósito investigar el compromiso organizacional de los académicos en Sri Lanka. Los datos se obtuvieron de 136 académicos de una institución académica de nombre en Sri Lanka a través de un cuestionario autoadministrado. El nivel de compromiso organizacional fue medido por las preguntas propuestas por Allen y Meyer, (1990) para medir el compromiso afectivo, de continuidad y normativo. Los resultados muestran que los académicos exhiben un compromiso moderado, es decir no están comprometidos con la organización en la que se encuentran laborando. Además, esto enfatiza que las instituciones académicas deberían enfocarse más en desarrollar políticas y estrategias para mejorar el compromiso organizacional entre los académicos donde puedan formar ciudadanos responsables y enfocados al 100% en lo que hacen.

Amardeep & Kamal, (2017) en su investigación cuyo objetivo de estudio fue investigar el impacto de las tres dimensiones del compromiso organizacional (continuidad, afectivo y normativo) sobre la motivación intrínseca y extrínseca, para ello tuvo una muestra de 230 profesores, de los cuales 150 fueron profesores públicos y 130 fueron docentes del sector privado. Los resultados de esta investigación se dieron de la siguiente manera, que los maestros universitarios estatales se encuentran motivados intrínsecamente, es decir hacen su trabajo porque les gusta, mientras que profesores de las universidades particulares tenían una motivación extrínseca, ya que ellos realizan su trabajo más por las recompensas externas que tiene una persona. Además una influencia positiva del compromiso organizacional de la motivación intrínseca se encuentra en los maestros universitarios estatales, y en los profesores de universidades particulares se encontró un impacto positivo, del compromiso organizacional en la motivación extrínseca y en general la motivación en el trabajo.

Por su parte, Faisal, Husam, Fayiz, & Dia, (2017) en este estudio su principal objetivo fue investigar el impacto que existe entre la motivación y de las tres dimensiones del compromiso organizacional de la primera línea de las tiendas

minoristas en Jordania, por lo cual el estudio se realizó con una muestra que se aplicaron a 97 personas de las tiendas minoristas de C-Town y Sameh Mall han participado en esta encuesta de investigación, por ello los datos recopilados se analizaron mediante la aplicación de pruebas estadísticas, entre ellos están la fiabilidad alfa de Cronbach, la correlación de Pearson y la regresión lineal simple con SPSS 20.0. Resultado mostró el impacto significativo de la motivación de los empleados de primera línea en el compromiso organizacional.

En su tesis Gomez, (2018) se planteó como objetivo general; determinar los niveles de compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa privada – Chiclayo 2017; La población estuvo conformada por 70 colaboradores. Se hizo uso del cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer, Allen & Smith (1993), el cual fue baremado en Trujillo por Figueroa en 2016, los resultados dieron un alto porcentaje en los constructos de continuidad y normativo y el más bajo fue el afectivo. Lo cual nos indica que los colaboradores trabajan por dos razones porque sienten que le deben lealtad a la empresa y porque necesitan el trabajo más no porque se sienten identificados con la organización.

## **2.2 Bases teórico científicas**

### **2.2.1. Motivación**

#### **Definiciones:**

Para Maristany, (2000) la motivación no es pagar más ni dar más status. Por ejemplo los apóstoles trabajaron duramente sin dinero y sin status y con ellos muchos otros. En la actualidad la motivación es la cualidad que mejor demuestra la modernidad del gerente. Hay una cantidad muy grande de gerentes que aunque digan lo que corresponde siguen actuando como se hacía antes de que la tecnología revolucionara las comunicaciones.

La motivación también es un conjunto de factores internos o externos que pueden determinar las acciones de cada individuo. El individuo realiza una acción con el fin de satisfacer algunas de las necesidades y así lograr alcanzar cada una de sus metas deseadas por el motivador.

### **Conceptos fundamentales y motivación de logro:**

Cuesta, (2010) afirma que la motivación laboral está íntimamente vinculada al empleo, ya que hay trabajadores que al tener un trabajo cualquiera ya sienten esa motivación que les impulsa hacer bien su labor. Para entender mejor es necesario resaltar a otros conceptos vinculados con la motivación:

- ✓ **Motivación:** acción de la persona para realizar un trabajo para satisfacer determinadas necesidades.
- ✓ **Necesidades:** es indispensable. Conlleva a la satisfacción/insatisfacción.
- ✓ **Motivación positiva:** la fuerza en que un individuo actúa para alcanzar ciertos objetivos.
- ✓ **Motivación extrínseca:** son todos los factores externos o estímulos que proceden de fuera.
- ✓ **Motivación intrínseca:** el individuo hace las cosas por el simple hecho de que lo hace feliz.

### **Modelo antropológico**

Este modelo fue propuesto por López Pérez Juan Antonio, donde se puede identificar a tres tipos de motivos, extrínsecos, intrínsecos y el último el trascendente, de los cuales en los dos primeros coincide con otros autores que estudiaron otras teorías de la motivación. Se dice que en estos tres tipos de motivos pueden influir mucho en cada decisión que las personas tomen cada día. Ya que para Pérez López este último motivo es muy importante para que un trabajo esté bien hecho.

Para seguir con la propuesta de la teoría antropológica de Pérez López, debemos de observar el acto de toda actividad en la que hay una correspondencia con otro individuo puede tener tres secuelas distintas, ya sea extrínsecos, intrínsecos y trascendentes. A continuación se explicará cada resultado:

**Resultados extrínseco:** es un efecto exterior que procede dentro de un ser, además este resultado es muy importante de la respuesta del otro, por ello se le llama resultado extrínseco.

**Resultado intrínseco:** es lo que lo ocurre al individuo que ejecuta el acto, como fruto de haber hecho las cosas bien, este resultado es la respuesta a un aprendizaje de haber hecho realizado una acción, con autosuficiencia de la respuesta del otro.

**Resultado trascendente:** es lo que le sucede a la persona con quien interactúa, es decir la otra persona cambia de estado, puede ser de uno a otro, ya que también este es un resultado externo.

Por ello en la actualidad existen bastantes motivos por los cuales lleva a realizar una acción, por ello a continuación se describirá a los distintos motivos.

**Motivos extrínsecos:** pertenecen a los resultados extrínsecos de la acción, es decir es un motivo externo de la persona, ya que le vienen desde fuera, además busca el interés propio, aquello que logra con la acción como medio para satisfacer las necesidades psico-corpóreas; también son resultados que el hombre quiere conseguir, pero a la vez evitar; cuando este lograr cumplir su objetivo se siente más feliz o puede deshacerse algo no le gusta.

**Motivos intrínsecos:** es un motivo interno de la persona que logra obtener al realizar una acción, es decir aquí la persona recibe como resultado un aprendizaje, ya que siente que está aprendiendo algo nuevo con la acción que ha realizado. A la vez pretende satisfacer las necesidades cognitivas de la persona.

**Motivos trascendentes:** al igual que los motivos extrínsecos es un resultado externo, a diferencia que este es como el beneficio que se produce en otras personas como fruto de haber realizado la acción, esta forma de actuar conlleva a recibir un aprendizaje estructural, ya que este se enfoca más al mejor logro de futuros resultados trascendentes. Por eso (Pin & Susaeta, 2003) afirman que a todo lo mencionado anteriormente se le llama motivación trascendente, no solo porque está vinculado exclusivamente con lo sobrenatural, sino que se designa así porque se difunde del ser humano, ya que describen lo importante que es el resultado de las acciones de los demás.

**Motivación extrínseca:**

Se define como el anhelo de hacer o realizar un trabajo que se basan en las recompensas externas que recibe una persona recibe por el rendimiento de su trabajo en una organización.

Pin & Susaeta, (2003) lo define como una acción o comportamiento que tiene la persona de realizar algo en un periodo temporal, para ser participe de alguna actividad, ya sea para obtener una recompensa o para evitar un castigo, en este caso se compromete a realizar una acción no porque lo disfrute o porque sea algo satisfactorio, sino para obtener algún beneficio, evitar un despido o un momento incomodo. Los individuos que tienen una gran afinidad por los motivos intrínsecos pueden ser muy apropiados para las empresas siempre y cuando sus resultados encajen, y si fuese lo contrario es muy negativo para el crecimiento de la empresa. La satisfacción de los motivos intrínsecos no originan fidelidad; por el contrario, incrementa la autonomía de los empleados.

**Motivación intrínseca:**

Es lo que sale de lo más interno de la persona, es más que cualquier compensación externa. Es decir implica participar en un comportamiento porque es personalmente gratificante; básicamente, es realizar una actividad por su propio bien en lugar del deseo de algún premio externo. Esencialmente, la conducta en sí es su propia retribución. Esto permite a que los seres humanos descubran el “estado flow”. Donde la persona se concentra en lo que hace y se olvida de lo que pasa en su alrededor.

En otras palabras, la persona hace lo que le complace, satisface, etc. además lo realizan porque disfrutan hacer lo que les fascina. Estar feliz en el trabajo es fruto de una buena motivación extrínseca.

**Los tres deseos fundamentales:** Según Marina, (2011) derivan de tres deseos fundamentales de la motivación:



**a) El deseo de bienestar personal:**

Es un deseo que el individuo tiene de estar contento con lo que hace, feliz con las personas que convive y evita los problemas, es decir es un deseo de placer lo cual debe estar equilibrado con la realidad.

**b) El deseo de relacionarse socialmente, formar parte de un grupo y ser aceptado:**

Es un deseo que las personas tienen cuando empiezan a crecer, ya que es muy importante formar vínculos con los demás para así tener una supervivencia fantástica con la sociedad.

**c) El deseo de superarse:**

Es un deseo promovido desde lo más interno del hombre, para tener independencia personal, por ello los fundadores de la Psicología Humanista, Maslow, (1954) y (Rogers, 1961) desplegaron en sus ejemplares, así mismo lo acercaron a lo más cierto, por ende: Maslow en las organizaciones empresariales, fue muy requerido. Y Rogers en los centros de estudios desde el nivel primario hasta el nivel superior.

Por ello se afirma que para que el hombre consiga la motivación intrínseca, debe tener los tres deseos que son como las centrales eléctricas que generan energía.

**Motivación trascendente:**

Este tipo de motivo lo propuso Perez, (1996 ) como un tercer componente de la motivación, lo cual lo define como los factores que se determinan el aprendizaje que van adquiriendo con el pasar del tiempo de las personas que interactúan en su vida laboral, es decir lo que la persona le motiva a hacer algo para los demás.

Además Pin & Susaeta, (2003) afirman que los motivos trascendentes, ayudan a los colaboradores a cumplir objetivos importantes a largo plazo, generando que el empleado se fidelice y permanezca en la organización aun cuando esta atravesase por grandes problemas.

### 2.2.2. Compromiso organizacional

Robbins & Jude, (2009) es cuando un colaborador se siente identificado con su centro laboral y se compromete a cumplir con las metas de esta, además tiene un deseo de permanecer en ella y dar todo de sí para que la empresa logre alcanzar sus objetivos. Los empleados responsables y comprometidos son menos propensos a abandonar su trabajo, ya que al estar satisfechos, ellos son leales incluso sienten un apego emocional a la empresa y están dispuestos a dar lo mejor de sí y sacrificar todo por la empresa en la que laboran.

Además se dice que es como la creencia de cumplir con algo propuesto y con los valores que una empresa tiene al aceptar al trabajador, por eso ellos deben de realizar sus actividades con iniciativa propia para que la empresa siga en el mercado y así ofrecerles un mejor trabajo.

#### ✓ **Apoyo organizacional percibido:**

Robbins & Jude, (2009) es el grado en que el colaborador siente que la empresa valora su esfuerzo y se preocupa por su desarrollo personal. Es decir cuando los individuos tienen la percepción de que en sus centros laborales les brindan en todo momento apoyo, también cuando recompensan su esfuerzo con igualdad para todos, además pueden tomar decisiones y son vistos como empleados que pueden ser leales y luchar por el bienestar de la empresa.

#### ✓ **Compromisos del empleado:**

Navarro & Carmona, (2010) determina como la implicancia, complacencia y admiración que el hombre muestra hacia alguna actividad que realiza.

El compromiso del colaborador es cuando se siente satisfecho con lo que realiza, interactúan con sus compañeros y superiores de manera que al momento de realizar sus actividades lo hagan comprometidos y así logren alcanzar más productividad y mayores utilidades para la empresa. También se dice que si el empleado está feliz que va a lograr atender mejor al cliente y eso hará que los clientes se fidelicen con la empresa.

✓ **Componentes del compromiso organizacional:**

Meyer & Allen, (1991) citado por Ruiz, (2013) afirman que el compromiso organizacional está dividido en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo; lo cual constituyen tres aspectos distintos y se relacionan entre sí.

Para algunos investigadores el compromiso constituye un constructo multidimensional Meyer & Herscovitch, (2001). González & Guillén, (2008) se basaron en este enfoque para luego analizar las tres dimensiones de Meyer y Allen. A continuación se detalla cada dimensión:

**Compromiso afectivo:**

Meyer & Allen, (1991), el compromiso afectivo son los vínculos efectivos que los trabajadores adquieren al trabajar en una organización. Además se inclinan emocionalmente a la empresa cuando ellos perciben que satisfacen sus necesidades y perspectivas, al estar satisfechos disfrutan su permanencia en la empresa, además se sienten orgullosos de pertenecer a una empresa que les valora como trabajadores.

Al estar orgullosos de la empresa es porque emocionalmente se sienten satisfechos. Por ello a los colaboradores se les considera como una pieza clave para el crecimiento de la misma, por ello cito a (Chiavenato, 2004) lo cual nos dice que las emociones son sentimientos que van dirigidos a alguien, lo cual los sentimientos se van acumulando a lo largo del tiempo, es decir cuando van adquiriendo experiencia.

**Compromiso de continuidad:**

Para Rivera, (2010) Es el reconocimiento del hombre, con respecto a los costos como los financieros, físicos y psicológicos, además buscan tener posibilidades de encontrar una oferta laboral, por si decidiera retirarse de su puesto laboral. En otras palabras se dice que el trabajador se asocia a la organización porque en ello el trabajador ha invertido parte de su vida. Además el empleado siente que si deja a la empresa pierde mucho tiempo, ya que tiene que buscar un nuevo empleo, pero si este percibe que externamente de la organización hay oportunidades deja la empresa, sin embargo si siente

que fuera sus oportunidades son reducidas su apego por la organización aumenta.

**Compromiso normativo:**

Betanzos, (2011) expresan que el compromiso normativo ha sido el constructo el que menos ha sido estudiado por los investigadores, además indican que este componente surge a raíz de que el empleado siente la obligación moral de continuar en la empresa, ya que para ellos es lo más correcto, por lo que les brindó un trabajo cuando más lo necesitaban.

En este componente el trabajador se podrá analizar la lealtad del trabajador, esto toma vigor cuando el colaborador siente que está en deuda con la organización, ya que dicha empresa le brindó la oportunidad de trabajar en ella además de haberle brindado un trabajo para salir adelante y poder ayudar a los suyos.

## **III. Metodología**

### **3.1 Enfoque, Tipo y niveles de investigación**

#### **Enfoque de investigación**

El presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo, según (Hernández, Fernández, & Baptista, (2014) la metodología cuantitativa utiliza la estadística para recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar las hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente, el uso de la estadística es para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población a la que se va a investigar. En la presente tesis se utilizó para medir la confiabilidad del Alfa de Cronbach, la prueba de normalidad, los percentiles, las medias estadísticas, la correlación de Spearman, y las técnicas de regresión múltiple de las dimensiones de las variables de estudio.

#### **Tipo de investigación**

La siguiente tesis es de tipo aplicada, por lo que tiene un fin específico de resolver el problema que se plantea en la situación problemática, ya que las investigaciones aplicadas averiguan y comprenden para realizar, ejercer, proceder y para transformar, el nivel de motivación y compromiso organizacional.

#### **Niveles de investigación**

La siguiente investigación es de nivel explicativo, según Hernández, Fernández, & Baptista, (2014), manifiestan que este nivel está orientado a contestar por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales, además se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables, en este caso sería responder a la influencia de la motivación en el compromiso organizacional.

### **3.2 Diseño de investigación**

La presente investigación es de diseño no experimental, según Hernández, Fernández, & Baptista, (2014) es de diseño no experimental cuando no hay adulteración de variables; además, la presente tesis fue de diseño transversal puesto

que las variables de estudio se midieron en un solo instante del tiempo en el año 2018.

### **3.3 Población y muestra**

#### **Población**

En la siguiente tesis la población objeto de estudio fueron los 63 colaboradores que laboran en las diferentes áreas de la empresa Angel Divino.

#### **Muestra**

La muestra es censal ya que se aplicó la encuesta con facilidad al total de la población.

La aplicación del instrumento alcanzó un 100% puesto que se encuestó a todos los colaboradores de la empresa Angel Divino, los que han sido tomados como objeto de investigación.

### **3.4 Criterios de selección:**

Se realizó la presente investigación en los colaboradores de la empresa de Transportes Angel Divino, ya que se tuvo acceso a la información y la problemática que tienen con sus trabajadores.

### **3.5 Operacionalización de variables**

**Tabla 1***Variable independiente*

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Motivación	Acción de la persona para realizar un trabajo para satisfacer determinadas necesidades. Para ello existe el modelo antropológico de Pérez López, J.A. que da un alcance más completo de la motivación. (Perez, 1996 ).	Extrínseca	- Salario - Seguridad - Elogios de los jefes - Buen clima	Encuesta	Cuestionario Escala tipo Likert
		Intrínseca	- Mejor persona - Autorrealización - Aprendizaje - Autonomía		
		Trascendente	- Mejor empresa - Clientes y proveedores - Compañeros - Objetivos		

**Fuente:** *Basado en Pin & Susaeta, (2003)*

**Tabla 2***Variable dependiente*

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
<b>Compromiso organizacional</b>	Es cuando un colaborador se siente identificado con su centro laboral y se compromete a cumplir con las metas de esta. (Meyer & Allen , 1991)	Afectivo	-Afecto por permanecer en la organización. -Orgullo de pertenecer a la organización. -Comprometerse con los problemas de la organización.	Encuesta	Cuestionario  Escala tipo Likert
		Continuo	-Necesidad de permanecer en un trabajo estable		
		Normativo	-situación de permanencia temporal - Hacer una carrera en una sola organización. - Evaluar la lealtad hacia la organización.  - Rotación de los colaboradores		

**Fuente:** *Basado en Meyer & Allen, (1991)*



### 3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se utilizó de fuentes secundarias: libros, revistas, páginas webs, etc.

Como fuente primaria se utilizó la encuesta en donde a cada alternativa se le asignó un peso para poder obtener un promedio, se hizo uso de dos cuestionarios; el primero fue para medir la motivación a través de la encuesta del modelo empírico de Pin y Susaeta que consta de 15 preguntas cerradas; el segundo cuestionario fue para medir el compromiso organizacional a través del modelo Meyer y Allen que consta de 18 preguntas cerradas, de las cuales se basó en la tercera edición de 1997. Además se apoyó en la escala de Likert con siete opciones, que va desde muy improbable hasta muy probable. La herramienta fue aplicada con el propósito de medir los niveles, correlación y la influencia de la motivación y del compromiso organizacional dentro de la empresa investigada.

Además, a los resultados de las encuestas se aplicó la prueba de confiabilidad del Alfa de Cronbach, para ver la confiabilidad de cada instrumento y la Prueba de KMO y Bartlett, para ver la confiabilidad de cada constructo.

#### Tabla 3

##### *Categoría de los valores del Alfa de Cronbach*

DeVellis, en el año 1991 en su libro *Scale Development. Theory and Applications*, define la importancia de la confiabilidad del alfa de cronbach, y lo demuestra de la siguiente forma.

<b>Valor alfa de cronbach</b>	<b>Apreciación</b>
<b>Superior a +0,95</b>	Muy elevada o Excelente
<b>Entre 0,90 – 0,95</b>	Elevada
<b>Entre 0,85– 0,90</b>	Muy Buena
<b>Entre 0,80 – 0,85</b>	Buena
<b>Entre 0,75 – 0,80</b>	Muy Respetable
<b>Entre 0,70 – 0,75</b>	Respetable
<b>Entre 0,65 – 0,70</b>	Mínimamente Respetable
<b>Entre 0,40 – 0,65</b>	Moderada
<b>Entre 0,00 – 0,40</b>	Inaceptable

**Fuente:** *Adaptado de Vellis, (1991)*

**Tabla 4**

*Resultados de la prueba de confiabilidad la encuesta de la Motivación*

El grado de confiabilidad de la encuesta de la motivación y sus dimensiones son las que se presentan en la siguiente tabla:

Motivación	Alfa de Cronbach	Categoría
<b>Constructo</b>	0.945	<b>Elevada</b>
<b>Dim. Extrínseca</b>	0.870	<b>Muy Buena</b>
<b>Dim. Intrínseca</b>	0.864	<b>Muy Buena</b>
<b>Dim. Trascendente</b>	0.905	<b>Elevada</b>

**Tabla 5**

*Resultados de la prueba de confiabilidad de la encuesta del Compromiso Organizacional*

El grado de confiabilidad de la encuesta del compromiso organizacional y sus dimensiones son las que se presentan en la siguiente tabla:

Compromiso Organizacional	Alfa de Cronbach	Categoría
<b>Constructo</b>	0.953	<b>Excelente</b>
<b>Dim. Afectiva</b>	0.891	<b>Muy Buena</b>
<b>Dim. Continuidad</b>	0.879	<b>Muy Buena</b>
<b>Dim. Normativa</b>	0.923	<b>Elevada</b>

En las tablas 4 y 5 se pueden observar que tanto los constructos, así como las dimensiones da un grado muy bueno de confiabilidad, lo que significa que el instrumento aplicado si fue confiable, por ello se continuará con la investigación.

Para determinar la confiabilidad de los constructos de motivación y compromiso organizacional se realizó la prueba del KMO y Bartlett que se detallan a continuación:

**Tabla 6**

*Resultados de la prueba de confiabilidad del constructo de la Motivación*

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.892
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	667.614
	Gl	105
	Sig.	0.000

En las tabla 6 muestra los resultados de confiabilidad del constructo de la motivación, lo cual evidencia que existe un nivel muy bueno para el instrumento de la variable ya antes mencionada, ya que está confirmado el nivel de significancia menor a 0.05. También se muestra un nivel bueno en la tabla de comunalidades y la tabla de la varianza total explicada, ya que el total acumulado es de 71%, siendo el 50% el mínimo para que la variable tenga validez. (Ver anexo 1 y 2).

**Tabla 7**

*Resultados de la prueba de confiabilidad del constructo del compromiso organizacional*

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.894
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	849.158
	Gl	153
	Sig.	0.000

En las tabla 7 muestra los resultados de confiabilidad del constructo del compromiso organizacional, lo cual evidencia que existe un nivel muy bueno para el instrumento de la variable ya antes mencionada, ya que está confirmado el nivel de significancia menor a 0.05. También se muestra un nivel bueno en la tabla de comunalidades y la tabla de la varianza total explicada, ya que el total acumulado es mayor al 69%, siendo el 50% el mínimo para que la variable tenga validez. (Ver anexo 3 y 4).

Además los sesgos que se encontraron al momento de aplicar la encuesta fue cuando que una señorita encargada de la empresa pasó la encuesta a algunos de sus compañeros, y ella no pudo responder a algunas dudas que ellos tuvieron.

### **3.7 Procedimientos**

La aplicación de la encuesta fue con ayuda del gerente general, lo cual constó de dos partes. Para los colaboradores que trabajan dentro de la organización se realizó en un solo día, el gerente decidió el día en que se realizó la aplicación de la encuesta. (Fue un día en que hubo menos movilidad de clientes) y para los conductores que no se les pudo aplicar la encuesta en el mismo día el gerente se encargó de hacer llenar la encuesta con la ayuda de una señorita del área contable. Además tomo en cuenta que se aplicara en el momento en que el conductor recién empezaba a laborar con el fin de que la encuesta sea llenada de la manera más eficiente, ya que este no estaría cansado después de una larga ruta de viaje.

Para decidir si se encuentra el factor de correlación de Pearson o Rho Spearman fue necesario aplicar la prueba de normalidad; lo cual dio como resultado lo siguiente:

Tabla 8

*Prueba de normalidad*

		<b>Motivación Extrínseca</b>	<b>Motivación Intrínseca</b>	<b>Motivación Transcendente</b>	<b>Compromiso Afectivo</b>	<b>Compromiso Continuidad</b>	<b>Compromiso Normativo</b>
<b>N</b>		63	63	63	63	63	63
<b>Parámetros normales<sup>a,b</sup></b>	Media	4.7587	4.8571	5.0508	4.8016	4.9153	4.9603
	Desv. Desviación	0.70497	0.76152	0.81436	0.72824	0.74888	0.80417
<b>Máximas diferencias extremas</b>	Absoluto	0.161	0.091	0.091	0.208	0.171	0.087
	Positivo	0.161	0.091	0.091	0.208	0.171	0.087
	Negativo	-0.147	-0.084	-0.069	-0.101	-0.111	-0.075
<b>Estadístico de prueba</b>		0.161	0.091	0.091	0.208	0.171	0.087
<b>Sig. asintótica(bilateral)</b>		<b>,000<sup>c</sup></b>	<b>,200<sup>c,d</sup></b>	<b>,200<sup>c,d</sup></b>	<b>,000<sup>c</sup></b>	<b>,000<sup>c</sup></b>	<b>,200<sup>c,d</sup></b>
a. La distribución de prueba es normal.							
b. Se calcula a partir de datos.							
c. Corrección de significación de Lilliefors.							
d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.							

La muestra de estudio fue de 63 colaboradores de las diferentes áreas de la empresa Angel Divino lo cual, se encontró tres valores menores a 0,05, por lo cual la distribución es no paramétrica, por ello se utilizó Rho Spearman para encontrar la correlación, que se aplicara en el tercer objetivo específico.

### **3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos**

Los cuestionarios recopilados se procesaron en un programa específico: el programa SPSS V25, para ver la confiabilidad del instrumento aplicado se hizo uso de la prueba del alfa de cronbach, para ver la confiabilidad de los constructos se hizo uso de la Prueba de KMO y Bartlett, para determinar los niveles, correlación y la influencia de las dimensiones de las variables de estudio.

Por último, para determinar si la variable independiente motivación es predictor de la variable dependiente compromiso organizacional, se usó las técnicas de regresión lineal múltiple. También se utilizó la Rho Spearman para ver si existía correlación entre motivación y compromiso organizacional, dado a que influencia solo existe entre motivación trascendente en el compromiso de continuidad y normativo.

También se hizo uso del programa Excel 2013 para determinar el promedio de cada uno de los ítems del cuestionario aplicado.

### **3.9 Matriz de consistencia**

#### **Tabla 9**

*Matriz de consistencia*

<b>Problema principal</b>	<b>Objetivo principal</b>	<b>Hipótesis principal</b>	<b>Variabes</b>	<b>Indicadores</b>
Falta de motivación y compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa Tours Angel Divino	-Determinar la influencia de la motivación en el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Tours Angel Divino S. A. C.	-“Existe fuerte influencia de todas las dimensiones de la motivación sobre el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Tours Angel Divino S. A. C.”.	VI: Motivación VD: Compromiso organizacional	ME *-Salario, Seguridad, Elogios de los jefes, Buen clima MI *-Mejor persona, Autorrealización, Aprendizaje, Autonomía MT *-Mejor empresa, Clientes y proveedores, Compañeros -Objetivos CA *-Afecto por permanecer en la organización. -Orgullo de pertenecer a la organización.
-¿Cuál es la influencia de la motivación en el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Angel Divino?	<b>Objetivos específicos</b> -Determinar el nivel de las dimensiones de la Motivación, en los colaboradores de la empresa Tours Angel Divino. - Determinar el nivel de las dimensiones del compromiso organizacional, en los colaboradores de la empresa Tours Angel Divino. -Determinar el grado de correlación entre las dimensiones de la motivación con respecto a las dimensiones de Compromiso Organizacional. - Determinar la influencia que ejerce cada una de las dimensiones de la motivación respecto a cada una de las dimensiones del compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa tours Angel divino s.a.c	<b>Hipótesis secundarias</b> -Existe nivel significativo de las dimensiones de la Motivación, en los colaboradores de la empresa Tours Ángel Divino. - Existe nivel significativo de las dimensiones del compromiso organizacional, en los colaboradores de la empresa Tours Angel Divino. -Existe correlación entre las dimensiones de la motivación con respecto a las dimensiones de Compromiso Organizacional. - la influencia que ejerce cada una de las dimensiones de la motivación respecto a cada una de las dimensiones del compromiso organizacional	<b>Dimensiones</b> -Extrínseca (VI) -Intrínseca (VI) -Trascendente (VI) -Afectivo (VD) -Continuidad (VD) -Normativo (VD)	-Comprometerse con los problemas de la organización. CC *-Necesidad de permanecer en un trabajo estable -situación de permanencia temporal CN *- Hacer una carrera en una sola organización. - Evaluar la lealtad hacia la organización. - Rotación de los colaboradores
<b>Diseño</b>	<b>Población, muestra y muestreo</b>		<b>Técnica estadística</b>	<b>Tipo de investigación</b>
-Transversal -No experimental	Población : 63 colaboradores, muestra censal		Alfa de cronbach y KMO Prueba de normalidad Percentiles Medias estadísticas Correlación de spearman Técnicas de regresión lineal múltiple	Cuantitativa Aplicada exploratoria

### 3.10 Consideraciones éticas

**Tabla 10**

*Principios éticos*

Principio básico	Definición	Aplicación en la realidad
<b>Respeto por las personas</b>	-La autonomía tiene un individuo para tomar decisiones propias la cual les lleve a cumplir cada una de sus metas.	En la investigación se les preguntara a los colaboradores que están en planilla.
<b>Confidencialidad</b>	- Garantía, la pesquisa de colaborador será salvaguardada para evitar problemas a futuro.	Los resultados obtenidos servirán netamente para fines educativos.
<b>Consentimiento informado</b>	- Es el procedimiento mediante el cual el empleado asegura que de forma voluntaria apoyo con la participación para que se realice la investigación.	Llenar las encuestas voluntariamente.

**Fuente:** *Basado en Rueda, (2004)*



## IV Resultados y discusión

### 4.1 Resultados

En la presente investigación, la población objeto de estudio fueron los 63 colaboradores de la empresa “Tours Angel Divino” S. A. C., por lo cual el cuestionario fue aplicado en las distintas personas que ocupan un cargo, tales como personal administrativo, conductores, ayudantes y personal de limpieza y de ello se obtuvo lo siguiente:

#### 4.1.1 Niveles de las dimensiones de la motivación en los colaboradores de la empresa Tours Angel Divino S. A. C.

Para determinar el nivel de las dimensiones de la variable de la investigación se realizó los baremos que de demuestra en la siguiente tabla.

**Tabla 11**

*Baremos de la motivación*

<b>Nivel Percentil</b>	<b>Motivación Extrínseca</b>	<b>Motivación Intrínseca</b>	<b>Motivación Trascendente</b>
<b>BAJO al 33,33%</b>	Hasta 4,60	Hasta 4,40	Hasta 4,60
<b>MEDIO al 66,66%</b>	Mayor a 4,60 hasta 5,00	Mayor a 4,40 hasta 5,20	Mayor a 4,60 hasta 5,40
<b>ALTO al 100%</b>	Mayor a 5,00	Mayor a 5,20	Mayor a 5,40

Los resultados de las tres dimensiones no son similares porque la distribución de frecuencia es distinta en cada caso.

**Tabla 12**

*Motivación*

	<b>Estadísticos</b>		
	<b>Motivación Extrínseca</b>	<b>Motivación Intrínseca</b>	<b>Motivación Trascendente</b>
<b>Media</b>	<b>4.7587</b>	<b>4.8571</b>	<b>5.0508</b>
<b>Nivel</b>	<b>Medio</b>	<b>Medio</b>	<b>Medio</b>
<b>Desv. Desviación</b>	0.70497	0.76152	0.81436

En lo que respecta a la dimensión de la motivación extrínseca, el promedio general es de 4.76 lo cual nos indica que los colaboradores del Angel Divino perciben a la motivación en un nivel medio, si bien es cierto en los baremos de la tabla 11 indica que se encuentra dentro del rango de nivel medio, sin embargo está más cerca al nivel bajo, por ello se dice que esta dimensión es la que menos notan los trabajadores, ya que consideran que sus ingresos económicos son muy bajos como para cubrir cada una de las necesidades, siendo este un factor muy importante para que el colaborador este motivado en su centro laboral, además la seguridad en el empleo es otro elemento muy importante para el empleado, ya que creen que no tienen la capacidad suficiente para permanecer en el puesto, dado a que no han desarrollados sus habilidades eficientemente.

En lo referente a la motivación intrínseca el promedio general es 4.86, lo cual indica que es mejor percibido por los colaboradores de la empresa investigada, según la tabla 11 de baremos se encuentra en un nivel medio, siendo el ítem menos percibido la oportunidad que tienen para hacer algo que les haga sentir bien como persona, al ser una empresa de transportes, no hay mucho que puedan hacer los colaboradores, ya que su trabajo es rutinario, sin embargo los directivos pueden hacer actividades que les permita conocer o hacer cosas diferentes, así poder demostrar que tienen la capacidad de crecer y hacer algo que realmente valga la pena para ellos, además deben de permitir que ellos puedan tomar sus propias decisiones, pero para ello antes deben de capacitarlos y así estar preparados ante cualquier situación que se les presenta.

Con respecto a la media de la motivación trascendente presenta un nivel general de 5.05 encontrándose en un nivel medio según la tabla 11 de baremos, si bien es cierto es la dimensión con mayor nivel de la motivación, es con la que más se identifican los trabajadores, ya que en su mayoría los encuestados fueron conductores, eso conlleva a que son los que más contacto directo tienen con los clientes, y depende de ellos a que la empresa cumpla con sus objetivos, no es un ítem más percibido por ellos, pero si se preocupan a que la empresa obtenga buenos resultados, esto lo logran con la acogida que tiene la empresa, es decir con los comentarios positivos que pueden recibir por parte del cliente, además existe compañerismo entre colaboradores, ya que de cierto modo se preocupan porque todos obtengan beneficios, asimismo que se sientan satisfechos ya sea por el trabajo que realizan o por los resultados que obtengan al ver satisfecho al cliente.

#### 4.1.2 Niveles de las dimensiones del compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Tours Angel Divino S. A. C.

Para determinar el nivel de las dimensiones de la variable de la investigación se realizó los baremos que de demuestra en la siguiente tabla.

**Tabla 13**

*Baremos del compromiso organizacional*

<b>Nivel del percentil</b>	<b>Compromiso Afectivo</b>	<b>Compromiso de Continuidad</b>	<b>Compromiso Normativo</b>
<b>BAJO al 33,33%</b>	Hasta 4,39	Hasta 4,50	Hasta 4,50
<b>MEDIO al 66,66%</b>	Hasta 4,94	Hasta 5,33	Hasta 5,33
<b>ALTO al 100%</b>	Mayor a 4,94	Mayor a 5,33	Mayor a 5,33

**Tabla 14**

Compromiso organizacional

	<b>Estadísticos</b>		
	<b>Compromiso Afectivo</b>	<b>Compromiso de Continuidad</b>	<b>Compromiso Normativo</b>
<b>Media</b>	<b>4.8016</b>	<b>4.9153</b>	<b>4.9603</b>
<b>Nivel</b>	<b>Medio</b>	<b>Medio</b>	<b>Medio</b>
<b>Desv. Desviación</b>	0.72824	0.74888	0.80417

En lo concerniente al compromiso afectivo la tabla 13 de baremos indica que se encuentra en un nivel medio, con un promedio general de 4.80, determinando que es la dimensión menos percibida por los empleados de la empresa investigada, se debe a que no están seguros de pasar el resto de su vida en la empresa, por múltiples motivos, ya que con la experiencia que han adquirido en la organización pueden formar su propio negocio, sin embargo cierta cantidad colaboradores consideran como parte de la familia de la empresa, a pesar de que su remuneración es baja, no tienen capacitaciones para mejorar se comprometen con los problemas de la empresa como si fueran suyos, ya que están agradecidos por la oportunidad que tienen laborando en la organización.

Sin embargo en el compromiso de continuidad nos muestra un promedio de 4.92, lo cual en la tabla 13 de baremos indica que se encuentra en el nivel medio, siendo el ítem más percibido por los colaboradores el que permanecen en la empresa es por la escases de alternativas disponibles en el mercado laboral, ya que si abandonan el trabajo se pueden quedar sin un empleo por un largo tiempo hasta que haya disponibilidad de vacantes en otras empresas, por lo tanto parte de su vida se afectaría por la solvencia económica que le brinda su trabajo.

En lo que respecta a la última dimensión del compromiso organizacional; el compromiso normativo, su promedio es 4.96, es la dimensión con mejor promedio del compromiso organizacional, sin embargo también se encuentra en el nivel medio según la tabla 13 de baremos, considerando a que permanecen en la empresa porque le deben mucho, lo que indica que hay una gran mayoría de empleados que están fidelizados con la empresa ángel Divino, ya sea por el trato que reciben, o por el apoyo que les brinda la empresa, si bien es cierto la lealtad es un factor muy percibido por las empresas, a la vez es muy poco alcanzable, ya que tienen que evitar la rotación del personal, mantener al colaborador satisfecho y sobre todo un clima organizacional bien definido, para alcanzar la lealtad en la empresa.

#### **4.1.3 Correlación de las dimensiones de la motivación y compromiso organizacional**

Para clasificar los resultados de correlación encontrados en cada combinación, se utilizó la propuesta de Martínez y Campos (2015), que se detalla a continuación:

**Tabla 15***Interpretación del Coeficiente de Correlación de Spearman*

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez y Campos, (2015)

**Tabla 16***Correlación entre Motivación y Compromiso Organizacional*

		Correlaciones			
		Dimensiones de Compromiso			
		Afectivo	Normativo	Continuidad	
Rho de Spearman	<b>Motivación Extrínseca</b>	Coefficiente de correlación	,617** Moderada	,552** Moderada	,527** Moderada
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000
	<b>Motivación Intrínseca</b>	Coefficiente de correlación	,546** Moderada	,518** Moderada	,455** Moderada
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000
	<b>Motivación Transcendente</b>	Coefficiente de correlación	,494** Moderada	,630** Moderada	,518** Moderada
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000

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

En la tabla 15 de interpretación del Coeficiente de Correlación de Spearman muestra que existe correlación moderada en su totalidad entre las dimensiones de la motivación y compromiso organizacional. Ya que los colaboradores de la empresa Angel Divino

relacionan a la motivación con el compromiso organizacional, por lo sus respuestas fueron consecuentes. Es decir que para que haya compromiso por parte de los empleados tienen que estar motivados, por ello se muestran en los resultados que son moderados, ya que los colaboradores de la empresa investigada, su nivel de motivación y compromiso no es el mejor, dado a que la empresa no les ayuda a que sientan la satisfacción de pertenecer a una empresa importante y mucho menos les brinda capacitaciones para que logren desarrollarse como profesionales, esto se debe a la falta de un área de recursos humanos dentro de la organización

#### **4.1.4 Influencia de las dimensiones de la motivación y compromiso organizacional**

##### **Regresión Lineal:**

Con la regresión lineal se puede demostrar la influencia de la variable independiente sobre la dependiente, en este caso, la influencia de las dimensiones de la Motivación sobre las dimensiones del compromiso organizacional.

##### **Influencia de la Motivación en el compromiso organizacional**

La subsistencia de influencia de un constructo independiente respecto al dependiente se ve fortificado cuando se domina un sigma menor a 0.05. Al haber este resultado, se confirma la objetividad de influencia de la Motivación en el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa de transportes Tours Angel Divino.

**Tabla 17***Influencia de variables del modelo*

Modelo	Coeficientes <sup>a</sup>			T	Sig.
	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Desv. Error	Beta		
1 (Constante)	4.195	0.249		16.849	0.000
Motivación Extrínseca	-0.033	0.077	-0.086	-0.426	0.672
Motivación Intrínseca	-0.054	0.087	-0.152	-0.621	0.537
Motivación Transcendente	0.033	0.074	0.101	0.450	0.654

a. Variable dependiente: Compromiso Afectivo

Se pudo observar claramente que el sigma de la variable predictora motivación es mayor a 0.05, por lo tanto se afirma que no hay influencia de esta sobre la dimensión de compromiso afectivo que una dimensión de compromiso organizacional siendo esta la variable dependiente.

Cada colaborador de la empresa Angel Divino responde que sienten orgullo de permanecer a la empresa, pero estos no cumplen con brindarles beneficios económicos, por cumplir las metas, tampoco reciben capacitaciones y no hay una relación muy cercana con sus compañeros de trabajo, ya que en muchos casos ni siquiera se conocen, debido a que cada uno cumple sus tareas y nadie es capaz de interactuar con los demás.

**Tabla 18***Influencia de variables del modelo*

Modelo		Coeficientes <sup>a</sup>			t	Sig.
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Desv. Error	Beta		
1	<b>(Constante)</b>	1.295	0.498		2.603	0.012
	<b>Motivación Extrínseca</b>	0.192	0.155	0.181	1.241	0.220
	<b>Motivación Intrínseca</b>	0.123	0.174	0.125	0.710	0.481
	<b>Motivación Transcendente</b>	0.418	0.148	0.454	2.819	<b>0.007</b>

**a. Variable dependiente: Compromiso Continuidad**

Se ve claramente que el sigma de la variable independiente motivación es menor a 0.05, solo en la motivación trascendente, por lo que si hay influencia en el compromiso de continuidad. Y en lo que respecta a la dimensiones de la motivación extrínseca e intrínseca se afirma que no hay influencia de esta sobre la dimensión de compromiso de continuidad que una dimensión de compromiso organización siendo esta la variable dependiente.

Si no existe influencia de la motivación en la dimensión de compromiso de continuidad, se debe a que los colaboradores trabajan más por miedo a perder su trabajo, o a no encontrar otro trabajo para sustentar sus gastos, mas no porque se sientan satisfechos y que cumplan todos sus deseos ya sean de crecer más profesionalmente, así como bonificaciones por realizar el trabajo mejor, o compartir sus conocimientos con los demás.



**Tabla 19***Influencia de variables del modelo*

Modelo	Coeficientes <sup>a</sup>			T	Sig.
	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Desv. Error	Beta		
1 (Constante)	1.918	0.377		5.084	0.000
Motivación Extrínseca	0.116	0.117	0.144	0.989	0.327
Motivación Intrínseca	0.088	0.132	0.118	0.668	0.507
Motivación Transcendente	0.344	0.112	0.492	3.059	<b>0.003</b>

**a. Variable dependiente: Compromiso Normativo**

Se observa claramente que el sigma de la variable predictora motivación es menor a 0.05, solo en la motivación trascendente, por lo que si hay influencia en el compromiso normativo. Y en lo que respecta a las demás dimensiones de la motivación se afirma que no hay influencia de esta sobre la dimensión de compromiso normativo que una dimensión de compromiso organización siendo esta la variable dependiente.

Además se debe a que los colaboradores de la empresa Angel Divino si se preocupan por el bienestar de los demás aunque no en su totalidad pero si buscan hacer lo mejor de sí para la organización ya que sientes que es ser leales a la empresa que les da trabajo y porque sienten que sino dan lo mejor de ellos pueden perder el trabajo, o pueden estar siendo evaluados para ver si permanecen en el trabajo.

## 4.2 Discusión

La finalidad de la siguiente investigación se basó fundamentalmente en establecer vínculos para determinar la influencia de la motivación en el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Tours Angel Divino S. A. C., los modelos propuestos en las bases teóricas buscaron probar que las dimensiones de la teoría de la motivación propuesta por Pérez López para ver si influía positivamente en las dimensiones del compromiso organizacional. El

modelo teórico pretende. 1) Determinar el nivel de las dimensiones de la motivación en los colaboradores de la empresa tours Angel Divino; 2) determinar el nivel de las dimensiones del compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Tours Angel Divino; 3) determinar el grado de correlación entre las dimensiones de la motivación con respecto al compromiso organizacional, y 4) Determinar la influencia que ejerce cada una de las dimensiones de la motivación respecto a cada una de las dimensiones del compromiso organizacional.

En lo que respecta a los resultados de motivación se encontró que existe la media más significativa en la motivación trascendente 5.05, siendo los ítems más significativos del cuestionario el beneficio que pueda derivarse a las ciudades en que se brinda el servicio de transporte y que a raíz de eso la empresa consiga buenos resultados 5.13, mientras que tanto en la motivación extrínseca como intrínseca, el resultado es menor con un promedio de 4.76 y 4.86 respectivamente, ya que se centran en ser elogiados por sus jefes y tener una relación cordial con sus compañeros 4.89, además desean tener oportunidades de aprender cosas nuevas y que tengan la capacidad de tomar decisiones importantes para la empresa 4.94 , cabe resaltar que es muy difícil para ellos, ya que no reciben capacitaciones constantes que les motive a ser mejores y a estar comprometidos al 100%. Este resultado no concuerda con la investigación de otros autores como Anaya, (2015) que en su investigación concluyó que debería reforzar los motivos trascendentes ya que fueron los del promedio más bajo esto indica que no estiman que las tareas en equipo sean importante y descartan el trabajo en conjunto, mientras tanto Angel Divino sus colaboradores buscan que la organización tenga mejores resultados y beneficios ya sea para sus compañeros así como también para los clientes y su entorno.

En lo referente al compromiso organizacional, los resultados fueron moderados es decir en las tres dimensiones el resultado de la media es similar con 4.80, 4.92 y 4.96 respectivamente representando un nivel medio según la tabla 10 de baremos, se debe a que el colaborador se siente de alguna manera parte de la familia empresarial 4.95, pero que puede tener un mejor trabajo, sin embargo permanece ahí debido a la falta de alternativas disponibles 5.02 y porque sienten que deben mucho a su organización 5.06, ya que confió en ellos, además les dio trabajo para solventar sus gastos. Estos resultados concuerdan con la investigación

de Dinethi, (2016), donde muestran que los académicos exhiben un compromiso moderado, si bien es cierto esta investigación no se realizó a una empresa de transportes, pero sus resultados muestran lo mismo que los resultados de la empresa investigada por ello se enfatiza que todas las organizaciones sin importar el rubro deben enfocarse más en desarrollar políticas y estrategias para mejorar el compromiso organizacional. Asimismo deben empezar a trabajar más en que el colaborador se sienta comprometido con lo que realiza y así generar más lealtad y menos rotación de personal. Además en la investigación de Gómez, (2018) sus resultados dieron un alto porcentaje en los constructos de continuidad y normativo lo cual coinciden con los resultados de la presente investigación ya que en el constructo de compromiso de continuidad el promedio fue 4.92 y en el constructo de compromiso normativo fue de 4.96; mientras que en el constructo de compromiso afectivo más bajo con un promedio de 4.80; lo que nos indica que los colaboradores trabajan por dos razones porque sienten que le deben lealtad a la empresa y porque necesitan el trabajo más no porque se sienten identificados con la organización.

Para dar respuesta al tercer objetivo específico se buscó ver si existe correlación entre las dimensiones de la motivación de Pérez López y el compromiso organizacional propuesto por Meyer y Allen, lo cual dio como resultado que existía una relación moderada en la correlación de las dimensiones de la motivación (intrínseca, extrínseca y trascendente) y las dimensiones de compromiso organizacional (afectivo, continuo y normativo), siendo su sigma bilateral menor a 0,05 ya que al no haber motivación en cada colaborador, tampoco existe compromiso hacia la organización por parte de ellos, coincidiendo con Siti, Rozmi, & Fauziah, (2016), muestra los resultados del estudio que la sub escala de motivación general, altruista, comprensión, mejora personal y autoprotección se correlacionaron positivamente con el compromiso de la organización. Lo que indica que para que haya una relación significativa debe existir un alto grado de motivación y compromiso organizacional, y como en la presente investigación los resultados mostraron un nivel medio, su nivel de correlación es moderada, evidenciando que si los colaboradores están motivados, también va a haber compromiso hacia su trabajo.

Posteriormente, se realizó un análisis de regresión múltiple para evaluar la influencia de las dimensiones de la motivación en el compromiso organizacional, en general, se evidencia los resultados poco favorables para la hipótesis planteada, ya que solo existe influencia de la motivación trascendente en el compromiso de continuidad y normativo, en las demás dimensiones el resultado fue negativo.

Los resultados fueron poco favorables debido a que cada colaborador siente que sus ingresos económicos no son lo suficientemente grandes como para cubrir sus necesidades teniendo el promedio de 4.59, siendo el más bajo de los demás ítems, además no tienen la oportunidad de hacer algo que les haga sentir bien como persona 4.68 y por ello no se comprometen a que la empresa cumpla con sus objetivos 4.94, además no sienten esa felicidad de formar parte en la organización 4.59, por lo que están en el trabajo solo por falta de ofertas laborales 4.79 y porque se sienten en la obligación de cumplir con las personas que integran dicha empresa 4.86; siendo así que las percepciones de colaboradores están en un nivel medio. Lo cual no coincide con los resultados de las investigaciones de otros autores (por ejemplo Amardeep & Kamal, (2017)), su resultado mostro que los maestros universitarios estatales se encuentran motivados intrínsecamente, es decir hacen su trabajo porque les gusta, mientras que profesores de las universidades particulares tenían una motivación extrínseca, ya que ellos realizan su trabajo más por las recompensas externas que tiene una persona. Además una influencia positiva del compromiso organizacional sobre la motivación intrínseca se encuentra en los maestros universitarios estatales, y en los profesores de universidades particulares se encontró un impacto positivo, del compromiso organizacional en la motivación extrínseca. A pesar de ser dos empresas de rubros diferentes en ambas se puede observar que no existe motivación y compromiso organizacional significativo en los profesores estatales y particulares, así como en la empresa Angel Divino su nivel de motivación y compromiso organizacional es distinto en cada colaborador dependiendo del área en la que laboran, ya que algunos tienen muchas más facilidades y son mejor tratados por pertenecer a la familia de la organización.

Además en el trabajo de campo realizado para la presente investigación no se encontró influencia en la motivación extrínseca e intrínseca con las dimensiones del compromiso organizacional, debido a que cada uno trabajan para su bienestar propio, evitando así tener relaciones cordiales de trabajo con cada uno de sus compañeros, ya que para ellos suficiente es con cumplir con cada orden de sus

jefes, sin embargo en la investigación que realizaron Faisal, Husam, Fayiz, & Dia, (2017) indican que sus resultados tuvieron un impacto significativo de la motivación de los empleados de primera línea en el compromiso organizacional. Esto se debe a que ellos trabajan bastante en formar un colaborador leal y comprometido con la organización. Lo que no se puede afirmar lo mismo en los resultados de la empresa Tour Angel Divino, ya que en los resultados arrojaron que la seguridad en el empleo es baja con un promedio de 4.62, asimismo no tienen oportunidades de realizar algo que valga la pena 4.86, para sentir que realmente han aprendido algo en el transcurso de su carrera y muchas veces por más que den lo mejor de ellos no reciben comentarios positivos de los clientes; además son muy ajenos a los problemas que le pasa a la organización, ya que no sienten un sentido de pertenencia a la empresa y si laboran es porque no tienen otras opciones como para abandonar el trabajo.

La presente investigación confronta las siguientes restricciones, dado que los temas a estudiar no hay muchos antecedentes en el rubro de transportes, ya que más se enfocan en investigar en otros rubros.

## V Conclusiones

*Primer objetivo específico: Determinar el nivel de las dimensiones de la Motivación, en los colaboradores de la empresa Tours Angel Divino.*

La motivación en la empresa de transportes Angel Divino es percibida por sus colaboradores en un nivel medio en las tres dimensiones, siendo la motivación extrínseca con menor promedio de 4.76, se debe a que consideran que sus ingresos económicos son muy bajos, además que no tienen un empleo seguro, por otra parte el ítem más percibido de la motivación extrínseca es que de cierta forma reciben elogios de sus jefes y hay cierta amistad con sus compañeros de trabajo; en la motivación intrínseca el promedio es de 4.86, ya que no tienen oportunidades de crecer como profesionales, pero de cierto modo tienen la oportunidad de tomar decisiones; y para la motivación trascendente siendo la dimensión más percibida por los trabajadores el promedio es de 5.05, lo cual demuestra que los empleados ayudan a que las necesidades de los terceros o ajenos a ellos se cumplan, ya sea en los clientes y de sus compañeros de trabajo, es decir logran que los demás se sientan satisfechos, en clientes con la calidad de atención que brindan y con sus compañeros el apoyo incondicional que les pueden ofrecer.

*Segundo objetivo específico. Determinar el nivel de las dimensiones del compromiso organizacional, en los colaboradores de la empresa Tours Angel Divino.*

En el compromiso organizacional los resultados mostraron un nivel medio según la tabla 13 de baremos, siendo el compromiso afectivo el que muestra un nivel inferior con un promedio de 4.80, debido a que los colaboradores no tienen claro si serían felices de trabajar el resto de su vida en la empresa, ya que no sienten parte de la familia de la organización; sin embargo en el compromiso de continuidad el promedio es de 4.91, esto se debe a que el colaborador permanece en su trabajo por la falta de alternativas laborales, considerando a que es muy difícil encontrar un nuevo empleo y para el compromiso normativo el promedio es de 4.96, siendo la dimensión del compromiso organizacional más percibida por los empleados, ya que predomina más un sentimiento de lealtad hacia la institución, por lo que se sienten agradecidos por el trabajo que tienen, por ello sienten que deben mucho a la empresa que les brindó su apoyo cuando aún no

tenían un empleo, sin embargo cierta cantidad de colaboradores sienten que siguen en la empresa es por falta de alternativas laborales, motivo por el cual permanecen en su trabajo actual.

*Tercer objetivo específico. Determinar el grado de correlación entre las dimensiones de la motivación con respecto a las dimensiones de Compromiso Organizacional.*

Se constató que existe una relación moderada en las variables de estudio (Motivación y compromiso organizacional), según la tabla 15 (interpretación del coeficiente de la correlación de Spearman) al relacionar cada dimensión de la motivación con cada dimensión del compromiso organizacional, dan como resultado que existe una correlación moderada, por ello se evidencia que es muy importante que el colaborador este motivado para que haya compromiso organizacional, de ser lo contrario, los resultados hubiesen sido diferentes, ya que en la presente investigación el nivel de motivación y compromiso se muestran en un nivel medio.

*Cuarto objetivo específico. Determinar la influencia que ejerce cada una de las dimensiones de la motivación respecto a cada una de las dimensiones del compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa tours Angel divino S.A.C.*

Se comprobó que los resultados muestran que solo hay influencia por parte de la motivación trascendente con las dimensiones del compromiso de continuidad siendo su factor beta de 0.454 y del compromiso normativo con un factor beta de 0.492, en los demás casos no hubo influencia.

*Finalmente en lo que respecta al Objetivo general: Determinar la influencia de la motivación en el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Tours Angel Divino S. A. C.*

Se concluye que la influencia de la motivación en el compromiso organizacional es débil porque de nueve posibles influencias, sólo se detectaron dos. Por lo tanto los directivos, tienen un arduo trabajo para lograr que sus colaboradores tengan un nivel alto en motivación extrínseca, intrínseca y trascendente; así como también un nivel alto de compromiso afectivo, de continuidad y normativo, generando que el trabajador se sienta feliz en la empresa que se encuentra y por el trabajo que realiza.

## VI Recomendaciones

La motivación en los colaboradores es muy importante para las empresas actuales, ya que depende de su comportamiento a que los trabajadores se desenvuelvan cada día mejor en sus puestos laborales, por ello es de suma importancia brindarles capacitaciones motivándoles a ser mejores, además brindarles la seguridad que ellos necesitan para tener un empleo seguro y así tener un colaborador leal y que brinde sus servicios de la mejor manera.

También sería relevante que los colaboradores reciban reconocimientos, ya sean económicos o certificados de reconocimiento por parte de los directivos de la organización que les permita crecer profesionalmente y ser mejores trabajadores cada día y así contribuir más con la empresa.

Por otro lado el compromiso es otro tema importante que se debe tratar en las empresas, ya que deben de trabajar en tener colaboradores leales en las instituciones, así evitar fraudes y fuga de información. Por ello es importante que los ejecutivos de la organización se hagan responsables de crear fuertes vínculos afectivos que les posibilite a los colaboradores comprometerse emocionalmente con la institución, de tal modo que ellos tengan orgullo de pertenencia eso conllevaría a impulsarse en la búsqueda de confort empresarial, además a mostrar un gran interés por solucionar cada problema en que la empresa este atravesando, evitando así que el empleado abandone su trabajo.

Se debe implementar un área de recursos humanos, para que ellos seleccionen al personal que ingresa, además capacitarlos y así evaluarlos constantemente, ya que existen muchos colaboradores que no tienen ni siquiera conocimiento de las rutas o destinos que recorren la empresa, generando incomodidad para el cliente y al colaborador, ya que el cliente reclama sus derechos y el trabajador se siente ofendido por los reclamos del cliente, más aun sino no los va a saber resolver.

Sería interesante que se realice nuevas investigaciones con nuevos temas, aplicándose a todos los colaboradores de la empresa, con el fin de mejorar la relación entre el colaborador y el cliente, así como también el compromiso de los ejecutivos con cada uno de sus colaboradores.



## VII Lista de referencias

- Amardeep Kaur , A., & Kamal , P. (2017). The Influence of Organizational Commitment on Work Motivation: A Comparative Study of State and Private University Teachers. *The IUP Journal of Organizational Behavior*, XVI(2), 55- 70.
- Anaya Villoslada, A. A. (2015). propuesta de un nuevo sistema de motivación para los trabajadores de las área de ventas, servicio técnico, administración y contabilidad de la empresa Nor Autos Chiclayo S.A.C. basado en la teoría antropológica de la motivación de Juan A. Pérez López. *tesis de licenciatura*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo- Perú.
- Barboza Galvez, S. C. (06 de mayo de 2018). Angel Divino S.A.C. (M. V. Farro, Entrevistador) Chiclayo , Chiclayo, Perú.
- Betanzos, N. (2011). Vinculación entre empleado y empresa: Analizando el constructo compromiso organizacional normativo en el trabajo. (*Unidad de Investigación y Posgrado de la Facultad de Psicología*). Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración* . México: Mcgraw-Hill Interamericana.
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del talento humano* . Bogotá: ECOE.
- Deci, E., & Ryan, R. (2008). Self-Determination Theory: A Macrotheory of Human Motivation, Development, and Health. *Canadian Psychology*, 182-185.
- Dinethi Yasodara , J. (2016). Organizational commitment: A case in academia. *International Journal of Academic Research and Development*, 7. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/305722881>
- Faisal N. , A.-M., Husam , A., Fayiz , S., & Dia , Z. (2017). The Impact of Employee Motivation on Organizational Commitment. *European Journal of Business and Management*, 9(15), 134-145.
- Frías , p. (2014 ). Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y. (*tesis para grado de maestría*). Universidad de Chile, Santiago.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional* . Barcelona : Kairós.
- Gomez de los Rios, D. L. (2018). *Compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada, Chiclayo 2017*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, CHiclayo, Perú.

- González, T., & Guillén, M. (2008). Organizational Commitment: A Proposal for a Wider Ethical Conceptualization of 'Normative Commitment'. *Journal of Business Ethics*, 78:401–414.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación científica*. México: McGRAW-HILL.
- Larico, R. (2015). Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Ramón- Juliaca 2014. (*Tesis de grado*). Universidad Andina " Nestor Caseres velásquez, Juliaca- Perú.
- Marina, J. (2011). *Los secretos de la motivación*. Barcelona: Ariel.
- Maristany, J. (2000). *Administración de los recursos humanos*. México : Pearson .
- Maslow, A. (1954). *Motivación y Personalidad*. Madrid : Díaz de Santos .
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*.
- Meyer, J., & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace: toward a general model. *Human Resource Management Review*, 299-326.
- Morrow, P. (1983). Concept Redundancy in Organizational Research: The Case of Work Commitment. *Acad Manage Rev*, 17.
- Muñoz, A., & Ramírez, M. (2014). La motivación de los empleados:. *AD-minister, revista semestral de la Escuela de Administración de la Universidad EAFIT*, 143-160.
- Navarro, D., & Carmona, A. (2010). The Influence of Leader Member Exchange on the Employee's Commitment. *Universia Business Review*, 112- 132.
- Niemiec, C., Ryan, R., & Deci, E. (2009). The path taken: consequences of attaining intrinsic and extrinsic aspirations in post-college life. *Journal of Research in Personality*, 43, 291-306.
- Paz, F. (2011). *Compromiso organizacional en profesionales de la salud*. Universidad Autónoma del Estado de Morelos., México.
- Perez Lopez, J. A. (1996: ). *Introducción a la Dirección de Personas: organización humana*. Piura, Perú: Universidad de Piura.
- Pin, J. R., & Susaeta, L. (2003). *Motivación de directivo en el sector financiero español: Análisis comparativo de la Banca privada y pública. Estudio empírico*. Universidad de Navarra, Barcelona.

- Ramos , A. (2005). El Compromiso Organizacional y su relación con el desempeño docente de los Profesores del Programa Universitario de Inglés de la Universidad de Colima. (*Tesis posgrado*). Universidad de Colima, México.
- Rivera, O. (2010). Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas. (*Tesis de maestría*). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Robbins, S., & Jude , T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson educación.
- Rogers , C. (1961). *El proceso de convertirse en persona*. Barcelona : Paidós.
- Rueda Castro, L. (2004). *Consideraciones éticas en el desarrollo de investigaciones que involucran a seres humanos como sujetos de investigación las investigaciones en terapia ocupacional comunitaria*. Chile: Escuela de Terapia Ocupacional. Facultad de Medicina de la Universidad de Chile.
- Ruiz , J. (2013). El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios Empresariales*, 67- 86 .
- Siti Nazilah, M. A., Rozmi , I., & Fauziah , I. (2016). Relationship Between Motivation and Organizational Commitment among College Student Volunteers. *International Business Management*, 512-516. Obtenido de <http://docsdrive.com/pdfs/medwelljournals/ibm/2012/512-516.pdf>
- Tamayo y Tamayo , M. (2007). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.

## VIII Anexos

### Anexo 1: Comunalidades de la motivación

<b>Comunalidades</b>		
	<b>Inicial</b>	<b>Extracción</b>
<b>VAR00001</b>	1.000	0.578
<b>VAR00002</b>	1.000	0.656
<b>VAR00003</b>	1.000	0.686
<b>VAR00004</b>	1.000	0.779
<b>VAR00005</b>	1.000	0.759
<b>VAR00006</b>	1.000	0.568
<b>VAR00007</b>	1.000	0.637
<b>VAR00008</b>	1.000	0.677
<b>VAR00009</b>	1.000	0.739
<b>VAR00010</b>	1.000	0.780
<b>VAR00011</b>	1.000	0.821
<b>VAR00012</b>	1.000	0.730
<b>VAR00013</b>	1.000	0.843
<b>VAR00014</b>	1.000	0.697
<b>VAR00015</b>	1.000	0.740
<b>Método de extracción: análisis de componentes principales.</b>		

### Anexo 2: Varianza total explicada de la motivación

---

**Varianza total explicada**


---

Compon ente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
<b>1</b>	<b>8.537</b>	<b>56.916</b>	<b>56.916</b>	<b>8.537</b>	<b>56.916</b>	<b>56.91</b> <b>6</b>	<b>3.885</b>	<b>25.903</b>	<b>25.903</b>
<b>2</b>	<b>1.148</b>	<b>7.654</b>	<b>64.569</b>	<b>1.148</b>	<b>7.654</b>	<b>64.56</b> <b>9</b>	<b>3.608</b>	<b>24.056</b>	<b>49.959</b>
<b>3</b>	<b>1.005</b>	<b>6.702</b>	<b>71.271</b>	<b>1.005</b>	<b>6.702</b>	<b>71.27</b> <b>1</b>	<b>3.197</b>	<b>21.312</b>	<b>71.271</b>
<b>4</b>	<b>0.714</b>	<b>4.761</b>	<b>76.032</b>						
<b>5</b>	<b>0.590</b>	<b>3.931</b>	<b>79.962</b>						
<b>6</b>	<b>0.535</b>	<b>3.568</b>	<b>83.530</b>						
<b>7</b>	<b>0.526</b>	<b>3.506</b>	<b>87.036</b>						
<b>8</b>	<b>0.398</b>	<b>2.654</b>	<b>89.690</b>						
<b>9</b>	<b>0.351</b>	<b>2.341</b>	<b>92.031</b>						
<b>10</b>	<b>0.328</b>	<b>2.190</b>	<b>94.221</b>						
<b>11</b>	<b>0.232</b>	<b>1.545</b>	<b>95.766</b>						

---

---

<b>12</b>	<b>0.225</b>	<b>1.498</b>	<b>97.263</b>
<b>13</b>	<b>0.165</b>	<b>1.101</b>	<b>98.365</b>
<b>14</b>	<b>0.133</b>	<b>0.888</b>	<b>99.252</b>
<b>15</b>	<b>0.112</b>	<b>0.748</b>	<b>100.000</b>

---

**Método de extracción: análisis de componentes principales.**

---

**Anexo 3: Comunalidades del compromiso organizacional**

	<b>Inicial</b>	<b>Extracción</b>
<b>VAR00016</b>	1.000	0.512
<b>VAR00017</b>	1.000	0.595
<b>VAR00018</b>	1.000	0.691
<b>VAR00019</b>	1.000	0.729
<b>VAR00020</b>	1.000	0.746
<b>VAR00021</b>	1.000	0.671
<b>VAR00022</b>	1.000	0.591
<b>VAR00023</b>	1.000	0.757
<b>VAR00024</b>	1.000	0.706
<b>VAR00025</b>	1.000	0.748
<b>VAR00026</b>	1.000	0.750
<b>VAR00027</b>	1.000	0.687
<b>VAR00028</b>	1.000	0.781
<b>VAR00029</b>	1.000	0.804
<b>VAR00030</b>	1.000	0.666
<b>VAR00031</b>	1.000	0.741
<b>VAR00032</b>	1.000	0.695
<b>VAR00033</b>	1.000	0.655
<b>Método de extracción: análisis de componentes principales.</b>		

**Anexo 4: Varianza total explicada del compromiso organizacional**

<b>Varianza total explicada</b>									
<b>Componente</b>	<b>Autovalores iniciales</b>			<b>Sumas de cargas al cuadrado de la extracción</b>			<b>Sumas de cargas al cuadrado de la rotación</b>		
	<b>Total</b>	<b>% de varianza</b>	<b>% acumulado</b>	<b>Total</b>	<b>% de varianza</b>	<b>% acumulado</b>	<b>Total</b>	<b>% de varianza</b>	<b>% acumulado</b>
<b>1</b>	<b>10.037</b>	<b>55.760</b>	<b>55.760</b>	<b>10.037</b>	<b>55.760</b>	<b>55.760</b>	<b>4.893</b>	<b>27.182</b>	<b>27.182</b>
<b>2</b>	<b>1.398</b>	<b>7.765</b>	<b>63.526</b>	<b>1.398</b>	<b>7.765</b>	<b>63.526</b>	<b>4.443</b>	<b>24.682</b>	<b>51.864</b>
<b>3</b>	<b>1.090</b>	<b>6.054</b>	<b>69.580</b>	<b>1.090</b>	<b>6.054</b>	<b>69.580</b>	<b>3.189</b>	<b>17.716</b>	<b>69.580</b>
<b>4</b>	<b>0.901</b>	<b>5.007</b>	<b>74.587</b>						
<b>5</b>	<b>0.777</b>	<b>4.315</b>	<b>78.903</b>						
<b>6</b>	<b>0.589</b>	<b>3.272</b>	<b>82.175</b>						
<b>7</b>	<b>0.492</b>	<b>2.736</b>	<b>84.910</b>						
<b>8</b>	<b>0.412</b>	<b>2.291</b>	<b>87.201</b>						
<b>9</b>	<b>0.369</b>	<b>2.048</b>	<b>89.250</b>						
<b>10</b>	<b>0.350</b>	<b>1.943</b>	<b>91.193</b>						
<b>11</b>	<b>0.299</b>	<b>1.663</b>	<b>92.856</b>						



---

<b>12</b>	<b>0.259</b>	<b>1.438</b>	<b>94.293</b>
<b>13</b>	<b>0.252</b>	<b>1.403</b>	<b>95.696</b>
<b>14</b>	<b>0.216</b>	<b>1.198</b>	<b>96.894</b>
<b>15</b>	<b>0.208</b>	<b>1.158</b>	<b>98.052</b>
<b>16</b>	<b>0.154</b>	<b>0.853</b>	<b>98.905</b>
<b>17</b>	<b>0.119</b>	<b>0.663</b>	<b>99.569</b>
<b>18</b>	<b>0.078</b>	<b>0.431</b>	<b>100.000</b>

---

**Método de extracción: análisis de componentes principales.**

---

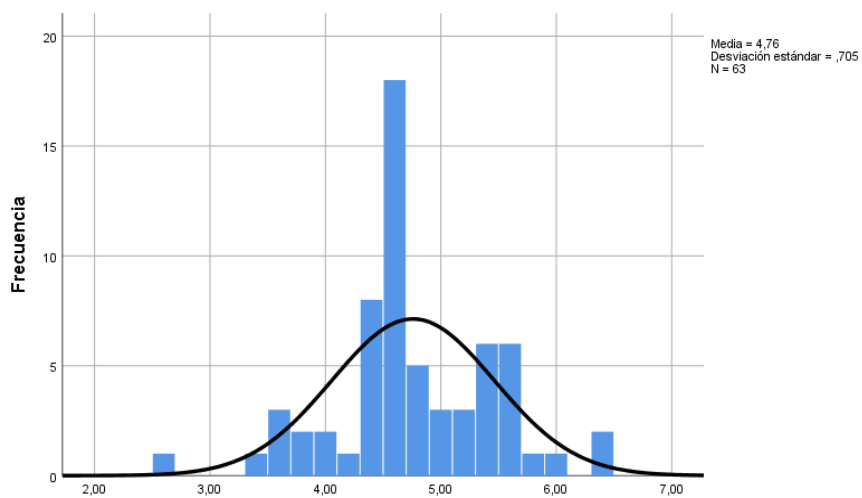
**Anexo 5: Baremos de la motivación**

<b>Estadísticos</b>		<b>Motivación Extrínseca</b>	<b>Motivación Intrínseca</b>	<b>Motivación Trascendente</b>
<b>N</b>	<b>Válido</b>	63	63	63
	<b>Perdidos</b>	0	0	0
<b>Media</b>		4.7587	4.8571	5.0508
<b>Desv. Desviación</b>		0.70497	0.76152	0.81436
<b>Percentiles</b>	<b>33,33333333</b>	4.6000	4.4000	4.6000
	<b>66,66666667</b>	5.0000	5.2000	5.4000

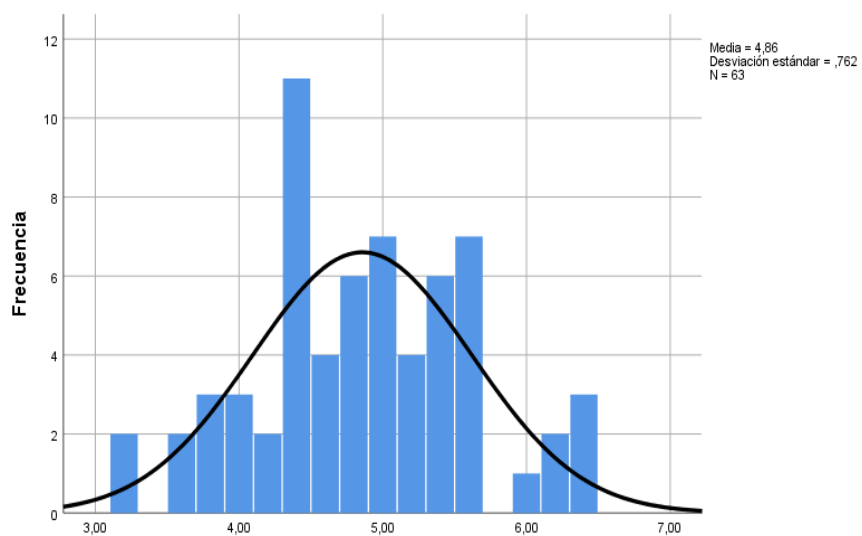
**Anexo 6: promedios de los ítems del cuestionario de motivación**

<b>ITEMS</b>	<b>MEDIA</b>
<b>1</b> Los ingresos económicos	4.59
<b>2</b> La seguridad en el empleo	4.62
<b>3</b> El respeto de la gente con quien trabajo	4.81
<b>4</b> El elogio de mi jefe	4.89
<b>5</b> La amistad de la gente con quien trabajo	4.89
<b>6</b> La oportunidad de hacer algo que me haga sentir bien como persona	4.68
<b>7</b> La oportunidad de desarrollar mis capacidades	4.87
<b>8</b> La oportunidad de hacer algo que valga la pena	4.86
<b>9</b> La oportunidad de aprender cosas nuevas	4.94
<b>10</b> La autonomía en mi trabajo	4.94
<b>11</b> Que la empresa consiga sus objetivos	4.94
<b>12</b> Que la empresa consiga buenos resultados	5.13
<b>13</b> Las consecuencias positivas sobre los clientes	5.02
<b>14</b> Que los compañeros obtengan también algún beneficio	5.05
<b>15</b> El beneficio que pueda derivarse a las ciudades en que brinda el servicio de transporte.	5.13

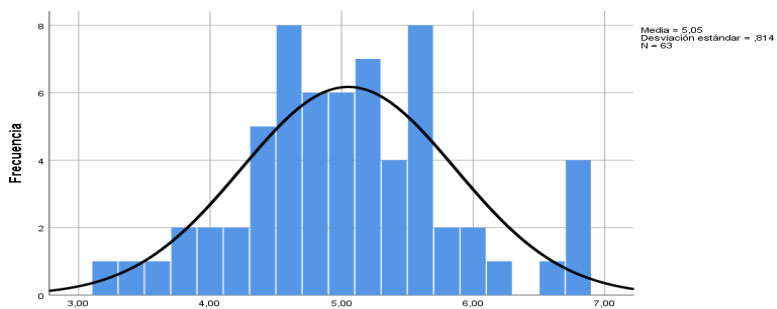
### Anexo 7: promedios de la motivación extrínseca



### Anexo 8: promedios la motivación intrínseca



### Anexo 9: promedios la motivación trascendente



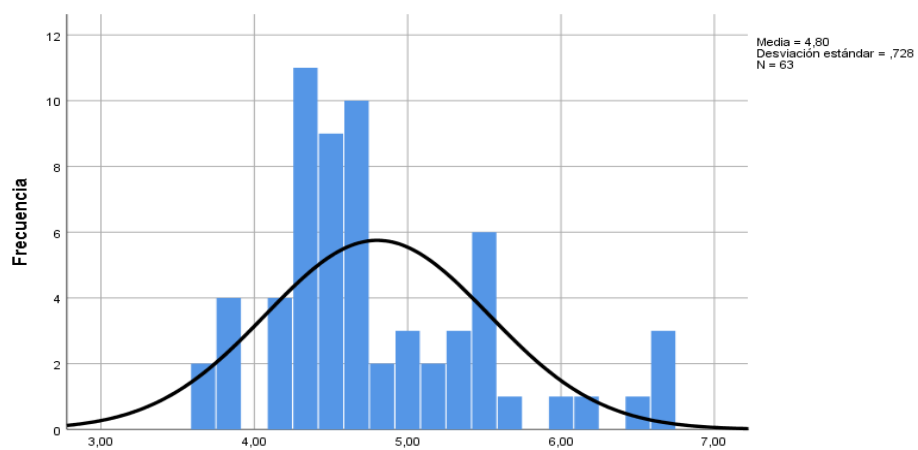
**Anexo 10: Baremos del compromiso organizacional**

		<b>Estadísticos</b>		
		<b>Compromiso Afectivo</b>	<b>Compromiso de Continuidad</b>	<b>Compromiso Normativo</b>
<b>N</b>	<b>Válido</b>	<b>63</b>	<b>63</b>	<b>63</b>
	<b>Perdidos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>Media</b>	<b>4.8016</b>	<b>4.9153</b>	<b>4.9603</b>
	<b>Desv. Desviación</b>	<b>0.72824</b>	<b>0.74888</b>	<b>0.80417</b>
<b>Percentiles</b>	<b>33,33333333</b>	<b>4.3889</b>	<b>4.5000</b>	<b>4.5000</b>
	<b>66,66666667</b>	<b>4.9444</b>	<b>5.1667</b>	<b>5.3333</b>

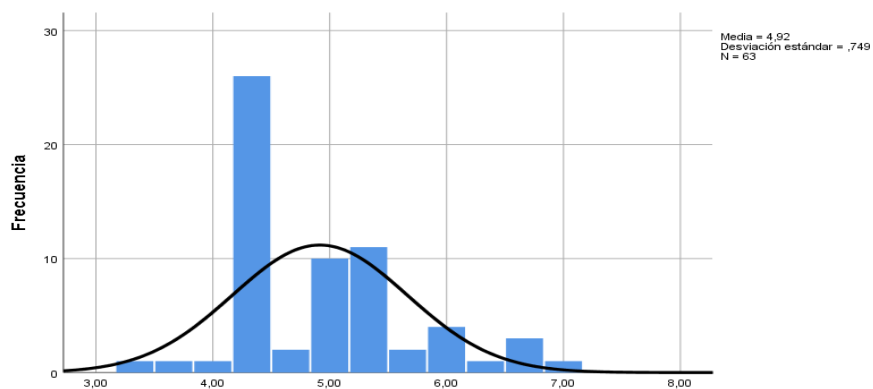
**Anexo 11:** *promedios de los ítems del cuestionario de compromiso organizacional*

<b>ITEM</b>	<b>MEDIA</b>
<b>16</b> Estaría muy feliz de pasar el resto de mi carrera con esta organización.	4.59
<b>17</b> Realmente siento como si los problemas de esta organización fueran míos.	4.71
<b>18</b> Siento un fuerte sentido de pertenencia a mi organización.	4.71
<b>19</b> Me siento "emocionalmente" apegado a esta organización.	4.9
<b>20</b> Me siento parte de la familia de mi organización.	4.95
<b>21</b> Esta organización tiene un gran significado personal para mí.	4.94
<b>22</b> En este momento, quedarme con mi organización es una necesidad tanto como el deseo.	4.95
<b>23</b> Sería muy difícil para mí abandonar mi organización en este momento, incluso si quisiera.	4.94
<b>24</b> Demasiado en mi vida se vería afectado si decidiera que quería abandonar mi organización ahora mismo.	4.81
<b>25</b> Siento que tengo muy pocas opciones para considerar abandonar esta organización.	4.79
<b>26</b> Si no hubiera puesto tanto de mí en esta organización, podría considerar trabajar en otra parte.	4.98
<b>27</b> Una de las pocas consecuencias negativas de abandonar esta organización sería la escasez de alternativas disponibles.	5.02
<b>28</b> No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual.	4.97
<b>29</b> Incluso si fuera en mi beneficio, no creo que sea correcto dejar mi organización ahora.	5.00
<b>30</b> Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.	4.89
<b>31</b> Esta organización merece mi lealtad.	4.98
<b>32</b> No me iría de mi organización en este momento porque tengo un sentido de obligación con las personas que lo integran.	4.86
<b>33</b> Le debo mucho a mi organización.	5.06

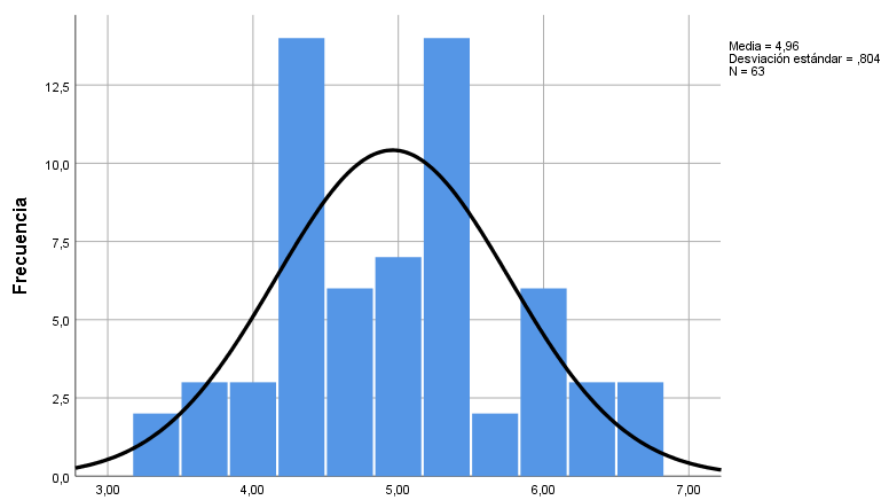
### Anexo 12: promedios del compromiso afectivo



### Anexo 13: promedios del compromiso de continuidad



### Anexo 14: promedios del compromiso normativo



**Anexo 15: resumen del modelo**

<b>Resumen del modelo</b>				
<b>Modelo</b>	<b>R</b>	<b>R cuadrado</b>	<b>R cuadrado ajustado</b>	<b>Error estándar de la estimación</b>
<b>1</b>	<b>,154<sup>a</sup></b>	<b>0.024</b>	<b>-0.026</b>	<b>0.27287</b>

**a. Predictores: (Constante), Motivación Transcendente, Motivación Extrínseca, Motivación Intrínseca**

**Anexo 16: influencia general del modelo**

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>					
<b>Modelo</b>	<b>Suma de cuadrados</b>	<b>GI</b>	<b>Media cuadrática</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
<b>1 Regresión</b>	0.107	3	0.036	0.479	,698 <sup>b</sup>
<b>Residuo</b>	4.393	59	0.074		
<b>Total</b>	4.500	62			

**a. Variable dependiente: Compromiso Afectivo**

**b. Predictores: (Constante), Motivación Transcendente, Motivación Extrínseca, Motivación Intrínseca**

**Anexo 17: resumen del modelo**

<b>Resumen del modelo</b>				
<b>Modelo</b>	<b>R</b>	<b>R cuadrado</b>	<b>R cuadrado ajustado</b>	<b>Error estándar de la estimación</b>
<b>1</b>	<b>,704<sup>a</sup></b>	<b>0.495</b>	<b>0.470</b>	<b>0.54533</b>

**a. Predictores: (Constante), Motivación Transcendente, Motivación Extrínseca, Motivación Intrínseca**

**Anexo 18: influencia del modelo**

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>					
<b>Modelo</b>	<b>Suma de cuadrados</b>	<b>gl</b>	<b>Media cuadrática</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
<b>1 Regresión</b>	17.225	3	5.742	19.307	,000 <sup>b</sup>
<b>Residuo</b>	17.546	59	0.297		
<b>Total</b>	34.771	62			

**a. Variable dependiente: Compromiso Continuidad**

**b. Predictores: (Constante), Motivación Transcendente, Motivación Extrínseca, Motivación Intrínseca**

**Anexo 19: resumen del modelo**

<b>Resumen del modelo</b>				
<b>Modelo</b>	<b>R</b>	<b>R cuadrado</b>	<b>R cuadrado ajustado</b>	<b>Error estándar de la estimación</b>
<b>1</b>	<b>,704<sup>a</sup></b>	<b>0.496</b>	<b>0.470</b>	<b>0.41352</b>
<b>a. Predictores: (Constante), Motivación Transcendente, Motivación Extrínseca, Motivación Intrínseca</b>				

**Anexo 20: influencia del modelo**

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>					
<b>Modelo</b>	<b>Suma de cuadrados</b>	<b>Gl</b>	<b>Media cuadrática</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
<b>1 Regresión</b>	<b>9.920</b>	<b>3</b>	<b>3.307</b>	<b>19.337</b>	<b>,000<sup>b</sup></b>
<b>Residuo</b>	<b>10.089</b>	<b>59</b>	<b>0.171</b>		
<b>Total</b>	<b>20.009</b>	<b>62</b>			
<b>a. Variable dependiente: Compromiso Normativo</b>					
<b>b. Predictores: (Constante), Motivación Transcendente, Motivación Extrínseca, Motivación Intrínseca</b>					



**Anexo 21: instrumento de recolección de datos**

Buenos días/ Buenas tardes

Mi nombre es Marielita Vidarte Farro, estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La siguiente encuesta tiene como objetivo determinar la influencia de la motivación en el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa de transportes “Tours Angel divino S. A. C.”, mucho le agradeceré su colaboración para responder al siguiente cuestionario, comprometiéndome a guardar absoluta confidencialidad de sus respuestas pues son de carácter estrictamente académico.

Las personas se diferencian en las cosas que esperan de su trabajo. A continuación hay una lista de cosas que una persona puede confiar en obtener a través de su trabajo. **¿Hasta qué punto son importantes para usted? (1 menos importante y 7 más importante)**

<b>1</b>	<b>Los ingresos económicos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	La seguridad en el empleo	1	2	3	4	5	6	7
<b>3</b>	El respeto de la gente con quien trabajo	1	2	3	4	5	6	7
<b>4</b>	El elogio de mi jefe	1	2	3	4	5	6	7
<b>5</b>	La amistad de la gente con quien trabajo	1	2	3	4	5	6	7
<b>6</b>	La oportunidad de hacer algo que me haga sentir bien como persona	1	2	3	4	5	6	7
<b>7</b>	La oportunidad de desarrollar mis capacidades	1	2	3	4	5	6	7
<b>8</b>	La oportunidad de hacer algo que valga la pena	1	2	3	4	5	6	7
<b>9</b>	La oportunidad de aprender cosas nuevas	1	2	3	4	5	6	7
<b>10</b>	La autonomía en mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
<b>11</b>	Que la empresa consiga sus objetivos	1	2	3	4	5	6	7
<b>12</b>	Que la empresa consiga buenos resultados	1	2	3	4	5	6	7
<b>13</b>	Las consecuencias positivas sobre los clientes	1	2	3	4	5	6	7
<b>14</b>	Que los compañeros obtengan también algún beneficio	1	2	3	4	5	6	7
<b>15</b>	El beneficio que pueda derivarse a las ciudades en que brinda el servicio de transporte.	1	2	3	4	5	6	7

Indique su nivel de acuerdo o desacuerdo con las siguientes declaraciones.  
Coloque una marca (X) en la opción (**siendo 1 muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo**) que mejor representa su opinión.

<b>16</b>	Estaría muy feliz de pasar el resto de mi carrera con esta organización.	1	2	3	4	5	6	7
<b>17</b>	Realmente siento como si los problemas de esta organización fueran míos.	1	2	3	4	5	6	7
<b>18</b>	Siento un fuerte sentido de pertenencia a mi organización.	1	2	3	4	5	6	7
<b>19</b>	Me siento "emocionalmente" apegado a esta organización.	1	2	3	4	5	6	7
<b>20</b>	Me siento parte de la familia de mi organización.	1	2	3	4	5	6	7
<b>21</b>	Esta organización tiene un gran significado personal para mí.	1	2	3	4	5	6	7
<b>22</b>	En este momento, quedarme con mi organización es una necesidad tanto como el deseo.	1	2	3	4	5	6	7
<b>23</b>	Sería muy difícil para mí abandonar mi organización en este momento, incluso si quisiera.	1	2	3	4	5	6	7
<b>24</b>	Demasiado en mi vida se vería afectado si decidiera que quería abandonar mi organización ahora mismo.	1	2	3	4	5	6	7
<b>25</b>	Siento que tengo muy pocas opciones para considerar abandonar esta organización.	1	2	3	4	5	6	7
<b>26</b>	Si no hubiera puesto tanto de mí en esta organización, podría considerar trabajar en otra parte.	1	2	3	4	5	6	7
<b>27</b>	Una de las pocas consecuencias negativas de abandonar esta organización sería la escasez de alternativas disponibles.	1	2	3	4	5	6	7
<b>28</b>	No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual.	1	2	3	4	5	6	7
<b>29</b>	Incluso si fuera en mi beneficio, no creo que sea correcto dejar mi organización ahora.	1	2	3	4	5	6	7
<b>30</b>	Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.	1	2	3	4	5	6	7
<b>31</b>	Esta organización merece mi lealtad.	1	2	3	4	5	6	7
<b>32</b>	No me iría de mi organización en este momento porque tengo un sentido de obligación con las personas que lo integran.	1	2	3	4	5	6	7
<b>33</b>	Le debo mucho a mi organización.	1	2	3	4	5	6	7

Muchas gracias por su colaboración.

## Anexo 22. Consentimiento informado

**tours  
angel divino** S.  
A.  
C.

*Líderes en Turismo Nacional e Internacional*

Chiclayo, 06 de mayo de 2018

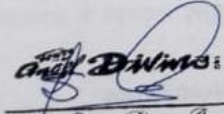
Señora  
**DIRECTORA (e) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo**  
**VALERIA TAMARA LLONTOP HERNANDEZ**  
Escuela Administración de Empresas  
Presente.-


**TOURS ANGEL DIVINO S.A.C.**, identificado con Registro Único de Contribuyente N° 20395419715, con domicilio fiscal en la Av. Jorge Chávez N° 1365 Urbanización Campodónico – Chiclayo, debidamente representado por su Gerente General Sr. **SEGUNDO CARLOS BARBOZA GALVEZ**, identificado con D.N.I. N° 27420382 ante Ud. me presento y digo:

Que habiendo recibido la misiva N° 082-2018-USAR-EADM, Aceptando a su estudiante DEL ix Ciclo **MARIELITA VIDARTE FARRO**, y darles las facilidades del caso para que realice su trabajo de investigación en nuestra empresa.

Quedando agradecidos por la universidad por tenernos siempre presente en los trabajos de investigación, sin otro particular, quedo de Uds.

Atentamente,

  
**SEGUNDO CARLOS BARBOZA GALVEZ**  
GERENTE GENERAL



**Av. Jorge Chávez N° 1365 - Urb. Campodónico - Chiclayo**  
**Telf. 227540 - Cel. 979609721 - Rpm: #979963987**