



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Motivación laboral y retención de personal en una empresa
de crédito prendario, Lima- 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Br: Madelyn Elvira Hilario Dominguez

ASESOR:

Dr. Pedro Félix Novoa Castillo

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Cultura y comportamiento organizacional

LIMA- PERÚ

2018



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): HILARIO DOMINGUEZ, MADELYN ELVIRA

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión del Talento Humano*, ha sustentado la tesis titulada:

MOTIVACIÓN LABORAL Y RETENCIÓN DE PERSONAL EN UNA EMPRESA DE CRÉDITO PRENDARIO, LIMA- 2018

Fecha: 30 de enero de 2019

Hora: 11:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Chantal Juan Jara Aguirre

Firma:

SECRETARIO: Dra. Nancy Cuenca Robles

Firma:

VOCAL: Mg. Pedro Félix Novoa Castillo

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Adoptar estilo de redacción APA

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria:

A mis padres y hermanos que son mi fuente de superación y motivación para seguir luchando cada día.

A mi esposo Guillermo por su apoyo incondicional, por ser parte de mi desarrollo profesional.

Para todos aquellos que luchan por sus sueños.

Agradecimiento:

A Dios por prodigarme de buena salud para seguir cumpliendo mis sueños.

A mis padres por su apoyo incondicional.

A mi esposo por su paciencia y comprensión.

A la Universidad Cesar Vallejo, la Máxima Casa de Estudios.

A mis profesores, Asesores por brindarme conocimientos que hicieron posible la ejecución de esta investigación, gracias por su apoyo y colaboración.

Declaración de Autoría

Yo, Madelyn Elvira Hilario Dominguez estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión del Talento Humano, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte, con DNI: 41499445 presento mi trabajo académico titulado: “Motivación laboral y retención de personal en una empresa de crédito prendario Lima, 2018”, en 85 folios para la obtención del grado académico de Maestro(a) en Gestión del Talento Humano, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 14 de enero de 2019

El autor(a)

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento a ustedes mi tesis titulada:

“Motivación laboral y retención de personal en una empresa de crédito prendario Lima, 2018”, cuyo objetivo fue: Determinar la relación entre la motivación laboral y la retención de personal en una empresa de crédito prendario, Lima- 2018 en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

El autor

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad problemática	2
1.2 Trabajos Previos	4
1.3 Teorías relacionadas al tema	8
1.4 Formulación del Problema	21
1.5 Justificación del estudio	21
1.6 Hipótesis	22
1.7 Objetivos	23
II. MÉTODO	
2.1 Diseño de Investigación	25
2.2 Variables y Operacionalización	26
2.3 Población, muestra y muestreo	28
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
2.5 Métodos de Análisis de Datos	34
2.6 Aspectos éticos	36
III. Resultados	38
IV. Discusión	52
V. Conclusión	57
VI. Recomendaciones	59
VII. Referencias	61

Anexos

Anexo 1: Artículo científico

Anexo 2: Matriz de Consistencia

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Anexo 4: Certificados de validación de instrumentos

Anexo 5: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ

Anexo 6: Base de datos

Anexo 7: Programa

Anexo 8: Resultados de las pruebas (Print de pantallas)

Anexo 9: Otras evidencias (fotografías, normas, etc)

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable motivación laboral	28
Tabla 2: Operacionalización de la variable retención de personal	29
Tabla 3: Validez de instrumento motivación laboral	30
Tabla 4: Confiabilidad del instrumento la variable motivación laboral	30
Tabla 5: Validez de instrumento retención de personal	32
Tabla 6: Confiabilidad del instrumento la variable retención de personal	32
Tabla 7: Escala de interpretación de la magnitud de la confiabilidad del instrumento	
Tabla 8: Niveles de correlación de Rho Spearman	34
Tabla 9: Niveles de percepción de la variable motivación laboral	40
Tabla 10: Niveles de percepción de la dimensión necesidad de logro	41
Tabla 11: Niveles de percepción de la dimensión necesidad de poder	42
Tabla 12: Niveles de percepción de la dimensión necesidad de afiliación	43
Tabla 13: Niveles de percepción de la variable retención de personal	44
Tabla 14: Niveles de percepción de la dimensión clima de apreciación	45
Tabla 15: Niveles de percepción de la dimensión actitud de aprendizaje	46
Tabla 16: Niveles de percepción de la dimensión presión laboral	47
Tabla 17: Niveles de percepción de la dimensión habilidades de liderazgo	48
Tabla 18: Grado de correlación de la Hipótesis general	49
Tabla 19: Grado de correlación de la hipótesis 1	50
Tabla 20: Grado de correlación de la hipótesis 2	51
Tabla 21: Grado de correlación de la hipótesis 3	52

Índice de Figuras

Figura 1: Distribución de niveles de la variable motivación laboral	40
Figura 2: Distribución de niveles de la dimensión necesidad de logro	41
Figura 3: Distribución de niveles de la dimensión necesidad de poder	42
Figura 4: Distribución de niveles de la dimensión necesidad de afiliación	43
Figura 5: Distribución de niveles de la variable retención de personal	44
Figura 6: Distribución de niveles de la dimensión clima de apreciación	45
Figura 7: Distribución de niveles de la dimensión actitud de aprendizaje	46
Figura 8: Distribución de niveles de la dimensión presión laboral	47
Figura 9: Distribución de niveles de la dimensión habilidades de liderazgo	48

Resumen

La presente investigación titulada: Motivación laboral y retención de personal en una empresa de crédito prendario Lima, 2018, tuvo como objetivo general Determinar la relación entre la motivación laboral y la retención de personal en una empresa de crédito prendario, Lima- 2018.

El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental: transversal. La población censal estuvo conformada por 87 personas. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad (Alfa de Cronbach) la primera variable de Motivación alcanzó 0,665 lo que constituye una moderada confiabilidad. La segunda variable de retención de personal obtuvo 0.729 la cual constituye una fuerte confiabilidad

Se llegaron a las siguientes conclusiones:

- (a) Existe una relación directa y significativa entre la motivación laboral y la retención de personal de la empresa de crédito prendario, Lima ,2018. Cabe precisar que esta relación es de una magnitud débil.
- (b) No existe una relación directa y significativa entre la dimensión necesidad de logro y retención de personal de la empresa de crédito prendario, Lima -2018.
- (c) No existe una relación directa y significativa entre la necesidad de poder y retención de la empresa de crédito prendario, Lima -2018.
- (d) No existe una relación directa y significativa entre la necesidad de afiliación y retención de la empresa de crédito prendario, Lima -2018.

Palabras claves: motivación, retención, personal, talento, logro, éxito, poder, afiliación, etc.

Abstract

The present investigation entitled: Work motivation and retention of personnel in a Lima credit company, 2018, had as its general objective To determine the relationship between the labor motivation and the retention of personnel in a pledge credit company, Lima-2018.

The method used was hypothetical deductive, the type of research was basic correlational level, quantitative approach, non-experimental design: transversal. The census population was made up of 87 people. The technique used to collect information was the survey and the data collection instruments were questionnaires duly validated through expert judgments and determined their reliability through reliability statistics (Cronbach's Alpha) the first variable of Motivation it reached 0.665, which constitutes moderate reliability. The second variable of personnel retention obtained 0.729, which constitutes a strong reliability

The following conclusions were reached:

- (a) There is a direct and significant relationship between the labor motivation and the retention of personnel of the pledge credit company, Lima, 2018. It should be noted that this relationship is of a weak magnitude.
- (b) There is no direct and significant relationship between the need for achievement and retention of personnel of the pledge credit company, Lima - 2018.
- (c) There is no direct and significant relationship between the need for power and retention of the pledge credit company, Lima -2018.
- (d) There is no direct and significant relationship between the need for affiliation and retention of the pledge credit company, Lima -2018.

Keywords: motivation, retention, personal, talent, achievement, success, p
affiliation, etc.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

En el mundo de los recursos humanos también existen tendencias y estas cambian ya sea por movimientos sociales o por la transformación digital. Por ello la fuerza laboral está en constante cambio. Para las empresas modernas es indispensable contar con colaboradores que estén motivados y sean competitivos de esta manera van a contribuir al logro de los objetivos de la empresa para lo cual es una tarea un poco compleja. Así como se ha comprobado que un empleado motivado tiene una fuerte conexión emocional con la empresa y lo demuestra a través de su lealtad, compromiso, responsabilidad en sus tareas ya que continuamente ofrece su esfuerzo para mantener la alta productividad.

Antiguamente la gestión del talento humano o área de recursos humanos ha sido vista como algo irrelevante donde se realizan actividades de administración de planillas, reclutamiento, files de personal, donde hay relaciones colectivas de trabajo y aún existen empresas trabajando bajo esta perspectiva tradicional. Hubo un cambio donde los empleados pasan mayor parte de sus vidas en el trabajo, pues si las empresas tienen éxito, esto se debe en gran medida a su gente que la compone. Entonces ¿porque no invertir en las personas? Si una empresa no tiene una buena gestión sino sabe atraer, retener, motivar y ayudar a crecer y desarrollarse profesionalmente lo más probable es que el personal decida irse y esto perjudicaría la actividad diaria de la empresa ya que muchas veces un personal nuevo no cumple con las competencias del cargo o no se adapta a la operabilidad del negocio y en esto se verá afectado los objetivos de la empresa.

En julio del año en curso, una empresa consultora con sede en España con asistencia en varios países europeos, realizó una encuesta al personal de sus clientes (empresas). Alares (expertos en asistencia, laboral, personal y familiar) reveló la conclusión acerca de su índice de medición de empleados y empleadas, este informe busca dar a conocer que aspectos más valora el empleado de su empresa. Un 40% del personal encuestado consideró que el

clima laboral y la motivación son indispensables para un buen ambiente profesional.

De acuerdo a un reciente estudio hecho por Mercer Perú en el que analizaron a 103 empresas más importantes de los sectores de salud, comercio, siderúrgica, logística petróleo, construcción, educación, bancos y servicios financieros, retail se reveló que el 75 % de las empresas no otorga beneficios como alimentación, bonos, transporte, incentivos económicos y que solo el 25% de las empresas ofrecen gratificaciones exigidas por ley. Un 40% otorga ayuda para financiar estudios de pre y postgrado, esto quiere decir que el 60% de las empresas no desean realizar una inversión a largo plazo y esto es parte de la desmotivación de cualquier empleado que no exista una preocupación por su desarrollo personal y profesional.

El representante de Mercer, Gabriel Regalado recomienda mejorar las relaciones entre la empresa y el empleado y esto es, potenciando sus planes de beneficios ya sea en el corto o mediano plazo. Así como hubo un 65% de empresas que otorgan convenios para entretenimiento, descuentos corporativos, entre otros. También hay empresas que invierten en realizar fiestas o celebración de fin de año. La satisfacción, motivación y aumentar La productividad son los retos que deben afrontar las empresas.

Carlos Rodríguez Pastor Presidente ejecutivo del grupo Intercorp en su discurso que tuvo en CADE (2013) en su exposición dio a entender que la estrategia para el éxito de una empresa es su "Gente" quienes son, la razón de ser de la empresa. Asimismo, puso énfasis al decir que una empresa eficiente va ayudar a crear calidad de vida de trabajo, dentro de los cuales sus colaboradores estén motivados a realizar sus tareas laborales, esto ayudará a disminuir los costos de ausentismo, rotación y la variación de la fuerza laboral.

Bajo esta premisa la empresa de crédito prendario que se dedica a otorgar préstamos con garantía en joyas de oro y electrodomésticos, no es ajena a los problemas que se han podido detectar entre el personal como, por ejemplo; rotación de su puesto de trabajo ya que no pueden establecerse en una agencia fija, ya que parte de su contratación, es ser personal rotativo.

Laborar más de 08 horas diarias, actividades de integración limitadas lo que impide reforzar las relaciones interpersonales. Las reuniones lo realizan fuera del horario de trabajo de agencia y son llevadas a cabo en la oficina principal, ubicada en el distrito de san Isidro lo que hace aún más dificultoso llegar a la hora convenida por el tráfico de la ciudad. Por todo lo antes mencionado la presente investigación pretende determinar si existe alguna relación entre la motivación laboral y retención de personal en una empresa de crédito prendario.

1.2. Trabajos previos

Trabajos previos internacionales

Hernández (2017) en su Investigación titulada *Sistema de gestión del talento humano por competencias laborales, para una empresa de instalaciones eléctricas industriales*. Tuvo como objetivo general proponer un sistema de gestión de talento humano por competencias laborales, para una empresa de instalaciones eléctricas. Esta investigación fue de tipo de estudio descriptivo, diseño no experimental tiene un enfoque mixto. La población es de 300 y la muestra es de 108 operarios. Se utilizó como instrumento; un cuestionario con escala tipo Likert con 34 ítems. Se concluye con la preparación de una propuesta de gestión del talento humano compuesta por cinco fases, las cuales fueron revisión de documentos técnicos y científicos con un diagnóstico de procesos, finalmente con la realización e interpretación de datos obtenidos, la empresa cuenta con un sistema de gestión cuya finalidad es contar con talento competitivo y así lograr incrementar la productividad y eficiencia en sus servicios.

Jaramillo (2016) en su investigación titulada *Propuesta de retención del talento humano para la población de agencias banco internacional en la ciudad Quito*. Cuyo objetivo fue diseñar una propuesta de modelo de retención del talento humano que permita asegurar la operatividad del negocio y alcanzar los objetivos estratégicos. La investigación fue de metodología mixta, de diseño no experimental y de tipo descriptiva. La muestra fue censal de 200 trabajadores. El instrumento utilizado fue

encuestas y entrevistas. Se concluyó que para iniciar con la elaboración de modelos de retención para la población es primordial conocer o tener un mejor entendimiento de las principales motivaciones de la población y de esta forma emprender un modelo que vaya acorde con la realidad de la empresa. Asimismo, se identificó las fortalezas organizacionales como el buen clima laboral y la imagen que proyecta en el mercado.

Pinto (2015) en su tesis titulada *Propuesta estratégica para el fortalecimiento del clima organizacional y mejora de la motivación del recurso humano en la compañía costarricense del café*. Cuyo objetivo fue desarrollar una propuesta estratégica para el fortalecimiento del clima organizacional y mejora de la motivación del recurso humano en la Compañía cafesa. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo con diseño no experimental transversal. La muestra fue censal constituida por 60 colaboradores. El instrumento utilizado fue el cuestionario y la técnica fue la encuesta ya que este, permitió recepcionar información sobre la situación del clima organizacional y a partir de ello, se comenzó a plantear las propuestas. Se concluyó que cafesa ha atravesado una serie de transformaciones organizacionales producto de dos adquisiciones internacionales que ha repercutido en el clima y cultura de la empresa. Por otra parte, entre las fortalezas detectadas tenemos el trabajo en conjunto a nivel de departamentos y áreas funcionales.

Gutiérrez (2014) en su investigación: *La cultura organizacional como factor que influye en la motivación laboral de los trabajadores del área operativa en una empresa de transporte aéreo*. Tuvo como objetivo demostrar la influencia de la cultura organizacional en la motivación laboral. Una Investigación con enfoque cuantitativo y una muestra de 64 empleados. Se utilizó dos cuestionarios estandarizados. A pesar que existe estudios empíricos que señalan la relación entre las variables, se concluyó que no existe influencia en la variable Cultura organizacional y motivación laboral, probablemente se deba a que los instrumentos o variables utilizadas responden a otras cuestiones y no a las metodológicas.

Enríquez (2014) en su investigación titulada *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México*. El objetivo principal es determinar si el grado de motivación es predictor del desempeño de los empleados del Instituto. El diseño fue de tipo descriptiva, explicativa-correlacional con enfoque cuantitativo. Se aplicó una muestra censal de 164 trabajadores. Para la investigación se utilizó dos instrumentos un cuestionario de 48 items para la variable desempeño y de 19 items para la variable motivación. Se concluyó que los colaboradores tienen una autopercepción con respecto al grado de motivación que va de muy buena a excelente de la misma forma es para el nivel de desempeño laboral. Por lo tanto, el grado de motivación influye de manera positiva en grado más alto en el desempeño de los trabajadores.

Trabajos previos nacionales

García y Gonzales (2018) en su investigación titulada: *Motivación laboral y el compromiso organizacional, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, 2018*. Tuvo como objetivo determinar en qué medida la motivación laboral se relaciona con el compromiso organizacional, en los trabajadores de la municipalidad. Una Investigación de nivel descriptivo, correlacional, y diseño no experimental y trasversal con enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 1382 trabajadores, cuya muestra fue de 301 trabajadores, a los cuales se les aplicó dos instrumentos: Para la variable motivación cuya autoría es de Melissa Lauro Pérez año 2017 y la variable compromiso organizacional por hecha John P. Meyer y Natalie J. Allen en el año 1997, ambas utilizando la escala de Likert. Se concluye que si existe una relación directa entre las variables a mayor motivación laboral mayor compromiso organizacional.

Minchan (2017) en su investigación titulada *Salario emocional y retención del Talento Humano en la oficina general de recursos humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017*. El objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre el salario emocional y el talento Humano de la OGRH del MIMP. Esta Investigación de

tipo básica, de diseño no experimental transversal de nivel correlacional. La población y muestra fue de 24 trabajadores. Se utilizó un cuestionario con escala tipo Likert con 32 ítems. Se concluyó que existe relación significativa y directa entre el salario emocional y el talento humano, el mayor motivo de salida de personal se debe a que los colaboradores buscan su desarrollo profesional.

Valderrama (2017) en su tesis *Satisfacción laboral de los docentes y retención del talento humano en instituciones educativas particulares del sector Pachacútec - Ventanilla, 2017*. Cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre las variables satisfacción laboral de los docentes y retención del talento humano. Esta investigación de tipo básica, nivel descriptivo, correlacional y el diseño no experimental y trasversal. La muestra fue censal conformada por 110 docentes del sector Pachacutec. El instrumento utilizado fueron dos cuestionarios modelo lickert y la técnica utilizada fue la encuesta. Se concluyó que existe relación directa entre satisfacción laboral de los docentes y retención del talento humano con la estadística de Rho Spearman igual a 0,474 y con significancia de 0,000 menor de 0,05.

Quispe (2017) en su investigación titulada *Motivación y hábitos de estudio en estudiantes de la universidad alas peruanas, filial Juliaca*. Tuvo como objetivo principal determinar la influencia de la motivación en el hábito de estudio en los estudiantes de la Universidad Alas Peruanas. La investigación de enfoque cualitativo, tipo básica, de nivel descriptivo, correlacional. La población de estudio fue de 160 y la muestra de 90 estudiantes. La técnica utilizada fue la encuesta y la orientación y se aplicó dos instrumentos el cuestionario y la observación respectivamente Se concluyó que existe una relación significativa entre la motivación extrínseca y motivación intrínseca. La Motivación tiene influencia en los hábitos de estudio del alumno, sobre todo el de tipo extrínseco que lo generan los compañeros o el profesor con su apoyo moral, reconocimiento, etc. Esto hará que el estudiante se sienta más cómodo e identificado con su casa de estudios formando de esta forma un nuevo hábito de vida.

Mitta y Dávila (2015) en su investigación titulada *Retención del Talento Humano: Políticas y Prácticas aplicadas sobre jóvenes “Millennials” en un grupo de organizaciones*. Tuvo como objetivo general de estudio identificar las políticas y prácticas de retención de personal para fidelizar a los jóvenes Millennials. Esta investigación de tipo aplicada con un enfoque mixto de estudio, donde utilizaron herramientas cuantitativas como la encuesta y cualitativas (entrevista). Una población y muestra de 237 alumnos. Se utilizó un cuestionario con escala tipo Likert con 36 ítems. Se concluyó que los Millennials son importantes porque poseen características diferenciadas con respecto a las generaciones anteriores, y es considerada la segunda generación más numerosa comprendida entre los años 1980 a 1992 después de los “Baby Boomers”, los cuales se encuentran en sus últimas etapas de la vida laboral y en nuestro país dentro de 07 años estos conformaran el 60% de la fuerza laboral peruana.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Variable Motivación Laboral

Definición de motivación

Según la Real Academia Española la palabra motivación es la acción y efecto de motivar. Un segundo concepto se refiere a la motivación como la causa o motivo que te lleva a lograr un objetivo con eficacia.

Robbins (1999) afirma a la motivación como un conjunto de aspectos psicológicos, materiales que dan a la persona satisfacción a sus necesidades principales, originando un comportamiento distinto que logra alcanzar un mejor resultado dentro de los objetivos de una empresa u organización. También refiere que la motivación es propicio para esforzarnos por alcanzar metas organizacionales y que este condicionado por satisfacer una necesidad individual.

Por su parte Chiavenato (2000) define a la motivación como el resultado entre la interacción del individuo y la circunstancia que esté viviendo en ese momento y de esto dependerá saber si la persona esté o no motivado. Si existe, esta interacción va originar la edificación de su propio significado de la motivación.

McClelland (1976) todas las personas poseen las necesidades de logro, poder y afiliación ya sea en menor o mayor grado. Estos motivos son de carácter social porque se van adquiriendo a través de la experiencia.

Dimensiones de la variable Motivación laboral McClelland (1976)

Dimensión 1: Necesidad de logro o realización

Está relacionada por el deseo o impulso de sobresalir, la lucha por el éxito. La persona que tiene una alta necesidad de logro se fija metas realistas que son difíciles pero alcanzables que impliquen reto personal y se esfuerzan por desempeñar un buen papel ante cualquier situación que se le ponga a prueba, asumen responsabilidades, así como compromiso con las actividades y sus consecuencias. Están en constante búsqueda de tareas retadoras que no sean excesivamente complejas, que conlleven un riesgo moderado. Generalmente son personas optimistas, que confían en sus capacidades y posibilidades.

Entre las características que se identifican a los sujetos con necesidad de logro son:

- Son perseverantes
- Asumen responsabilidad personal en el rendimiento ya que hacerlo, les genera satisfacción: las personas con elevada motivación al logro tienen deseos ansiosos de alcanzar el éxito y también un gran temor al fracaso.
- Tienen necesidad de retroinformación (feedback) sobre el rendimiento: Les atrae saber que están realizando bien su trabajo.

Dimensión 2: Necesidad de poder

Existen dos tipos de poder el primero un poder personal; se refiere al grado de control que se tiene sobre una situación. La persona con poder personal tiene influencia, dominio e impacto sobre los demás, son personas autoritarias. Las personas con elevada necesidad de poder poseen rasgos y comportamientos muy marcados, esto es cuando hacen mal uso del poder ya que son dominantes, impacientes, no saben trabajar en equipo, no saben delegar tareas. Sin embargo, si el poder lo utilizan como herramienta para

alcanzar los objetivos propuestos en conjunto que van a permitir abarcar mayores metas, si delegan y gestionan el poder como parte de un liderazgo eficaz se alcanzará altos resultados y por lo tanto habrá una transformación de la organización.

Características de las personas con alta necesidad de poder

- Son agresivos y competitivos: Usualmente les gusta participar de deportes competitivos ya que les gusta tener influencia y controlar a los demás, aunque logran controlarlos por sus hábitos y valores al que pertenecen.
- Poseen una autoimagen negativa: Se preocupan por influenciar a los demás y por su propio prestigio, pero no por tener un rendimiento adecuado.
- Les gusta las profesiones influyentes; de esta forma tienen el ego más marcado ya que ejercer influencias de un modo más socializado es mediante las profesiones.
- Habitualmente buscan el prestigio; las personas con elevada motivación de poder pueden mostrarse poderosos, de una manera socialmente aceptable.
- Se caracterizan por la actuación ya que les gusta obtener un reconocimiento en el seno de pequeños grupos.

Dimensión 3: Necesidad de afiliación.

Deseo de establecer relaciones o pertenecer a un grupo social. Las personas con una elevada motivación de afiliación establecen relaciones armoniosas con los demás, sienten la necesidad de ser aceptados, prefieren la colaboración a la competición, no se sienten cómodos trabajando en forma individual les agrada trabajar con los demás integrantes de la organización. Según el autor estas personas tienden a ser mejor como empleado que como líderes, en efecto al asumir un liderazgo se va priorizar los objetivos organizacionales.

Características de las personas con intensa necesidad de afiliación:

- Poseen alto rendimiento cuando existe los incentivos afiliativos como, por ejemplo: alentarlos mediante, reuniones de confraternidad, la cooperación, viajes en grupo, etc.
- Mantenimiento de redes interpersonales: Se esfuerzan por preservar rápidamente las relaciones sociales, siempre buscan socializarse, crear grupos de amistad para compartir cosas en común.
- Estos individuos perciben que la voluntad es más trascendental que la razón para la resolución de los problemas humanos: Tienen tendencia a adaptarse a las opiniones de personas extrañas ya que les resulta atrayente.
- Suelen actuar para evitar un conflicto.
- Evitan la competición y prefieren la cooperación.
- No logran triunfar en la gestión ya que pasan más tiempo como subordinados, lo que indica es que desean mantener buenas relaciones con sus jefes.
- Estas necesidades se interrelacionan y la ponemos como ejemplo en esta situación: Si un gerente mantiene una buena relación con los demás integrantes donde se haya ganado el poder en forma de autoridad y que a largo plazo consiga las metas trazadas por la organización y en consecuencia sus metas personales, estamos observando una clara relación de dichas necesidades.

Teoría sobre: La Jerarquía de necesidades o Pirámide de Abraham Maslow (1954)

Es una teoría psicológica sobre la motivación humana y consta de cinco niveles:

- Las necesidades fisiológicas. Este es el nivel inferior de la pirámide. Las personas se concentran en satisfacer estas necesidades para pasar a las siguientes. Estas incluyen las necesidades vitales de supervivencia como: vivienda, oxígeno, agua, dormir, respirar, etc. Las personas aceptarán cualquier empleo que satisfaga dichas necesidades.

- La necesidad de seguridad; se refiere a que el individuo se sienta estable, seguro y protegido donde haya ausencia de dolor, amenazas. Cuando estas necesidades no han sido satisfechas originan un estado de búsqueda por satisfacerlas. Por ejemplo: tener la seguridad de recursos, empleo, física, de ingresos, salud, etc. Las empresas que se preocupan por la seguridad en el trabajo, regulaciones y prestaciones creen que estas son las más importantes y que la seguridad es primordial para sus trabajadores haciendo que cumplan con las reglas de manera rigurosa.
- La necesidad de afiliación: Para el autor estas necesidades no son tan básicas surgen cuando han sido satisfechas las necesidades anteriores a esta. Estas necesidades se relacionan con el desarrollo afectivo de la persona como son las necesidades de pertenencia, participación, asociación, y aceptación. Aquí los gerentes deben tomar mayor importancia ya que son las principales fuentes de motivación ya que el individuo por lo general valora más su trabajo cuando se entablan relaciones armoniosas, amistosas con los demás integrantes del grupo de trabajo.
- La necesidad de reconocimiento: Se refiere a los factores internos de autonomía, respeto a uno mismo y el logro. Al satisfacer esta necesidad la persona siente que es valiosa para la sociedad. También tenemos los factores externos como el reconocimiento, status, atención al trabajo, esto se da dentro de una organización. La persona que tiene esta necesidad desea que lo consideren capaz y competente que lo traten con respeto y sobre todo, ser aceptado.
- La necesidad de autorrealización: está relacionada con el desarrollo de las necesidades internas, son las más sobresalientes, se hallan en la cumbre de la jerarquía, es el cumplimiento de sus deseos propios a través de su satisfacción personal. Estos individuos que buscan autorrealizarse se aceptan a sí mismas como a los demás y pueden satisfacerse mediante recompensas intrínsecas que no son controlables ni observables por los demás, suelen ser insaciables, pues no importa que tan satisfechos se sientan, siempre querrán más. Mientras que las cuatro

necesidades anteriores se satisfacen con recompensas extrínsecas. Como, por ejemplo: dinero, incentivos, amistades, elogios, etc.

Teoría de los dos factores Frederick Herzberg (1959)

Formuló esta teoría para exponer mejor el comportamiento de las personas en el trabajo.

- Factores intrínsecos o motivacionales, se relacionan directamente con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que la persona realiza dentro de la organización. Los factores motivacionales están asociados con sensaciones agradables del trabajo y están bajo el control del individuo ya que se relaciona con lo que él desempeña, involucran la percepción que el empleado tiene sobre su crecimiento y avance, reconocimiento profesional, interés por el trabajo, necesidad de responsabilidad, independencia laboral.

Según Herzberg; el contenido del cargo se refiere a cómo se siente el empleado en relación con su cargo.

- Factores higiénicos o factores extrínsecos, se relacionan con la insatisfacción en el cargo, engloban a aquellos factores extrínsecos al trabajador están situados en el ambiente que rodean al trabajador y están manejados por la empresa. Lo que a un trabajador le puede desmotivar que no exista los principales factores higiénicos como: el salario (el sueldo lo paga la persona que te contrata), ambiente físico, los beneficios recibidos, relaciones con los compañeros de trabajo, la supervisión (esto también puede ser resultado de insatisfacción ser vigilado en tu jornada de trabajo), las directrices, políticas de la empresa, prestigio, los reglamentos internos, el estatus y seguridad en el empleo. Los factores higiénicos se refieren al contexto que rodea al cargo, como se siente el trabajador en relación a su organización.

Tipos de motivación

Según García (2007) existen dos tipos de investigación.

La motivación extrínseca

Se refiere a los estímulos, recompensas o incentivos que se originan alrededor del individuo, es decir son factores o eventos externos donde el control depende de personas ajenas al propio sujeto que realiza la actividad.

Esos estímulos motivacionales son recompensas externas como, por ejemplo: el dinero o el reconocimiento por parte de los demás que se satisfacen por retribuciones económicas.

La motivación Intrínseca

Se refiere cuando el sujeto es quien origina su propio estímulo y es quien administra tanto los refuerzos, así como los castigos. El Individuo tiene la clave para fijarse objetivos y reforzarse lo cual le permite ser competente y autónomo. Se fundamenta en aspectos de la propia voluntad Estas recompensas se identifican con la propia acción, esto es una tarea que viene de la parte interna del individuo más que cualquier retribución o recompensa externa, está asociada con los deseos de crecimiento personal y autorrealización.

1.3.2 Variable Retención de personal

Según la Real Academia Española la palabra retención significa; impedir que algo salga, se mueva, conservar el empleo que se tiene.

Chiavenato (2007) afirma que:

La Administración de Recursos Humanos está formada por cinco subsistemas y estas son: Integración, organización, retención, desarrollo y auditoria de recursos humanos. El proceso de retención de personal es una organización viable, aquella que emplea y capta a sus recursos humanos de forma adecuada, sino también que entre sus funciones es la de mantenerlos satisfechos a largo plazo en la empresa. La retención de los recursos humanos exige una serie de atenciones especiales, entre las cuales destacan los planes de remuneración económica que son los sueldos y salarios y además de un sistema de prestaciones que la organización entrega a sus colaboradores para tenerlos motivados y satisfechos como los planes de prestaciones sociales seguridad en el trabajo, higiene y relaciones sindicales.

Para crear un buen equipo de talento, lo primordial no es idear un excelente equipo de recurso humano, ni dar el mayor entrenamiento posible (...) lo principal es que los líderes y los Gerentes adopten una mentalidad del talento (p.24) que puedan transmitir a sus colaboradores (Michaels, Handfield, Jone y Axelrod ,2003).

Kyndt, Dochy, Michilesen y Moeyaert (2009) afirma que el entorno económico global contemporáneo ha cambiado drásticamente y continúa haciéndolo con desarrollos sociales como la continua globalización, la innovación tecnológica, y la creciente competencia mundial que ejerce presión sobre las empresas y enfatiza su necesidad de mantener su ventaja competitiva, al menos en parte a través del mantenimiento de las habilidades de sus empleados. Las empresas tienen que ser capaces de anticipar lo tecnológico y así estar en competencia con otras empresas del mundo. Esta exigencia hace importante la capacidad de una empresa para crecer a través del desarrollo de los empleados y de un aprendizaje continuo. Tener y retener empleados destacados juega un papel trascendental en este proceso, porque tanto el conocimiento como las habilidades de los empleados se han convertido en pieza clave para que las empresas sean económicamente competitivas. Por tanto, es importante que los empleadores brinden a sus colaboradores la oportunidad de desarrollarse y aprender, tal que los trabajadores mantengan sus capacidades como empleados efectivos, resisten la redundancia y son retenidos por sus empresas.

El autor también habla acerca de los cambios demográficos que enfrentan las empresas como; la edad promedio de los empleados. Los trabajadores de la llamada generación baby boom se están retirando gradualmente, con el retiro de esta generación es una pérdida significativa de habilidades y otras capacidades que no se pueden reemplazar fácilmente con solo contratar nuevos empleados. El final de la generación del baby boom significa que las empresas pierden competencia (es decir, conocimiento y habilidades), todo lo cual es esencial en el entorno económico actual en el que las empresas tienen que competir.

Muchos autores expertos en temas de recursos humanos definen al personal como Talento.

Según la RAE, el talento, en su primer concepto significa inteligencia, como la capacidad de entender y comprender. La segunda acepción, se refiere a la idea de aptitud, que es la capacidad para el ejercicio desempeño de una ocupación.

Según Ulrich (2007) define al talento como el conjunto de competencias cuando las personas poseen habilidades, conocimientos, valores, compromiso y contribución de un trabajador para la labor requerida, considerando que estos deben subsistir en el transcurso del tiempo. Si hay carencia de algún componente, entonces hay ausencia del talento.

Así lo afirma: Jericó (2001) define al talento como la cualidad de aquellos individuos, cuyas habilidades se encuentran involucradas a hacer cosas que permitan optimizar los resultados de la empresa. Un profesional con talento, es aquel que está comprometido y que pone en práctica sus aptitudes, habilidades para obtener resultados extraordinarios en su entorno y organización.

En efecto el profesional con talento es aquel que disfruta lo que hace, es aquel que cuenta con capacidades y competencias. Son aquellos que se encuentran en permanente actualización de sus conocimientos y cuyo resultado será alcanzar metas personales como profesionales.

Dimensiones de la variable retención de personal Kyndt, et al. (2009)

Dimensión 1: clima de apreciación y estimulación personal

Los Colaboradores con un elevado compromiso con la organización son aquellos que están identificados con la misma, valoran el sentido de ser parte de ella, de acuerdo con sus sistemas de valores y objetivos es muy probable que perduren en ellas. Finalmente están preparados para comprometerse con la empresa.

Además, el autor nos menciona que dicho clima, impacta en la retención laboral, debido a que un clima laboral positivo va influir en la productividad y satisfacción de los empleados ya que el talento se va sentir feliz con su labor, con sus compañeros, con su entorno, con sus jefes. El empleado no solo

busca un buen salario, sino que le brinden las condiciones laborales como un buen ambiente de trabajo. Por ello es importante resaltar que un buen clima en la organización atrae y retiene talentos.

Dimensión 2: actitud de aprendizaje

Se entiende como la percepción de determinadas condiciones dentro de una empresa, las cuales son facilitadoras del aprendizaje en el trabajo, si bien requiere que el empleador crea las condiciones o facilita el proceso de aprendizaje en el trabajador, va depender de una decisión o acción interna del empleado (Kyndt, et al., 2009).

Un empleado con actitud de éxito siempre tiene confianza en sí mismo, se preocupa por hacer las cosas correctamente, realizan actividades por iniciativa propia, son creativos. El empleador puede incentivar la actitud de sus colaboradores ya que un trabajador motivado ya sea con un buen sueldo acorde al mercado o con la formación que le brinde, genera compromiso y fidelidad hacia la empresa.

Dimensión 3: presión laboral

Con respecto a esta dimensión que tiene una serie de implicancias para normas y prácticas en el centro de trabajo y es problemático ya que podría ser utilizado por el empleador para argumentar contra la provisión de desarrollo de habilidades en el empleado, no obstante, lo que se propone es que sea parte de las prácticas de trabajo y normas donde haya una gran variedad de experiencias y oportunidades para aprender ya que pueden aumentar la retención de trabajadores calificados. Este hallazgo fue anticipado respecto a investigaciones anteriores, que exista un equilibrio saludable entre la vida profesional y personal esto es esencial para el personal retenido (Kyndt, et al., 200).

Walker (2001) Una alta presión de trabajo no contribuye a un equilibrio saludable.

Diferenciación entre el estrés y la presión laboral.

Según Weisinger (2015) El estrés es una circunstancia donde existen factores demandantes y escasos recursos como: tiempo, energía y dinero

para cumplir con ellas. En cuanto a la presión es un momento en la que la persona percibe que algo sobresaliente depende del resultado de su desempeño.

Trabajar bajo presión es una habilidad que todos podemos aprender. Una habilidad profesional que trata de saber cómo manejar el estrés y organizarse de forma correcta para cumplir con nuestros objetivos.

Según expertos es beneficioso trabajar bajo presión porque optimizan la actividad del individuo y en consecuencia aumentan su productividad. Para ello la persona debe tener un buen manejo de la situación de lo contrario generará estrés, aumentará su cansancio y disminuirá su rendimiento.

Dimensión 4: habilidades de liderazgo

Para la mayoría de empresas este proceso se basa en los conocimientos y habilidades que los trabajadores tienen y desarrollan. El Desarrollar capacidades, cualidades requiere de esfuerzo y constancia entre las habilidades que podemos mencionar son planificación estratégica, empatía, habilidad comunicativa, resolución de problemas, compromiso, etc y esto se ira obteniendo con la experiencia. Por lo tanto, a un Líder le resulta un reto gestionar equipos y unos de sus objetivos es lograr que este personal se quede en la empresa y esto es una forma de retener a los empleados más talentosos ya que una de las claves para que una empresa sea exitosa justamente se encuentra en la capacidad de colaboración de los equipos de trabajo (Kyndt, et al., 2009).

Para evitar que un profesional talentoso pueda irse a la competencia o se vaya a otra empresa es necesario conocer sus intereses, sus necesidades ya que todos son diferentes. Para ello cuentan con características que podemos distinguirlos.

Generaciones laborales

Según Kotler y Keller (2012) define a la palabra generación como el conjunto de personas cuyas fechas de nacimiento o edades son próximas y han recibido influencia cultural y/o social semejante, educación, y que adoptan una

actitud o pensamiento similar. Estos autores en la segmentación del mercado por generaciones realizaron una clasificación que a continuación se muestra.

Generación Silenciosa o conocida como los Tradicionales (1925-1945)

Esta generación se vio afectada por la última guerra mundial. Es poco conocida que las demás, debido a que en la actualidad van quedando menos tradicionales debido al rango de edad. Los tradicionalistas se caracterizan por ser conservadores, ven al trabajo como una obligación y un privilegio. El 95% están alejados del manejo de la tecnología.

Respetan a la autoridad a la cadena de mando, son obedientes, dedicados, leales, sacrificados.

Le gustan los detalles, pero no les gusta mucho el cambio y la ambigüedad.

Son personas destacadas por su experiencia, dedicación, lealtad, madurez, foco y perseverancia.

La forma de comunicación es de cara a cara, cartas, memos, notas personales

Generación Baby Boomers (1946 – 1964)

Son considerados como los padres de los Millennials, por lo tanto muchas de las características y actitudes de esta generación fueron estimuladas e inculcadas por ellos, los Boomers.

Según Kottler (2012) abarcan todos los estilos de vida, además se estima que dentro de siete años más, habrá 64 millones de Baby Boomers de entre 61 y 79 años. Los Boomers se caracterizan porque se comprometen con su trabajo, creen en la trayectoria y no toleran el ocio. Además de ello, aprecian los lujos o símbolos de status y el crecimiento en una compañía. 80% de ellos son análogos.

Suelen ser personas destacadas porque están orientados al servicio, dedicados, con experiencia y conocimiento. La forma de comunicación es a través de la interacción personal “cara a cara”, llamadas personales, e-mail.

Generación “X” (1965 – 1980)

Esta generación es la que actualmente mueve al mundo laboral y económico. Son emprendedores debido a su nivel educativo superior a los de baby boomers. Les gusta la tecnología, pero también les resulta bastante ajeno el

internet, las redes sociales. Son preocupados por su preparación y los MBA son populares para este segmento. Son personas flexibles, adaptables y están orientados a los resultados. Buscan un balance entre el trabajo y su vida personal. Están deseosos de desarrollarse ya sea horizontal o verticalmente. Son independientes y se caracterizan por ser una generación de emprendedores.

Son destacados, adaptables, independientes, creativos, con deseos de cambiar sistemas. En cuanto a la forma de comunicación es a través de mails, conference calls, Mensajes de textos.

Generación “Y” o Millennials (1981 – 2000)

Esta generación está compuesta por más de ochenta millones de personas. Es la más diversa y educada, aunque prefieren aprender de manera autodidacta, no conciben la realidad sin tecnología. Para ellos es prioritaria la calidad de vida. Son personas que se atribuyen multitareas. Son emprendedores ya que generan sus propios negocios o trabajan desde casa, porque no les gustan los horarios de oficina. Rota continuamente un puesto de trabajo debido a las expectativas que se hacen de él.

Es la generación que usa tecnología de entretenimiento como: Internet, Mp3, SMS, MP4, DVD, Reproductor de CD. El 34% de esta población poseen títulos universitarios, no solo tienen preparación en el mundo digital sino a nivel educacional. Son conscientes que la formación debe ser continua para estar más especializados como para ser flexibles al cambio.

La forma de comunicación es a través de mensaje de texto, blogs, email, mensajes en el momento.

Generación “Z” (2001 - actualidad)

Los “Z” o también conocidos como los centennials son diferentes a los Millennials. Son protagonistas del cambio, estos profesionales buscan tener una experiencia en el ámbito internacional, contar con un buen clima laboral. Cuestionan los procesos y protocolos. Ellos tienden a ser aún más independientes, aunque gran población de esta generación no ingresa del todo al mundo laboral, debido a que son menores de 18 años. En el 2015, un estudio realizado por una empresa consultora en recursos humanos encontró que casi un tercio de los Millennials aún vive con sus padres. La generación

“Z” está creciendo en un mundo económico más saludable y se proyectan para vivir solos a una temprana edad.

Reconocen que pasan gran parte del tiempo del día conectados a los dispositivos electrónicos. El internet es parte de sus vidas, así como las redes sociales como instagram, snapchat o youtube.

Cabe recalcar que esta segmentación se realizó bajo un análisis poblacional bajo un esquema americano.

Finalmente es tarea primordial para los gerentes, directores la de comprender, reconocer, valorar estas diferencias generacionales sobre todo los de Y/Z que son las generaciones que tendrán una ventaja distintiva, que puede evolucionar a una ventaja competitiva. La gestión de administrar personas es un arte más que una técnica. En estas dos últimas generaciones mencionadas, debemos darles retos, proyectos, desafíos, etc. Ellos confían en sí mismos, no están acostumbrados a la estabilidad, son individualistas, eso es una ventaja, porque están abiertos al cambio y la Generación Z ya es el cambio.

1.4 Formulación del problema

Problema General

¿Existe relación entre la motivación laboral y la retención de personal en una empresa de crédito prendario, Lima - 2018?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Existe relación entre la necesidad de logro y la retención de personal en una empresa de crédito prendario, Lima - 2018?

Problema específico 2

¿Existe relación entre la necesidad de poder y la retención de personal en una empresa de crédito prendario, Lima-2018?

Problema específico 3

¿Existe relación entre la necesidad de afiliación y la retención de personal en una empresa de crédito prendario, Lima- 2018?

1.5 Justificación

Justificación Teórica

Para esta investigación se propusieron teorías motivacionales como las de MacClelland, Maslow, Herzberg que desarrollan la variable motivación laboral. Así como también la teoría de Kyndt, Dochy, Michilisen y Moeyaert que nos habla sobre los factores que intervienen en la retención del talento. Estas variables han sido investigadas debido a su importancia por estar ligados a la gestión del capital humano y conocer conceptos, aspectos o situaciones sobre que motivan a un personal o como retener a un personal hace que esta investigación sea productiva ya que se expusieron varias teorías de las variables mencionadas, de esta forma se van a comparar diferentes conceptos. Podemos decir que esta investigación está sustentada en criterios y principios de diversos autores.

Justificación Práctica

Esta investigación tiene como propósito lograr el cumplimiento de los objetivos planteados y cuyo resultado permitirá encontrar posibles soluciones a problemas de motivación, satisfacción laboral, retención de personal que influyen en los resultados de la empresa. Con esta investigación se brindarán aportes y/o recomendaciones para que la empresa pueda mejorar o implementar políticas en el área de recursos humanos, esto en mejora del empleado quien es la razón de la empresa.

Justificación Metodológica

Tiene importancia científica porque se obtendrá resultados relevantes respecto a la relación de motivación laboral y retención del talento en una empresa de crédito prendario. La aplicación de un instrumento estandarizado (cuestionario) y su procesamiento de la misma, donde se contrastará las hipótesis. A todo el trabajo se le aplicó las técnicas validas correspondientes.

1.6 Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre la motivación laboral y la retención de personal en una empresa de crédito prendario, Lima - 2018.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación entre la necesidad de logro y la retención de personal en una empresa de crédito prendario, lima- 2018.

Hipótesis específica 2

Existe relación entre la necesidad de poder y la retención de personal en una empresa de crédito prendario, lima- 2018.

Hipótesis específica 3

Existe relación entre la necesidad de afiliación y la retención de personal en una empresa de crédito prendario, Lima- 2018.

1.7 Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la motivación laboral y la retención de personal en una empresa de crédito prendario, Lima- 2018.

Objetivos específicos

Objetivos específicos 1

Determinar la relación entre la necesidad de logro y la retención del personal en una empresa de crédito prendario, Lima- 2018.

Objetivos específicos 2

Determinar la relación entre la necesidad de poder y la retención de personal en una empresa de crédito prendario, Lima-2018.

Objetivos específicos 3

Determinar la relación entre la necesidad de afiliación y la retención de personal en una empresa de crédito prendario, Lima- 2018.

II. Método

2.1 Diseño de investigación

Método

El método utilizado fue el hipotético deductivo.

Hernández (2003) debido a que el punto de partida son las hipótesis para nuevas deducciones, es decir fundamentado en un enfoque cuantitativo ya que se establecen preguntas y teorías de investigación de las cuales se plantearan las hipótesis. Se miden las variables y se analizan. Se establece conclusiones. Se utiliza recolección de datos, conteo, encuestas, estadística, etc.

Enfoque

Su naturaleza es una investigación cuantitativa.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2004) al derivarse objetivos, preguntas de investigación se construyen un marco teórico y la recolección de datos para la contrastación de hipótesis se desarrolla un plan para probarlas, se miden las variables y se analizan dichas mediciones obtenidas en un determinado contexto.

Tipo

El tipo es básico o pura.

Hernández (2004) una investigación básica se lleva a cabo para producir conocimientos y teorías.

Nivel

Según el nivel es correlacional o también conocido como descriptivo correlacional.

Según Hernández et al., (2004) es de nivel correlacional ya que busca medir el grado de asociación o relación que exista entre dos o más variables en un momento único. Se estima un valor explicativo en cierta medida, por el hecho que dos variables se relacionan y con ello aportan cierta información explicativa.

Diseño de la investigación

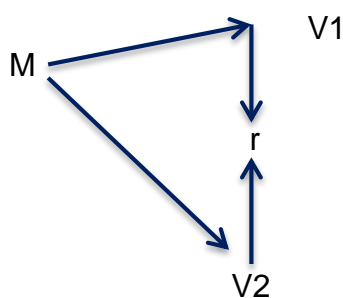
El diseño estudiado fue no experimental de corte transversal.

Según Kerlinger y Lee (2001) Esta investigación es cuando se realiza una exploración empírica y de forma metódica en la que, el indagador no tiene control directo de las variables independientes, debido a que su exhibición ya aconteció o que son no manipulables (p.504).

Según Hernández, Fernández, Baptista (2004) el diseño transversal o transeccional es cuando se recopilan datos en un solo momento (...) se dividen en tres: exploratorios, descriptivos y correlacionales (p.194).

En esta investigación se llevó a cabo en su contexto natural y en un momento determinado.

El grafico que se muestra corresponde a una correlacional.



Dónde:

M → Muestra

V1 → V1

V2 → V2

r → Representa la relación entre V1 y V2

2.2 Variables, operacionalización

Definición conceptual

Variable 1: Motivación laboral

Toda motivación se basa en la emoción y consiste en una expectativa de cambio en la condición afectiva. Entonces un motivo es el restablecimiento (involucrado a un aprendizaje previo) por un indicio de un cambio de una situación afectiva (McClelland, 1998, p.531).

Variable 2: Retención de personal

Según Kyndt, Dochy, Michilisen y Moeyaert (2009) El entorno económico global contemporáneo ha cambiado drásticamente y continúa haciéndolo con desarrollos sociales como la continua globalización, la innovación tecnológica, y la creciente competencia mundial que ejerce presión sobre las empresas y enfatiza su necesidad de mantener su ventaja competitiva, al menos en parte a través del mantenimiento de las habilidades de sus empleados.

Operacionalización de la variable Motivación laboral

Tabla 1

Mátriz de operacionalización de la variable 1

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala e índice	Niveles y rangos
Necesidad de logro	Realización personal Logra metas	1,2,3,4,5	Ordinal	Bajo: 15-34 Medio: 35-54 Alto : 55-75
Necesidad de poder	Ejercer liderazgo	6,7,8,9,10	1) Nunca 2)Casi nunca 3)Eventualmente 4)Casi siempre 5) Siempre	
Necesidad de afiliación	Se relaciona Se comunica Coopera	11,12,13,14,15		

Fuente propia

Operacionalización de la variable Retención de personal

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable 2

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala e índice	Niveles y rangos
Clima de apreciación, estimulación	Reconocimiento	16,17,18,19,20,21,22		
	Innova Apoya Cohesiona	23,24,25,26,27,28, 29,30,31,32,33,34		
Actitud de aprendizaje	Actitud Iniciativa Desafía	35,36,37,38,39,40, 41,42,43	Ordinal 1) Nunca 2) Casi nunca 3) Eventual mente 4) Casi siempre 5) Siempre	Bajo: 34-78 Medio: 79-123 Alto : 124-170
	Oportunidades de desarrollo			
Presión del trabajo	Bajo presión	44,45,46		
Habilidades de Liderazgo	Trabaja en equipo capacidades	47,48,49		

Fuente propia

2.3 Población, muestra y muestreo

Población

A este trabajo de investigación se asignó una población censal compuesta por 87 trabajadores de la empresa de crédito prendario.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Se le llama población o universo a ese conjunto definido en sus características de contenido, lugar y tiempo. En una investigación suelen haber deficiencias como no describir las características de la población y considerar que la muestra la representa de manera automática” (p.174).

Para este trabajo de investigación no se aplica ningún tipo de muestreo.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

En esta investigación se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta.

Hernández et al., (2004) refiere que la recopilación de datos implica un plan de procesos como; Cuáles son las fuentes de la obtención de datos; ubicación de dichas fuentes; cuál es el método y de qué forma se preparan para su análisis para responder al planteamiento del problema (p.240).

Instrumento de recolección de datos

Para esta investigación se utilizó como instrumento de recopilación de datos, el cuestionario con escala Likert.

Hernández et al., (2004) afirma “un instrumento adecuado es aquel recurso que registra datos o información observables sobre las variables que el investigador tiene pensado”.

Ficha técnica del instrumento para medir la variable motivación laboral

I. Datos Generales

Nombre: Escala de motivación

Autor: Steers R y Braunstein D

Significación: Niveles según dimensiones.

Modelo de aplicación: Grupal o Individual

Número de ítems: 15 ítems.

II. Finalidad de la Prueba

Medir el nivel de motivación laboral ya sea en empresas o entidades en base a los factores o condiciones materiales y físicas, desempeño de tareas, políticas administrativas, desarrollo personal, beneficios laborales y/o remunerativos, relaciones sociales.

III. Componentes de la Prueba

Dimensión I: Logro (1, 2, 3, 4, 5)

DIMENSION II: PODER (6, 7, 8, 9, 10)

DIMENSION III: AFILIACION (11, 12, 13,14, 15)

IV. Normas de Corrección

Fue diseñada con la técnica de Likert.:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. Eventualmente
4. Casi siempre
5. Siempre

Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

Está relacionado con el grado en que un instrumento mide en verdad la variable. La validez es un concepción del cual pueden abarcar modelos de evidencia como: validez de contenido; es el grado en que el instrumento exhibe un control específico de contenido de lo que se mide. Validez de criterio; se establece al contrastar sus resultados con las puntuaciones de otro criterio externo que desea medir lo mismo. Validez de constructo; desde una perspectiva científica se refiere que el instrumento mide un concepto teórico, probablemente sea la más importante (Hernández et al., 2014).

Validez del instrumento original de la variable Motivación Laboral

La Escala de Motivación fue validada por Steers R., y Braunstein D” en 1976, dicha encuesta se basó en los planteamientos teóricos de David McClelland. Es necesario mencionar que este cuestionario tiene sus antecedentes en los trabajos de Henry Murray (1938). En la actualidad también cuenta con una adaptación realizada por la peruana Sonia Palma, la cual obtuvo evidencias de validez, mediante las correlaciones lineales de Pearson, para sus tres dimensiones de logro, poder y afiliación.

Al recurrir a la validez del instrumento de contenido de estudio se solicitó el juicio de tres expertos y se tuvo los siguientes criterios: pertinencia, relevancia, claridad, suficiencia y metodología.

Tabla 3

Validez de contenido del instrumento Motivación laboral

N	Grado académico	Nombre y apellidos del experto	Dictamen
1	Magíster	Pedro Novoa Castillo	Es aplicable
2	Doctor	Ángel Salvatierra Melgar	Es aplicable
3	Doctor	Yolvi Ocaña Fernández	Es aplicable

Fuente propia

Confiabilidad del instrumento

Según Hernández et al., (2014) la define como la función en que un instrumento produce resultados coherentes y consistentes que al ser aplicada al mismo individuo u objeto produzca resultados iguales

La validez y la confiabilidad no se asumen por si solas, se prueban para ello un instrumento de medición debe ser válido y confiable, de no ser así, los resultados de dicha investigación no deben tomarse en serio.

Confiabilidad del instrumento original de la variable Motivación Laboral

La fiabilidad del instrumento original, a nivel general es de ($\alpha = 0.93$). Se determinó con el coeficiente Alfa de Cronbach, que produce valores que oscilan entre cero y uno. Por lo tanto es aplicable.

Para medir la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto a 20 participantes.

Tabla 4

Estadística de Fiabilidad –Variable Motivación Laboral	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,665	15

Fuente SPSS.

El cuestionario de motivación laboral muestra una moderada confiabilidad.

Ficha técnica del instrumento de la variable Retención de personal

I. Datos Generales

Nombre: Retención laboral

Autores: Musso Mariel y Salgado Javier- 2012

Lugar: Buenos aires -Argentina

Ámbito y forma de Aplicación: adultos (varones o mujeres) ya sea individual o colectiva.

Edades: Individuos de 18 a 65 años

Número de Ítems: 34

Tiempo de Aplicación: 20 minutos

II. Normas de Corrección

Cuestionario autoadministrable con una escala Likert de respuesta.

Las puntuaciones utilizadas son:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. Eventualmente
4. Casi siempre
5. Siempre

III. Finalidad de la Prueba

Se identificaron cuatro factores prácticamente similares a los encontrados en la versión original y son: clima de apreciación y estimulación, actitud de aprendizaje, presión laboral y liderazgo. Estas tres últimas de menor peso.

IV. Componentes de la Prueba

Compuesta por cuatro factores:

Factor I: Clima de apreciación y estimulación personal (19 ítems):

($\alpha=0.915$) y explica el 22.881% de la variancia. Los ítems correspondientes del 01 al 19.

Factor II: Actitud de aprendizaje: ($\alpha=.758$). Los ítems correspondientes son: 20 al 28.

Factor III: Presión laboral: ($\alpha=.791$) y explica el 6.004% de la variancia. Los ítems correspondientes son: 29 al 31.

Factor IV: Habilidades de liderazgo: ($\alpha=.699$) explicando el 2.81% de la variancia. Los ítems correspondientes son: 32 al 34.

Validez del instrumento original de retención de personal

Se administró el cuestionario a 436 empleados de ambos sexos de 18 a 65 años. La versión original creado en Bélgica está basada en los planteamientos de sus autores Eva Kyndt, Filip Dochy, Maya Michilisen, Bastiaan Moeyaert en el año 2009. Para esta versión reducida se llevó a cabo un Análisis Factorial Exploratorio (AFE) con los 57 ítems de su versión original a fin de estudiar la estructura factorial interna del instrumento. Se utilizó un

método de máxima verosimilitud para el estudio de los factores internos, así como el gráfico de sedimentación de Cattell para la selección del número de factores y por último, rotación varimax.

Para la validez del instrumento del contenido de estudio, se recurrió solicitar el juicio de tres expertos y se tuvo los siguientes criterios: pertinencia, relevancia, claridad, suficiencia y metodología.

Tabla 5

Validez de contenido del instrumento retención de personal

N	Grado académico	Nombre y apellidos del experto	Dictamen
1	Magister	Pedro Novoa Castillo	Es aplicable
2	Doctor	Ángel Salvatierra Melgar	Es aplicable
3	Doctor	Yolvi Ocaña Fernández	Es aplicable

Fuente propia

Confiabilidad del instrumento original de retención de personal

La confiabilidad del instrumento tuvo un alfa de Cronbach de 0.70 a 0.90 fue moderada confiabilidad, así como cada de sus sub-escalas.

Para medir la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto a 20 participantes, a través del programa SPSS utilizando la escala de fiabilidad.

Tabla 6

Estadística de Fiabilidad –Variable retención de personal

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,766	34

Fuente SPSS

El cuestionario de retención de personal muestra una fuerte confiabilidad.

Escala de interpretación de la magnitud de confiabilidad del instrumento

Tabla 7

Escala de interpretación

Valores	Nivel de Confiabilidad
De 0.01 a 0.09	Despreciable
de 0.10 a 0.29	Baja
de 0.30 a 0.49	Moderada
de 0.50 a 0.69	Sustancial
de 0.70 a 1.00	Muy fuerte

Tomado de: Sierra (2001)

2.5 Método de análisis de datos

La recolección de los datos se realizó mediante dos encuestas que midieron las variables: motivación laboral y retención de personal. Para la obtención de datos fue previa autorización de la Gerente General de la empresa quien informó al personal de dichas encuestas donde se iba respetar el anonimato de los participantes, previo consentimiento informado se procedió a la ejecución de la recolección de datos.

Una vez conseguidos los datos, se pasó a su ordenamiento en Excel para luego procesarlos al SPSS versión 21, una vez procesados los datos se hizo el análisis de la misma.

Estadística descriptiva

Se empleó tabla de frecuencias ya que se contó con variables cualitativas.

Estadística inferencial / Prueba de hipótesis

Se realizó bajo ciertos criterios:

Formulación de las hipótesis estadísticas

Ho: (Formulación de la hipótesis nula)

H1: (Formulación de la hipótesis de investigación)

Nivel de significación

El nivel de significación teórica es de 0.05 y corresponde a un nivel de fiabilidad del 95%.

Regla de decisión

p (valor)

El nivel de significación "p" es menor que α , se rechaza H_0 (nula)

El nivel de significación "p" no es menor que α , no se rechaza H_0 (nula)

Prueba estadística

Se utilizó la prueba estadística no paramétrica la de rho de spearman debido a que se trabajó con variables cualitativas ordinales. Los resultados de las pruebas de correlación se interpretaron de acuerdo con los siguientes valores que se muestra a continuación:

Tabla 8

Niveles de correlación de Rho spearman

Valor de Rho	Significado de correlación
-1	= negativa perfecta.
-0.90	= negatividad muy fuerte.
-0.75	= negatividad considerable.
-0.50	= negatividad media.
-0.25	= negatividad débil.
-0.10	= negatividad muy débil.
0.00	= no existe relación alguna entre variables.
+0.10	= relación positiva muy débil
+0.25	= relación positiva débil
+0.50	= relación positiva media.
+0.75	= relación positiva considerable.
+0.90	= relación positiva muy fuerte.
+1.00	= relación positiva perfecta: ambas variables aumentan o también ambas variables disminuyen, se da de manera proporcional.

Tomado de Hernández, Fernández y Baptista (2014)

2.6 Aspectos éticos

Se consideró aspectos éticos que son fundamentales en el desarrollo de esta investigación. Los datos recopilados se procesaron de forma correcta sin adulteraciones. El trabajo de investigación para la encuesta fue autorizado por la Gerente General de la empresa de crédito prendario. Se reserva la identidad de los participantes. Se cumplió con respetar la autoría de los instrumentos utilizados, así como la información bibliográfica. No hubo manipulación de los resultados.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos de la investigación

De acuerdo al reporte se detalla la distribución de los niveles y rangos.

Resultados descriptivos de la variable 1 - Motivación laboral

Tabla N° 9

Niveles de percepción de la variable Motivación Laboral de la empresa de crédito prendario, Lima - 2018.

Motivación Laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	4	4,6	4,6	4,6
	Alto	83	95,4	95,4	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

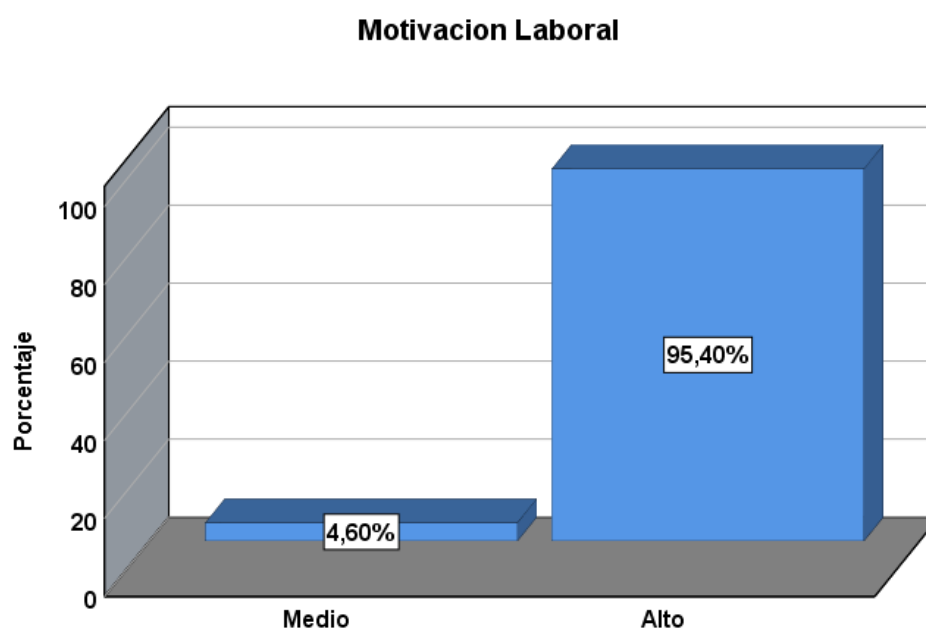


Figura 1. Distribución de niveles de Motivación laboral de la empresa de crédito prendario, Lima- 2018.

Interpretación:

Según tabla 9 y figura 1. El 4.60% de encuestados percibieron a la motivación laboral en un nivel medio y el 95.40% alcanza un nivel alto.

Resultados descriptivos de la dimensión 1

Tabla N° 10

Niveles de percepción de la dimensión necesidad de logro de la empresa de crédito prendario, Lima -2018.

Necesidad de logro					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	6	6,9	6,9	6,9
	Alto	81	93,1	93,1	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

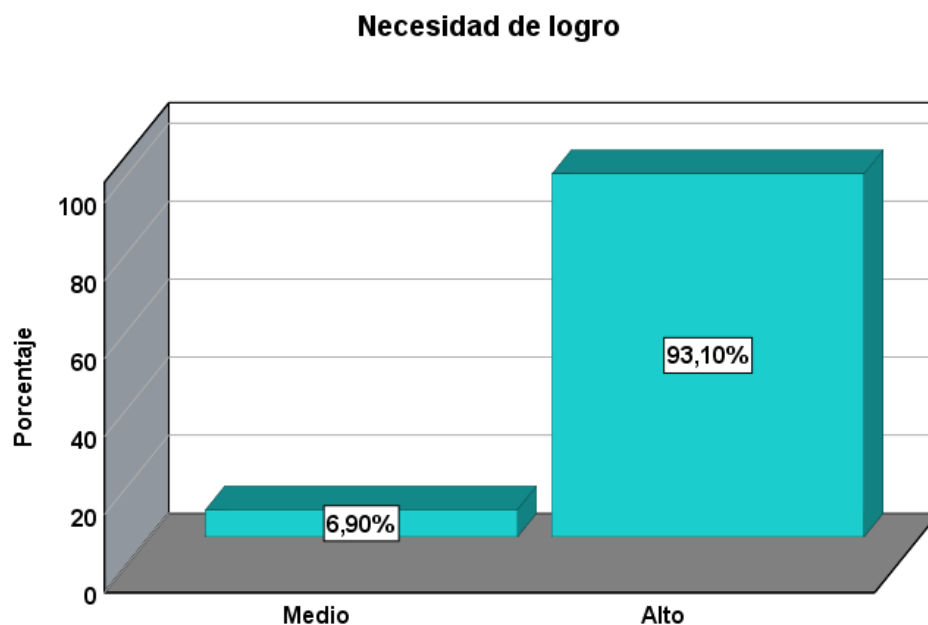


Figura 2. Distribución de niveles de la dimensión necesidad de logro de la empresa de crédito prendario, Lima- 2018.

Interpretación:

Según la tabla 10, figura 2. El 6.90 % de encuestados percibieron a la necesidad de logro en un nivel medio, mientras que el 93.10% muestra un nivel alto.

Resultados descriptivos de la dimensión 2

Tabla N° 11

Niveles de la dimensión necesidad de poder de la empresa de crédito prendario, Lima - 2018.

		Necesidad de poder			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Medio	5	5,7	5,7	5,7
	Alto	82	94,3	94,3	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

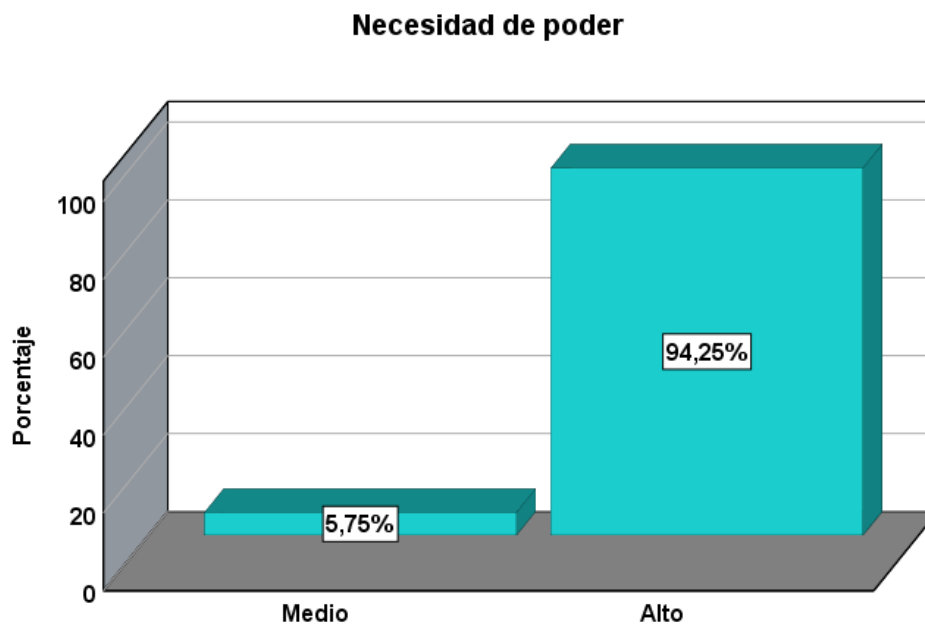


Figura 3. Distribución de niveles de la dimensión necesidad de poder de la empresa de crédito prendario, Lima- 2018.

Interpretación:

Según la tabla 11, figura 3. El 5.75 % de encuestados percibieron a la necesidad de poder en un nivel medio y el 94.25% alcanzó un nivel alto.

Resultados descriptivos de la dimensión 3

Tabla N° 12

Niveles de la dimensión necesidad de afiliación de la empresa de crédito prendario, Lima - 2018.

		Necesidad de afiliación			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Medio	15	17,2	17,2	17,2
	Alto	72	82,8	82,8	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

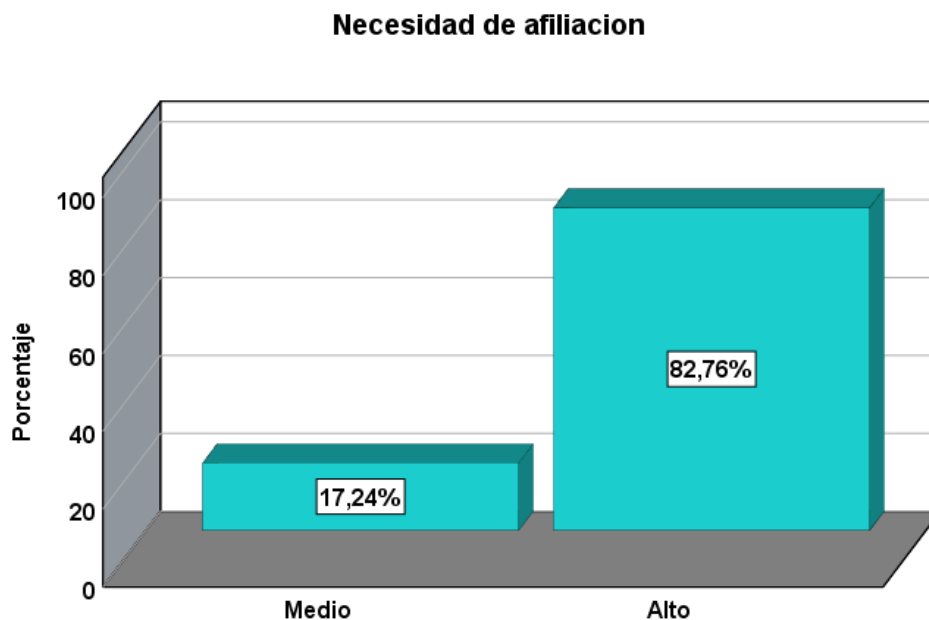


Figura 4 .Distribución de niveles de la dimensión necesidad de afiliación de la empresa de crédito prendario, Lima- 2018.

Interpretación:

Según la tabla 12, figura 4. Se observa que el 17.24 % de encuestados percibieron a la necesidad de afiliación en un nivel medio y el 82.76% alcanza un nivel alto.

Resultados descriptivos de la variable 2- Retención de personal

Tabla N° 13

Niveles de percepción de la variable retención de personal de la empresa de crédito prendario, Lima - 2018.

Retención de personal					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Medio	11	12,6	12,6	12,6
	Alto	76	87,4	87,4	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

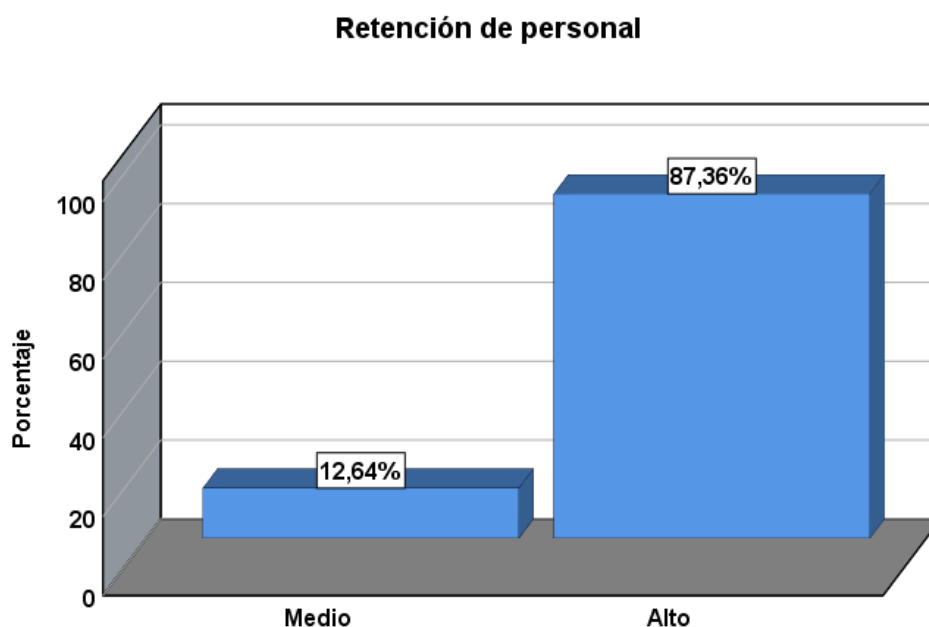


Figura 5 .Distribución de niveles de la variable retención de personal de la empresa de crédito prendario, Lima - 2018.

Interpretación:

Según la tabla 13, figura 5. Se observa que el 12.64 % de encuestados percibieron a la variable retención laboral en un nivel medio, mientras que el 87.36% alcanzó un nivel alto.

Resultados descriptivos de la dimensión 1

Tabla N° 14

Niveles de percepción de la dimensión 1 clima de apreciación-estimulación de la empresa de crédito prendario, Lima- 2018.

Clima de apreciación					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	82	94,3	94,3	94,3
	Medio	5	5,7	5,7	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

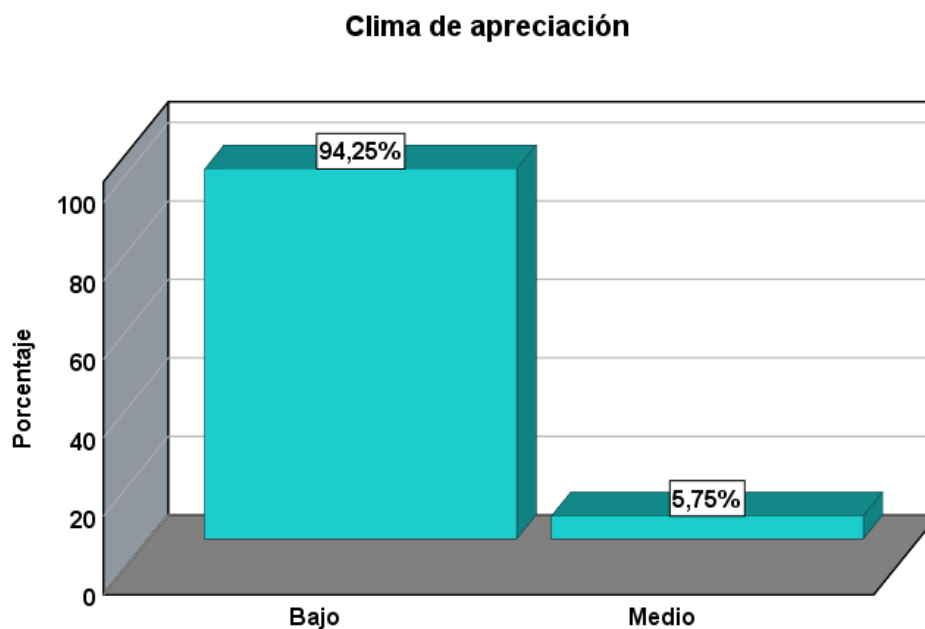


Figura 6 .Distribución de niveles de la dimensión 1 –clima de apreciación de la empresa de crédito prendario, Lima, 2018.

Interpretación:

Según la tabla 14, figura 6. Se observa que el 94.25 % de los trabajadores percibieron el clima de apreciación en un nivel bajo, mientras que el 5.75% en un nivel medio.

Resultados descriptivos de la dimensión 2

Tabla N° 15

Niveles de percepción de la dimensión 2- Actitud de aprendizaje de la empresa de crédito prendario, Lima- 2018.

Actitud de aprendizaje					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Baja	78	89,7	89,7	89,7
	Medio	9	10,3	10,3	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

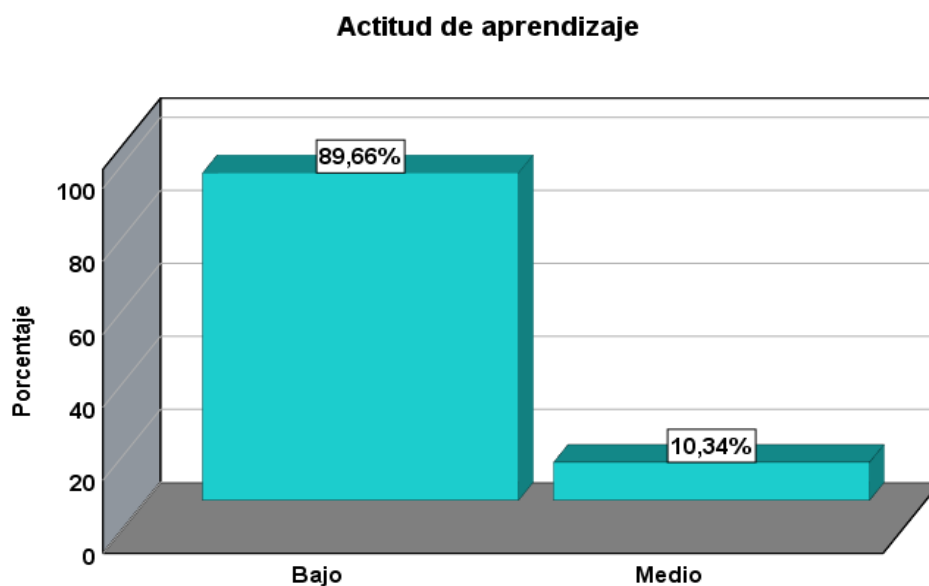


Figura 7 .Distribución de niveles de la dimensión 2 –Actitud de aprendizaje de la empresa de crédito prendario, Lima- 2018.

Interpretación:

Según la tabla 15, figura 7. Se aprecia que el 89.66 % de los encuestados percibieron la actitud de aprendizaje en un nivel bajo, mientras que el 10.34% en un nivel medio.

Resultados descriptivos de la dimensión 3

Tabla N° 16

Niveles de percepción de la dimensión 3- Presión laboral de la empresa de crédito prendario, Lima- 2018.

		Presión laboral			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
	Medio	8	9,2	9,2	9,2
	Alto	79	90,8	90,8	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

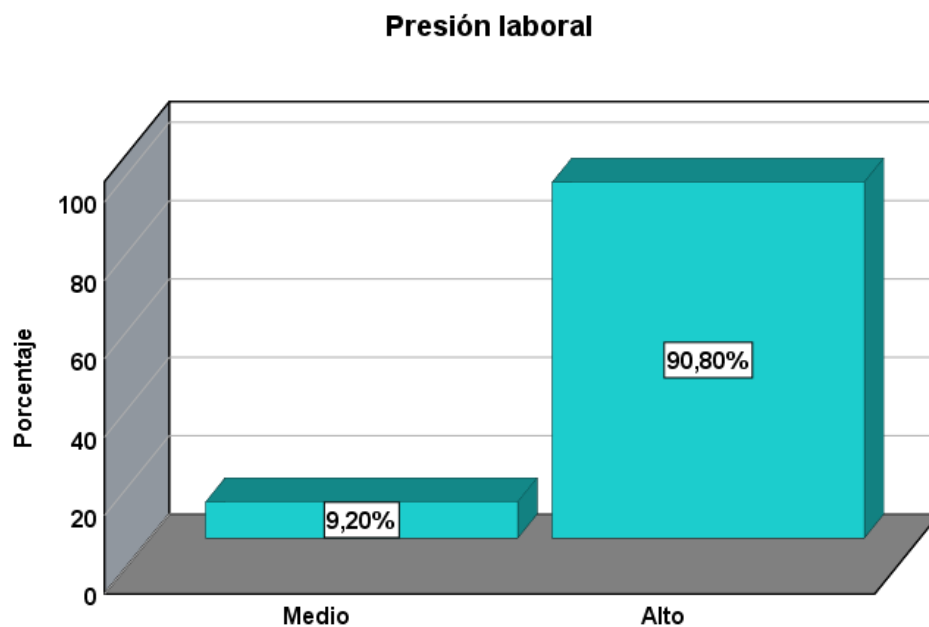


Figura 8 .Distribución de niveles de la dimensión 3 –Presión laboral de la empresa de crédito prendario, Lima- 2018.

Interpretación:

Según la tabla 16, figura 8. Se aprecia que el 90.80 % de los encuestados percibieron la presión laboral en un nivel alto, mientras que el 9.20 % en un nivel medio.

Resultados descriptivos de la dimensión 4

Tabla N° 17

Niveles de percepción de la dimensión 4- Habilidades de liderazgo de la empresa de crédito prendario, Lima- 2018.

Habilidades de liderazgo					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	2	2,3	2,3	2,3
	Medio	24	27,6	27,6	29,9
	Alto	61	70,1	70,1	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

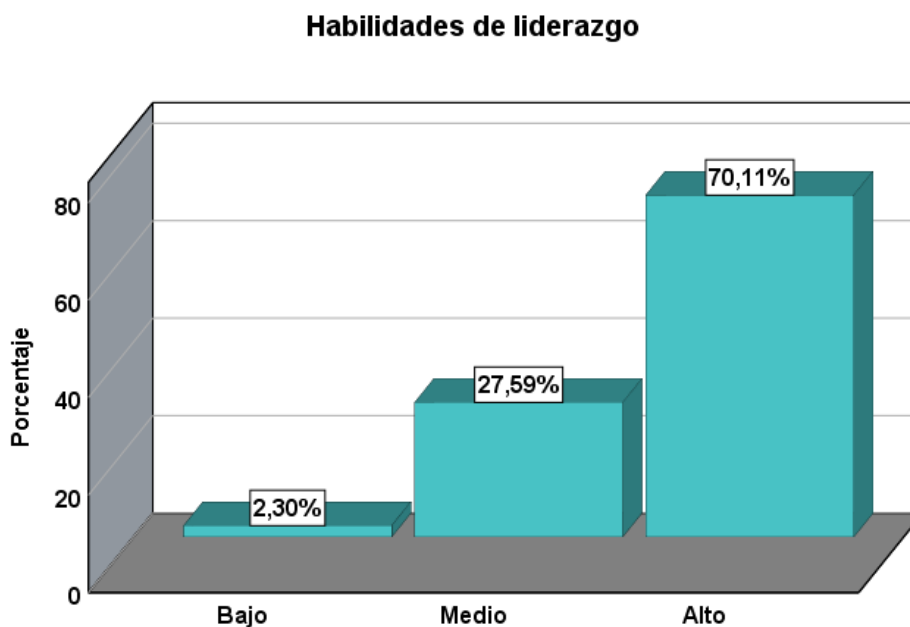


Figura 9. Distribución de niveles de la dimensión 4 –Habilidades de liderazgo de la empresa de crédito prendario, Lima- 2018.

Interpretación:

Según la tabla 17, figura 9. Se aprecia que el 70.11 % de los encuestados percibieron las habilidades de liderazgo en un nivel alto, el 27.59% muestra un nivel medio y solo el 2.30 % alcanza un nivel bajo.

3.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

Hipótesis H₀: No Existe relación entre la motivación laboral y la retención de personal en una empresa de crédito prendario, Lima - 2018.

Hipótesis H₁: Existe relación entre la motivación laboral y la retención de personal en una empresa de crédito prendario, Lima - 2018.

Tabla N° 18

Grado de correlación entre la variable motivación laboral y retención de personal de la empresa de crédito prendario, Lima - 2018.

		Correlaciones		
			Motivación Laboral	Retención de personal
Rho de Spearman	Motivación Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,247**
		Sig. (bilateral)		,021
		N	87	87
	Retención de personal	Coeficiente de correlación	,247	1,000
Sig. (bilateral)		,021		
N		87	87	

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Resultado SPSS 23

Decisión estadística

Debido a que $p = ,021$ es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe relación entre la motivación laboral y retención de personal de la empresa de crédito prendario, Lima, 2018. Cabe resaltar que dicha relación es débil.

Conclusión

Los valores obtenidos en la contrastación de hipótesis demuestran que la variable motivación laboral tiene relación positiva muy débil por el Rho de spearman ,247 y significativa ($p = ,021$ menor que 0.05) con la variable retención de personal de la empresa de crédito prendario, Lima- 2018.

Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis específica 1

Hipótesis H₀: No Existe relación entre la necesidad de logro y la retención de personal en una empresa de crédito prendario, Lima- 2018.

Hipótesis H₁: Existe relación entre la necesidad de logro y la retención de personal en una empresa de crédito prendario, Lima- 2018.

Tabla N° 19

Grado de correlación entre la dimensión necesidad de logro y la variable 2 retención de personal de la empresa de crédito prendario, Lima- 2018.

			Correlaciones	
			Necesidad de Logro	Retención de personal
Rho de Spearman	Necesidad de logro	Coeficiente de correlación	1,000	,169
		Sig. (bilateral)	.	,117
		N	87	87
	Retención de personal	Coeficiente de correlación	,169	1,000
		Sig. (bilateral)	,117	.
		N	87	87

Nota: Resultado SPSS 23

Decisión estadística

Debido a que $p = ,117$ es mayor que 0.05 por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, ya que el nivel de significancia es mayor. Por lo tanto se determinó que no existe relación entre la dimensión necesidad de logro y la variable 2 retención de personal de la empresa de crédito prendario, Lima-2018.

Conclusión

Los valores obtenidos en la contrastación de hipótesis demuestran que la dimensión necesidad de logro tiene relación positiva muy débil por el Rho de spearman ,169 pero no es significativa la correlación ($p=,117$ es mayor que 0.05) con la variable 2 retención de personal de la empresa de crédito prendario, Lima- 2018.

Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis específica

Hipótesis H₀: No Existe relación entre la necesidad de poder y la retención de personal en una empresa de crédito prendario, Lima- 2018.

Hipótesis H₁: Existe relación entre la necesidad de poder y la retención de personal en una empresa de crédito prendario, Lima- 2018.

Tabla N° 20

Grado de correlación entre la dimensión necesidad de poder y la variable 2 retención de personal de la empresa de crédito prendario, Lima- 2018.

Correlaciones			
		Necesidad de poder	Retención de personal
Rho de Spearman	Necesidad de poder	1,000	,055
			,615
		87	87
	Retención de personal	,055	1,000
		,615	
		87	87

Nota: Resultado SPSS 23

Decisión estadística

Debido a que $p = ,615$ es mayor que 0.05 por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, ya que el nivel de significancia es mayor por lo tanto se determinó que no existe relación entre la dimensión necesidad de poder y la variable 2 retención de personal de la empresa de crédito prendario, Lima - 2018.

Conclusión

Los valores que se obtuvo en la contrastación de hipótesis afirman que la dimensión necesidad de poder tiene relación positiva débil por el Rho de spearman ,055 pero no es significativa la correlación ($p=,615$ mayor que 0.05) con la variable 2 retención de personal de la empresa de crédito prendario, Lima - 2018.

Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis específica

Hipótesis H₀: No existe relación entre la necesidad de afiliación y la retención de personal en una empresa de crédito prendario, Lima- 2018.

Hipótesis H₁: Existe relación entre la necesidad de afiliación y la retención de personal en una empresa de crédito prendario, Lima- 2018.

Tabla N° 21

Grado de correlación entre la dimensión necesidad de afiliación y la variable 2 retención de personal de la empresa de crédito prendario, Lima - 2018.

Correlaciones			Necesidad de afiliación	Retención de personal
Rho de Spearman	Necesidad de afiliación	Coeficiente de correlación	1,000	,101
		Sig. (bilateral)		,352
		N	87	87
	Retención de personal	Coeficiente de correlación	,101	1,000
		Sig. (bilateral)	,352	
		N	87	87

Nota: Resultado SPSS 23

Decisión estadística

P = ,352 es mayor que 0.05 por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, ya que el nivel de significancia es mayor. Por lo tanto se determinó que no existe relación entre la dimensión necesidad de afiliación y la variable 2 retención de personal de la empresa de crédito prendario, Lima - 2018.

Conclusión

La obtención de los valores en la contrastación de hipótesis afirman que la dimensión necesidad de afiliación tiene relación positiva débil por el Rho de spearman ,101 pero no es significativa la correlación ($p=,352$ mayor que 0.05) con la variable 2 retención de personal de la empresa de crédito prendario, Lima - 2018.

IV. Discusión

En el análisis descriptivo y la hipótesis general permitió determinar los niveles de percepción de la variable motivación laboral y retención de personal en la empresa de crédito prendario, donde se encontró que el nivel bajo comprende un 4.6% y nivel medio 95.40% en la variable motivación laboral. En cuanto a la variable retención de personal se encontró en el nivel medio en un 12.64% y en el nivel alto en un 87.36%.

En los trabajos previos internacionales como nacionales no se encontraron investigaciones, donde se hayan trabajado con las dos variables (motivación laboral y retención de personal).

En la prueba de hipótesis general, el reporte estadístico indicó que existe una relación débil directa entre la motivación laboral con el nivel de retención de personal, con un valor rho Spearman = ,247 y un valor $p=$,021 menor al nivel de $p=0.05$ aceptándose la hipótesis alterna es decir existe una relación muy débil entre las variables. Estos resultados concuerdan con las conclusiones de García y Gonzales (2018) en su investigación a los trabajadores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión donde detectaron que existe una relación directa entre motivación laboral y compromiso organizacional. Donde se interpreta a mayor motivación, habrá también mayor compromiso organizacional. Por lo tanto el trabajador tenderá a permanecer en el ambiente laboral.

Con respecto al resultado de la variable retención de personal concuerda con las conclusiones de Jaramillo (2016) en su investigación sobre propuestas de retención del talento humano a los trabajadores del banco Internacional de Quito, quien detectó que para iniciar con la elaboración de modelos sobre retención de personal se debe tener un mejor entendimiento de las principales motivaciones de sus trabajadores para encontrar un modelo que vaya acorde con la realidad de la empresa. A su vez, identificó las fortalezas organizacionales como el buen clima laboral y la imagen que proyecta en el mercado. Asimismo Hernández (2017) en su investigación sobre elaboración de propuestas de gestión del talento humano por competencias laborales. Dio a conocer a su población de estudio dichas propuestas compuestas por cinco fases, entre ellas mencionaremos: revisión de documentos técnicos y científicos con un diagnóstico de procesos. Finalmente la empresa cuenta con

esta herramienta de gestión que le permite contar con talento competitivo que logre incrementar la productividad y rendimiento y a su vez tengan eficiencia en sus servicios.

Para la prueba de hipótesis específica 1. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre la necesidad de logro y retención de personal en la empresa de crédito prendario; Los resultados obtenidos del valor $p = ,117$ fue mayor que el nivel de significancia (0.05). Por lo tanto la relación no es estadísticamente significativa. Aceptándose la hipótesis nula; no existe relación entre la necesidad de logro y retención de personal.

Estos resultados no concuerdan con las conclusiones de Enríquez (2014) sobre motivación y desempeño a los empleados del Instituto de la Visión en México quien detectó en su investigación que los trabajadores tienen una autopercepción con respecto al grado de motivación que va de muy buena a excelente así como la variable desempeño laboral. Por lo tanto, podemos afirmar que a una mayor motivación habrá un mejor desempeño de los trabajadores.

En la investigación de Minchan (2017) también se encontró resultados diferentes al de la presente investigación ya que en ella existe relación significativa y directa entre el salario emocional y el talento humano. El autor detectó que el mayor motivo de salida de los trabajadores se debe a que en su mayoría buscan su desarrollo profesional. En cuanto a la población de esta investigación, se detectó que hay constante rotación, una de las causas probables, se le puede atribuir es la búsqueda de su desarrollo profesional y personal. Aquí es donde el área de personal debe trabajar en conjunto con el área operativa y crear planes o herramientas de retención.

Para la prueba hipótesis específica 2 .Cuyo objetivo fue determinar la relación entre la necesidad de poder y retención de personal en la empresa de crédito prendario; Los resultados obtenidos para el valor $p = ,615$ es mayor que el nivel de significancia (0.05). Por lo tanto la correlación no es estadísticamente significativa. Aceptándose la hipótesis nula, es decir no existe relación entre la necesidad de poder y retención de personal.

Los resultados encontrados no guardan similitud con las conclusiones de la investigación de Pinto (2015) realizada a los trabajadores de la compañía Costarricense –Cafesa. El autor tuvo una propuesta para fortalecer el clima organizacional y mejorar la motivación. Pudo recopilar información sobre como los trabajadores perciben el clima organizacional y sobre ello, comenzó a plantear las propuestas y detecto que existe trabajo en equipo, el ambiente laboral es agradable y la comunicación se da de forma horizontal. En la teoría propuesta por McClelland (1976) quien afirma que las personas poseen las necesidades de logro, poder y afiliación ya sea en menor o mayor grado. Estos motivos son de carácter social porque se van adquirir a través de la experiencia. Entonces tomando como referencia lo dicho anteriormente, para esta investigación la inexistencia de relación de la necesidad de poder y retención de personal se debe a que no hay un buen liderazgo, un líder que encamine al equipo de trabajo a la realización de objetivos. Los trabajadores valoran líderes que motivan a hacer mejor su labor y esto puede ser utilizado como una estrategia de retención.

Para la hipótesis específica 3. Fue determinar la relación de la necesidad de afiliación y retención de personal en la empresa de crédito prendario; Los resultados obtenidos para valor $p = ,352$ es mayor que 0.05 el nivel de significancia. Por lo tanto se concluyó que la relación no es estadísticamente significativa. Aceptándose la hipótesis nula, no existe relación entre la necesidad de afiliación y retención de personal.

Este resultado guarda relación con la investigación de Cultura organizacional como factor influyente en la motivación laboral de Gutiérrez (2014) realizada a los trabajadores del área operativa en una empresa de transporte .Concluyó que no existe influencia de la variable cultura organizacional y motivación laboral por lo que se deba a que el instrumento no fue llenado correctamente por la muestra. Estos resultados no responden a cuestiones metodológicas sino a otros motivos que pueden ser: no entendieron los ítems, marcaron por marcar, falta de explicación para el llenado, etc.

Asu vez no tendría relación con la teoría de McClelland (1976) quien afirma que las personas con una elevada motivación de afiliación establecen relaciones armoniosas con los demás, sienten la necesidad de ser aceptados,

prefieren la colaboración a la competición, no se sienten cómodos trabajando en forma individual les agrada trabajar con los demás integrantes de la organización. Si tomamos como referencia lo dicho por McClelland podemos concluir que La inexistencia de la relación de la necesidad de afiliación y retención de personal en la empresa de crédito prendario, se deba a que la comunicación entre los equipos de trabajo está disminuyendo generando relaciones insatisfechas, creando un ambiente tenso y poco armonioso. Para ello las áreas de recursos humanos y/o administrativas dentro de sus planes de gestión es la de crear mayor integración del equipo humano, donde se sientan cómodos en pertenecer a la empresa y ser parte del crecimiento de la misma, eso también es otra forma de retención de personal.

V. Conclusiones

Primera: Con un coeficiente de correlación directa rho Spearman = ,247 y un valor $p = ,021$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que existe una relación directa y significativa entre la motivación laboral y la retención de personal de la empresa de crédito prendario, Lima - 2018. Cabe precisar que esta relación es de proporción débil.

Segunda: Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,169 y un valor $p = ,117$ mayor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que no existe una relación directa y significativa entre la dimensión necesidad de logro y retención de personal de la empresa de crédito prendario, Lima -2018.

Tercera: Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,055 y un valor $p = ,615$ mayor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que no existe una relación directa y significativa entre la necesidad de poder y retención de la empresa de crédito prendario, Lima - 2018.

Cuarta: Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,101 y un valor $p = ,352$ mayor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que no existe una relación directa y significativa entre la necesidad de afiliación y retención de la empresa de crédito prendario, Lima -2018.

VI. Recomendaciones

- Primera: Se recomienda, a la empresa de crédito prendario a través de los órganos de apoyo como el Área de Recursos Humanos, así como el Área de Administración, fortalecer la gestión del talento humano donde puedan diseñar y ofrecer un programa de compensación así el personal se sentirá motivado y esto se verá reflejado en el servicio que ofrecen a sus clientes.
- Segunda: Se recomienda a la empresa de crédito prendario a través de las áreas Administrativa y de Recursos Humanos, reconocer y recompensar a su personal por su lealtad, compromiso, rendimiento por sus logros con la empresa y esta recompensa puede ser tanto monetaria o no monetaria. De esta forma al personal se le hará más difícil irse de la empresa.
- Tercera: Se recomienda a la empresa de crédito prendario a través de las áreas Administrativa y de Recursos Humanos, brindar oportunidades de desarrollo profesional, donde se les permita mostrar sus habilidades, donde se valore sus sugerencias e ideas y que no sean criticadas.
- Cuarta: Se recomienda a la empresa de crédito prendario a través de las áreas de Recursos Humanos, así como el de Administración, incentivar las relaciones interpersonales es muy importante. Que el personal se sienta aceptado, apreciado por los demás, esto va a crear un ambiente agradable de trabajo donde experimenten intercambio de comunicación, cariño hará más difícil que el personal decida irse a otra empresa.

VII. Referencias

- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2013). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones (Segunda ed.)*. México: Mc Graw Hill.
- Gutiérrez (2014) *La cultura organizacional como factor que influye en la motivación laboral de los trabajadores del área operativa en una empresa de transporte aéreo. (Tesis de Maestría)*. Universidad Nacional de Colombia.
- González, M. & Olivares, S. (2004). *Comportamiento organizacional: un enfoque latinoamericano (4a ed.)*. México D.F., México: Compañía Editorial Continental.
- Enríquez (2014) *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México. (Tesis de Maestría)*. Universidad de Montemorelos, México.
- García y Gonzales (2018) *Motivación laboral y el compromiso organizacional, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, 2018. (Tesis de Maestría)*. Universidad Peruana Unión.
- Herzberg, F (1968): *Una vez más: ¿cómo motivar a los empleados?* Harvard-Deusto Business Review, 1980, 7-18. Edición especial sobre Motivación preparada bajo la dirección de J. M de Anzizu.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6ta. edición ed.)*. México: MC Graw will Education.
- Hernández, R, Fernández, C y Baptista Pilar (2003), *Metodología de la investigación*, México, Mc Graw Hill.

- Hernández (2017) Sistema de gestión del talento humano por competencias laborales, para una empresa de instalaciones eléctricas industriales. (Tesis de Maestría).Universidad de san Carlos de Guatemala
- Kerlinger, F. (2001). Investigación del comportamiento: técnicas y métodos. México: Interamericana/McGraw-Hill.
- Kyndt E.; Dochy F.; Michielsen M.; Moeyaert. B (2009). Employee Retention: Organisational and Personal Perspectives. *Vocations and Learning*, 2, 195-215.
- Jaramillo (2016) Propuesta de retención del talento humano para la población de agencias banco internacional en la ciudad Quito. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica Del Ecuador.
- Maslow, A. (1961) Teoría de Jerarquía de Necesidades.
- Minchan (2017) Salario emocional y retención del Talento Humano en la oficina general de recursos humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017 (Tesis de Maestría).Universidad Cesar Vallejo.
- Mitta y Dávila (2015) Retención del Talento Humano: Políticas y Prácticas aplicadas sobre jóvenes Millennials en un grupo de organizaciones. (Tesis de Maestría).Pontificia Universidad Católica del Perú.
- McClelland, D.C (1989) Estudio de la Motivación Humana. Madrid, Nancea.
- Pinto I. (2015) propuesta estratégica para el fortalecimiento del clima organizacional y mejora de la motivación del recurso humano en la compañía costarricense del café s.a.- Cafesa. (Tesis de Maestría). Universidad de Costa rica.
- Robbins, S. (1999). Comportamiento organizacional. México: Pearson.

- Robbins, S. (2006). Administración. Edición Doceava, Editorial Pearson Educación, D.F. México.
- Quispe, D. (2017) Motivación y hábitos de estudio en estudiantes de la universidad Alas peruanas – Perú. (Tesis de Maestría). Universidad de Juliaca.
- Valderrama (2017) Satisfacción laboral de los docentes y retención del talento humano en instituciones educativas particulares del sector Pachacútec - Ventanilla, 2017. (Tesis de Maestría).Universidad Cesar Vallejo.
- Weisinger, H. (2015) Trabajar bajo presión; La ciencia de hacer lo mejor cuando más importa" Performing Under Pressure: The Science of Doing Your Best When It Matters Most. The United stated of America.

Anexos

Anexo A
Artículo Científico



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Motivación laboral y retención de personal en una empresa de crédito
prendario, Lima- 2018**

Br: Madelyn Elvira Hilario Dominguez

Madelynhilario2006@hotmail.com

Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo Filial Lima Norte

Resumen

El presente estudio responde a la pregunta: ¿Existe relación entre la motivación laboral y la retención de personal en una empresa de crédito prendario, Lima -2018? Cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la motivación laboral y la retención de personal en una empresa de crédito prendario, Lima- 2018.

El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental; transversal. La población censal estuvo conformada por 87 personas. La técnica empleada fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios debidamente validados, la confiabilidad fue a través del estadístico de fiabilidad (Alfa de Cronbach)

Como resultado del estudio se encontró que existe relación directa y significativa entre la motivación laboral y la retención de personal de la empresa de crédito prendario, Lima -2018. Cabe precisar que esta relación es de una magnitud débil.

Palabras claves: motivación, retención, personal, talento, logro, éxito.

Abstract

This study answers the question: Is there a relationship between job motivation and the retention of personnel in a pledge company, Lima -2018? Whose general objective was to determine the relationship between the labor motivation and the retention of personnel in a loan company, Lima-2018.

The method used was hypothetical deductive, the type of research was basic correlational level, quantitative approach, non-experimental design; cross. The census population was made up of 87 people. The technique used was the survey and the data collection instruments were two questionnaires duly validated, the reliability was through the reliability statistics (Alfa de Cronbach)

As a result of the study, it was found that there is a direct and significant relationship between the labor motivation and the retention of personnel of the pledge credit company, Lima -2018. It should be noted that this relationship is of a weak magnitude.

Keywords: motivation, retention, personal, talent, achievement, success.

Introducción

En el mundo de los recursos humanos también existen tendencias y estas cambian ya sea por movimientos sociales o por la transformación digital. Por ello la fuerza laboral está en constante cambio. Para las empresas modernas es indispensable contar con colaboradores que estén motivados y sean competitivos de esta manera van a contribuir al logro de los objetivos de la empresa para lo cual es una tarea un poco compleja.

Definición de la variable motivación

Robbins (1999) afirma a la motivación como un conjunto de aspectos psicológicos, materiales que dan a la persona satisfacción a sus necesidades principales, originando un comportamiento distinto que logra alcanzar un mejor resultado dentro de los objetivos de una empresa u organización. También refiere que la motivación es propicio para esforzarnos por alcanzar metas organizacionales y que este condicionado por satisfacer una necesidad individual.

Dimensiones de la variable Motivación laboral McClelland (1976)

Dimensión 1: Necesidad de logro o realización

Está relacionada por el deseo o impulso de sobresalir, la lucha por el éxito. La persona que tiene una alta necesidad de logro se fija metas realistas que son difíciles pero

alcanzables que impliquen reto personal y se esfuerzan por desempeñar un buen papel ante cualquier situación que se le ponga a prueba, asumen responsabilidades, así como compromiso con las actividades y sus consecuencias. Están en constante búsqueda de tareas retadoras que no sean excesivamente complejas, que conlleven un riesgo moderado. Generalmente son personas optimistas, que confían en sus capacidades y posibilidades.

Dimensión 2: Necesidad de poder

Existen dos tipos de poder el primero un poder personal; se refiere al grado de control que se tiene sobre una situación. La persona con poder personal tiene influencia, dominio e impacto sobre los demás, son personas autoritarias. Las personas con elevada necesidad de poder poseen rasgos y comportamientos muy marcados, esto es cuando hacen mal uso del poder ya que son dominantes, impacientes, no saben trabajar en equipo, no saben delegar tareas. Sin embargo, si el poder lo utilizan como herramienta para alcanzar los objetivos propuestos en conjunto que van a permitir abarcar mayores metas, si delegan y gestionan el poder como parte de un liderazgo eficaz se alcanzará altos resultados y por lo tanto habrá una transformación de la organización.

Dimensión 3: Necesidad de afiliación.

Deseo de establecer relaciones o pertenecer a un grupo social. Las personas con una elevada motivación de afiliación establecen relaciones armoniosas con los demás, sienten la necesidad de ser aceptados, prefieren la colaboración a la competición, no se sienten cómodos trabajando en forma individual les agrada trabajar con los demás integrantes de la organización. Según el autor estas personas tienden a ser mejor como empleado que como líderes, en efecto al asumir un liderazgo se va priorizar los objetivos organizacionales.

Variable Retención de personal

Kyndt, Dochy, Michilesen y Moeyaert (2009) afirma que el entorno económico global contemporáneo ha cambiado drásticamente y continúa haciéndolo con desarrollos sociales como la continua globalización, la innovación tecnológica, y la creciente competencia mundial que ejerce presión sobre las empresas y enfatiza su necesidad de mantener su ventaja competitiva, al menos en parte a través del mantenimiento de las habilidades de sus empleados.

Dimensión 1: clima de apreciación y estimulación personal

Los Colaboradores con un elevado compromiso con la organización son aquellos que están identificados con la misma, valoran el sentido de ser parte de ella, de acuerdo con sus sistemas de valores y objetivos es muy probable que perduren en ellas. Finalmente están preparados para comprometerse con la empresa. (Kyndt, et al., 2009).

Dimensión 2: actitud de aprendizaje

Se entiende como la percepción de determinadas condiciones dentro de una empresa, las cuales son facilitadoras del aprendizaje en el trabajo, si bien requiere que el empleador crea las condiciones o facilita el proceso de aprendizaje en el trabajador, va depender de una decisión o acción interna del empleado (Kyndt, et al., 2009).

Dimensión 3: presión laboral

Con respecto a esta dimensión que tiene una serie de implicancias para normas y prácticas en el centro de trabajo y es problemático ya que podría ser utilizado por el empleador para argumentar contra la provisión de desarrollo de habilidades en el empleado, no obstante, lo que se propone es que sea parte de las prácticas de trabajo y normas donde haya una gran variedad de experiencias y oportunidades para aprender ya que pueden aumentar la retención de trabajadores calificados. Este hallazgo fue anticipado respecto a investigaciones anteriores, que exista un equilibrio saludable entre la vida profesional y personal esto es esencial para el personal retenido (Kyndt, et al., 2007).

Dimensión 4: habilidades de liderazgo

Para la mayoría de empresas este proceso se basa en los conocimientos y habilidades que los trabajadores tienen y desarrollan. El Desarrollar capacidades, cualidades requiere de esfuerzo y constancia entre las habilidades que podemos mencionar son planificación estratégica, empatía, habilidad comunicativa, resolución de problemas, compromiso, etc y esto se ira obteniendo con la experiencia. Por lo tanto, a un Líder le resulta un reto gestionar equipos y unos de sus objetivos es lograr que este personal se quede en la empresa y esto es una forma de retener a los empleados más talentosos ya que una de las claves para que una empresa sea exitosa justamente se encuentra en la capacidad de colaboración de los equipos de trabajo (Kyndt, et al., 2009).

Metodología

El método de investigación fue hipotético deductivo, la investigación fue de tipo básica, el alcance descriptivo correlacional y el diseño utilizado es no experimental, de corte transversal. La población censal fue de 87 trabajadores, La validez fue de juicio de expertos y la confiabilidad de Alpha de Cronbach para ambas variables. Para recolectar los datos se utilizaron los instrumentos de las variables Motivación laboral y Retención de personal; por otro lado, el procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 23) en el cual se obtuvo el análisis descriptivo y rho Spearman.

Resultados

Según los resultados descriptivos de la variable 1 - Motivación laboral

Tabla N° 1

Niveles de percepción de la variable Motivación Laboral de la empresa de crédito prendario, Lima - 2018.

Motivación Laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	4	4,6	4,6	4,6
	Alto	83	95,4	95,4	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

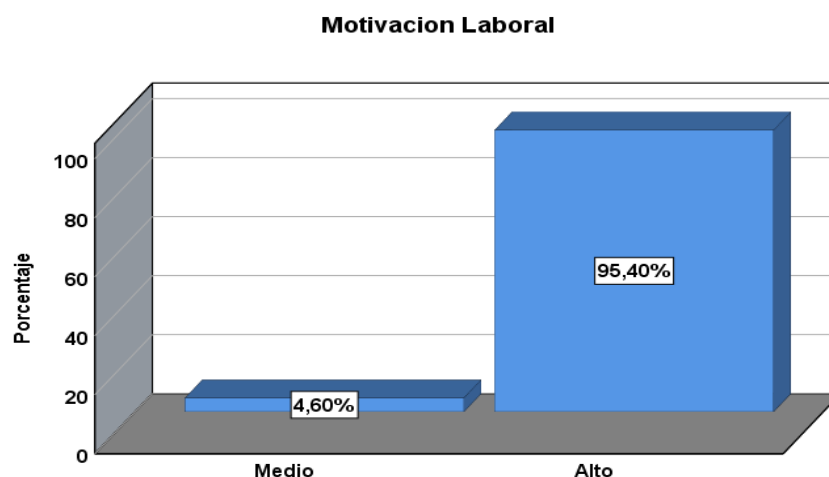


Figura 1. Distribución de niveles de Motivación laboral de la empresa de crédito prendario, Lima- 2018.

Interpretación:

Según tabla 1 y figura 1. El 4.60% de encuestados percibieron a la motivación laboral en un nivel medio y el 95.40% alcanza un nivel alto.

Según los resultados descriptivos de la variable 2- Retención de personal

Tabla N° 2

Niveles de percepción de la variable retención de personal de la empresa de crédito prendario, Lima - 2018.

Retención de personal					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	11	12,6	12,6	12,6
	Alto	76	87,4	87,4	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

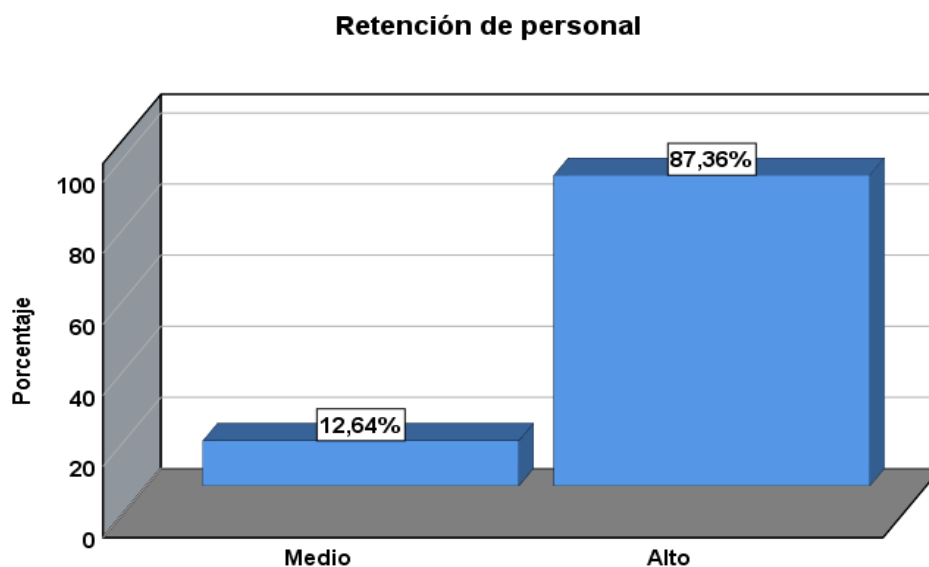


Figura 2 .Distribución de niveles de la variable retención de personal de la empresa de crédito prendario, Lima - 2018.

Interpretación:

Según la tabla 2, figura 2. Se observa que el 12.64 % de encuestados percibieron a la variable retención laboral en un nivel medio, mientras que el 87.36% alcanzó un nivel alto.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

Hipótesis H₀: No Existe relación entre la motivación laboral y la retención de personal en una empresa de crédito prendario, Lima - 2018.

Hipótesis H₁: Existe relación entre la motivación laboral y la retención de personal en una empresa de crédito prendario, Lima - 2018.

Tabla N° 3

Grado de correlación entre la variable motivación laboral y retención de personal de la empresa de crédito prendario, Lima - 2018.

		Correlaciones	
		Motivación Laboral	Retención de personal
Rho de Spearman	Motivación Laboral	1,000	,247**
			,021
		87	87
Rho de Spearman	Retención de personal	,247	1,000
		,021	
		87	87

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Resultado SPSS 23

Decisión estadística

Debido a que $p = ,021$ es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe relación entre la motivación laboral y retención de personal de la empresa de crédito prendario, Lima, 2018. Cabe resaltar que dicha relación es débil.

Conclusión

Los valores obtenidos en la contrastación de hipótesis demuestran que la variable motivación laboral tiene relación positiva muy débil por el Rho de spearman ,247 y significativa ($p = ,021$ menor que 0.05) con la variable retención de personal de la empresa de crédito prendario, Lima- 2018.

Discusión

En la prueba de hipótesis general, el reporte estadístico indicó que existe una relación débil directa entre la motivación laboral con el nivel de retención de personal, con un valor rho Spearman = ,247 y un valor $p = ,021$ menor al nivel de $p = 0.05$ aceptándose la hipótesis alterna es decir existe una relación muy débil entre las variables. Estos resultados concuerdan con las conclusiones de García y Gonzales (2018) en su investigación a los trabajadores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión donde detectaron que existe una relación directa entre motivación laboral y compromiso organizacional. Donde se interpreta a mayor motivación, habrá también mayor compromiso organizacional. Por lo tanto el trabajador tenderá a permanecer en el ambiente laboral.

Con respecto al resultado de la variable retención de personal concuerda con las conclusiones de Jaramillo (2016) en su investigación sobre propuestas de retención del talento humano a los trabajadores del banco Internacional de Quito, quien detectó que para iniciar con la elaboración de modelos sobre retención de personal se debe tener un mejor entendimiento de las principales motivaciones de sus trabajadores para encontrar un modelo que vaya acorde con la realidad de la empresa. A su vez, identificó las fortalezas organizacionales como el buen clima laboral y la imagen que proyecta en el mercado. Asimismo Hernández (2017) en su investigación sobre elaboración de propuestas de gestión del talento humano por competencias laborales. Dio a conocer a su población de estudio dichas propuestas compuestas por cinco fases, entre ellas mencionaremos: revisión de documentos técnicos y científicos con un diagnóstico de procesos. Finalmente la empresa cuenta con esta herramienta de gestión que le permite contar con talento competitivo que logre incrementar la productividad y rendimiento y a su vez tengan eficiencia en sus servicios.

Conclusiones

Existe una relación directa y significativa entre la motivación laboral y la retención de personal de la empresa de crédito prendario, Lima - 2018. Cabe precisar que esta relación es de proporción débil. Con un coeficiente de correlación directa rho Spearman = ,247 y un valor $p = ,021$ menor al nivel $\alpha = 0,05$.

No existe una relación directa y significativa entre la dimensión necesidad de logro y retención de personal de la empresa de crédito prendario, Lima -2018. Con un

coeficiente de correlación rho Spearman = ,169 y un valor $p = ,117$ mayor al nivel $\alpha = 0,05$

No existe una relación directa y significativa entre la necesidad de poder y retención de la empresa de crédito prendario, Lima - 2018. Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,055 y un valor $p = ,615$ mayor al nivel $\alpha = 0,05$.

No existe una relación directa y significativa entre la necesidad de afiliación y retención de la empresa de crédito prendario, Lima -2018. Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,101 y un valor $p = ,352$ mayor al nivel $\alpha = 0,05$.

Referencias

González, M. & Olivares, S. (2004). Comportamiento organizacional: un enfoque latinoamericano (4a ed.). México D.F., México: Compañía Editorial Continental.

García y Gonzales (2018) Motivación laboral y el compromiso organizacional, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, 2018. (Tesis de Maestría).Universidad Peruana Unión.

Kyndt E.; Dochy F.; Michielsen M.; Moeyaert. B (2009). Employee Retention: Organisational and Personal Perspectives. *Vocations and Learning*, 2, 195-215.

Herzberg, F (1968): Una vez más: ¿cómo motivar a los empleados? *Harvard-Deusto Business Review*, 1980, 7-18. Edición especial sobre Motivación preparada bajo la dirección de J. M de Anzizu.

McClelland, D.C (1989) Estudio de la Motivación Humana. Madrid, Nancea.

Maslow, A. (1961) Teoría de Jerarquía de Necesidades.

Anexo B

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problemas de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis de investigación	Método
Problema general de investigación	Objetivo general de investigación	Hipótesis general de investigación	
¿Existe relación entre la motivación laboral y la retención de personal en una empresa de crédito prendario, Lima - 2018?	Determinar la relación entre la motivación laboral y la retención de personal en una empresa de crédito prendario, Lima- 2018.	Existe relación entre la motivación laboral y la retención de personal en una empresa de crédito prendario, Lima 2018.	Método: Hipotético deductivo Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Nivel: correlacional.
Problemas específicos de investigación	Objetivos específicos de investigación	Hipótesis específicas de investigación	
1. ¿Existe relación entre la necesidad de logro y la retención de personal en una empresa de crédito prendario, lima - 2018?	1. Determinar la relación entre la necesidad de logro y la retención del personal en una empresa de crédito prendario, Lima- 2018.	1. Existe relación entre la necesidad de logro y la retención de personal en una empresa de crédito prendario, lima-2018.	Diseño de investigación: no experimental-Transversal. Población censal :87 trabajadores
2. ¿Existe relación entre la necesidad de poder y la retención de personal en una empresa de crédito prendario, lima - 2018?	2. Determinar la relación entre la necesidad de poder y la retención de personal en una empresa de crédito prendario, Lima-2018.	2. Existe relación entre la necesidad de poder y la retención de personal en una empresa de crédito prendario, lima-2018.	La técnica utilizada es la encuesta. El instrumento utilizado es un cuestionario de 49 preguntas tipo likert.
3. ¿Existe relación entre la necesidad de afiliación y la retención de personal en una empresa de crédito prendario, Lima - 2018?	3. Determinar la relación entre la necesidad de afiliación y la retención de personal en una empresa de crédito prendario, Lima- 2018.	3. Existe relación entre la necesidad de afiliación y la retención de personal en una empresa de crédito prendario, Lima -2018.	

Matriz de operacionalización

Variab es de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensio nes	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles de medición
Motivación Laboral	Toda motivación se basa en la emoción y consiste en una expectativa de cambio en la condición afectiva. Entonces un motivo es el restablecimiento (involucrado a un aprendizaje previo) por un indicio de un cambio de una situación afectiva (McClelland, 1998, p.531).	La motivación laboral será medida con un cuestionario de 15 preguntas con escala Likert. 1)Nunca (2)Casi nunca (3)Eventualmente (4)casi siempre (5)Siempre	Necesidad de logro	Realización personal Logro de metas	1-5	Ordinal	Bajo Medio Alto
			Necesidad de poder	Ejercer liderazgo	6-10		
			Necesidad de afiliación	Se relaciona Se comunica coopera	11-15		
Retención del talento	El entorno económico global contemporáneo ha cambiado drásticamente y continúa haciéndolo con desarrollos sociales como la continua globalización, la innovación tecnológica, y la creciente competencia mundial que ejerce presión sobre las empresas y enfatiza su necesidad de mantener su ventaja competitiva, al menos en parte a través del mantenimiento de las habilidades de sus empleados.(Según Kyndt, Dochy, Michilisen y Moeyaert (2009)	La retención del talento será medida con un cuestionario de 34 preguntas con escala Likert. 1)Nunca (2)Casi nunca (3)Eventualmente (4)casi siempre (5)Siempre	Clima de apreciación, estimulación	Reconocimiento Innovación Apoya Cohesiona	16-34	Ordinal	Alta Media Baja
			Actitud de Aprendizaje	Actitud Iniciativa Desafíos Oportunidades de desarrollo	35-44		
			Presión del trabajo	Bajo presión	44-46		
			Habilidades de Liderazgo	Trabajo en equipo capacidades	47-49		

Anexo C

CUESTIONARIO SOBRE MOTIVACIÓN LABORAL SYB / 1976 Y RETENCION LABORAL

R/L MM-SJ 2012

I. DATOS GENERALES

1. Empresa a la cual labora:
2. Tiempo en que labora en la empresa: 1- 5 años () 6-10 años () 11 a más ()

II. INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador(a): A continuación se presenta una serie de enunciados sobre motivación laboral. La intención es conocer su opinión personal acerca de cada uno de los ítems. Lea con cuidado y marque con (X) una sola alternativa por cada enunciado según la leyenda. Las respuestas serán reservadas y de carácter confidencial.

Nunca	Casi nunca	Eventualmente	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	VARIABLE 01: MOTIVACION LABORAL	1	2	3	4	5
01	Intento mejorar mi desempeño laboral.					
02	Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes.					
03	Me gusta ser programado(a) en tareas complejas.					
04	Me gusta fijar y alcanzar metas realistas.					
05	Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil.					
06	Me gusta trabajar en competición y ganar.					
07	Me gusta trabajar en situaciones de estrés y de presión.					
08	Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo.					
09	Me gusta influenciar a la gente para conseguir mi objetivo.					
10	Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean.					
11	A menudo me encuentro hablando con otras personas temas que no forman parte del trabajo.					
12	Me gusta estar en compañía de otras personas que laboran en mi centro de trabajo.					
13	Tiendo a construir relaciones cercanas con los compañeros de trabajo.					
14	Me gusta pertenecer a los grupos y organizaciones.					
15	Prefiero trabajar con otras personas más que trabajar solo(a).					
VARIABLE 2: RETENCION LABORAL						
16	Mi compañía me da la oportunidad de especializarme en mis fortalezas.					
17	Nuestras ideas e intereses son tomadas seriamente por el equipo ejecutivo.					
18	La compañía me motiva para desarrollar, si es posible, mis propios intereses laborales.					
19	El personal ejecutivo en esta compañía siempre parece estar listo para dar consejos sobre cómo puedo aprender cosas nuevas.					
20	Mi compañía me estimula para que piense donde estoy y que necesito hacer para lograr las metas de la compañía					
21	El personal ejecutivo trata de entender los problemas que los empleados experimentan en su trabajo.					

22	El personal ejecutivo en esta compañía parece esforzarse en ser agradable con los empleados.					
23	Mi compañía me da la oportunidad de capacitarme en temas que me interesan.					
24	La mayoría de los ejecutivos hacen un esfuerzo para conocernos.					
25	En esta compañía creen en mí.					
26	En el trabajo tengo suficiente oportunidad para usar mis talentos personales y tomar iniciativa.					
27	Cuando ocurre un problema usualmente confío en los procedimientos que son dictados por la compañía					
28	Lo que hago en mi trabajo me estimula para desarrollarme en cosas para las que aún no soy bueno.					
29	Mis superiores aprecian cuando alguien tiene una nueva manera de encarar un problema.					
30	Para la mayoría de las situaciones en el trabajo, los procedimientos son reforzados por la compañía					
31	Podemos criticar las reglamentaciones laborales y nuestras críticas son escuchadas.					
32	En esta compañía, las expectativas son que debo pasar mucho tiempo aprendiendo.					
33	Cuando se establece una reforma es porque alguien tuvo una buena idea que fue implementada.					
34	En el trabajo parecen estar honestamente interesados en las cosas que hago afuera del horario de trabajo.					
35	Si tengo la oportunidad de aprender, definitivamente lo hago.					
36	Tomo la iniciativa cuando quiero aprender algo que puede ser útil en mi lugar de trabajo.					
37	Pienso que es importante aprender a lo largo de toda mi vida.					
38	Me encanta realizar actividades por iniciativa propia.					
39	Cuando hago mi trabajo uso mi creatividad e inventiva.					
40	Soy capaz de motivar a otras personas para hacer las tareas lo mejor posible.					
41	Me encanta aceptar tareas complejas y desafiantes.					
42	Pienso en acciones concretas y factibles que concuerdan con mi visión y metas personales.					
43	Conozco muy bien cuáles son mis puntos fuertes.					
44	Como empleado estoy bajo mucha presión.					
45	La presión laboral es muy alta aquí.					
46	La presión constante del trabajo (cosas que necesitan ser hechas, fechas límite y la competitividad) me tensan y a veces deprimen.					
47	Cuando trabajo en equipo tomo rápidamente el liderazgo.					
48	Otros en esta compañía me ven como alguien que toma el liderazgo fácilmente.					
49	Me siento capaz de tomar una función ejecutiva en esta compañía.					

Anexo D

Certificado de validez de contenido

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOTIVACION LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	Intento mejorar mi desempeño laboral.	✓		✓		✓		
2	Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes.	✓		✓		✓		
3	Me gusta ser programado(a) en tareas complejas.	✓		✓		✓		
4	Me gusta fijar y alcanzar metas realistas.	✓		✓		✓		
5	Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Me gusta trabajar en competición y ganar.	✓		✓		✓		
7	Me gusta trabajar en situaciones de estrés y de presión.	✓		✓		✓		
8	Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo.	✓		✓		✓		
9	Me gusta influenciar a la gente para conseguir mi objetivo.	✓		✓		✓		
10	Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
11	A menudo me encuentro hablando con otras personas temas que no forman parte del trabajo.	✓		✓		✓		
12	Me gusta estar en compañía de otras personas que laboran en mi centro de trabajo.	✓		✓		✓		
13	Tiendo a construir relaciones cercanas con los compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
14	Me gusta pertenecer a los grupos y organizaciones.	✓		✓		✓		
15	Prefiero trabajar con otras personas más que trabajar solo(a).	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Valeria Oscar Ramirez DNI: 80043433

Especialidad del validador: Doctor en Educación - Investigador

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

0.3

15 de 10 del 2018


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RETENCIÓN DE PERSONAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	MI COMPañIA ME DA LA OPORTUNIDAD DE ESPECIALIZARME EN MIS FORTALEZAS.	✓		✓		✓		
2	Nuestras ideas e intereses son tomadas seriamente por el equipo ejecutivo.	✓		✓		✓		
3	La compañía me motiva para desarrollar, si es posible, mis propios intereses laborales.	✓		✓		✓		
4	El personal ejecutivo en esta compañía siempre parece estar listo para dar consejos sobre cómo puedo aprender cosas nuevas.	✓		✓		✓		
5	Mi compañía me estimula para que piense donde estoy y que necesito hacer para lograr las metas de la compañía	✓		✓		✓		
6	El personal ejecutivo trata de entender los problemas que los empleados experimentan en su trabajo.	✓		✓		✓		
7	El personal ejecutivo en esta compañía parece esforzarse en ser agradable con los empleados.	✓		✓		✓		
8	Mi compañía me da la oportunidad de capacitarme en temas que me interesan.	✓		✓		✓		
9	La mayoría de los ejecutivos hacen un esfuerzo para conocernos.	✓		✓		✓		
10	En esta compañía creen en mí.	✓		✓		✓		
11	En el trabajo tengo suficiente oportunidad para usar mis talentos personales y tomar iniciativa.	✓		✓		✓		
12	Cuando ocurre un problema usualmente confío en los procedimientos que son dictados por la compañía	✓		✓		✓		
13	Lo que hago en mi trabajo me estimula para desarrollarme en cosas para las que aún no soy bueno.	✓		✓		✓		
14	Mis superiores aprecian cuando alguien tiene una nueva manera de encarar un problema.	✓		✓		✓		
15	Para la mayoría de las situaciones en el trabajo, los procedimientos son reforzados por la compañía	✓		✓		✓		
16	Podemos criticar las reglamentaciones laborales y nuestras críticas son escuchadas.	✓		✓		✓		
17	En esta compañía, las expectativas son que debo pasar mucho tiempo aprendiendo.	✓		✓		✓		
18	Cuando se establece una reforma es porque alguien tuvo una buena idea que fue implementada.	✓		✓		✓		
19	En el trabajo parecen estar honestamente interesados en las cosas que hago afuera del horario de trabajo.	✓		✓		✓		

	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No
20	Si tengo la oportunidad de aprender, definitivamente lo hago.	✓		✓		✓	
21	Tomo la iniciativa cuando quiero aprender algo que puede ser útil en mi lugar de trabajo.	✓		✓		✓	
22	Pienso que es importante aprender a lo largo de toda mi vida.	✓		✓		✓	
23	Me encanta realizar actividades por iniciativa propia.	✓		✓		✓	
24	Cuando hago mi trabajo uso mi creatividad e inventiva.	✓		✓		✓	
25	Soy capaz de motivar a otras personas para hacer las tareas lo mejor posible.	✓		✓		✓	
26	Me encanta aceptar tareas complejas y desafiantes.	✓		✓		✓	
27	Pienso en acciones concretas y factibles que concuerdan con mi visión y metas personales.	✓		✓		✓	
28	Conozco muy bien cuáles son mis puntos fuertes.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No
29	Como empleado estoy bajo mucha presión.	✓		✓		✓	
30	La presión laboral es muy alta aquí.	✓		✓		✓	
31	La presión constante del trabajo (cosas que necesitan ser hechas, fechas límite y la competitividad) me tensan y a veces deprimen.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No
32	Cuando trabajo en equipo tomo rápidamente el liderazgo.	✓		✓		✓	
33	Otros en esta compañía me ven como alguien que toma el liderazgo fácilmente.	✓		✓		✓	
34	Me siento capaz de tomar una función ejecutiva en esta compañía.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Yolvi Elena Fernández DNI: 40043733

Especialidad del validador: Doctor en Educación - Investigadora

15 de 10 del 18

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

0.3


Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOTIVACION LABORAL

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	Intento mejorar mi desempeño laboral.	✓		✓		✓		
2	Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes.	✓		✓		✓		
3	Me gusta ser programado(a) en tareas complejas.	✓		✓		✓		
4	Me gusta fijar y alcanzar metas realistas.	✓		✓		✓		
5	Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Me gusta trabajar en competición y ganar.	✓		✓		✓		
7	Me gusta trabajar en situaciones de estrés y de presión.	✓		✓		✓		
8	Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo.	✓		✓		✓		
9	Me gusta influenciar a la gente para conseguir mi objetivo.	✓		✓		✓		
10	Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
11	A menudo me encuentro hablando con otras personas temas que no forman parte del trabajo.	✓		✓		✓		
12	Me gusta estar en compañía de otras personas que laboran en mi centro de trabajo.	✓		✓		✓		
13	Tiendo a construir relaciones cercanas con los compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
14	Me gusta pertenecer a los grupos y organizaciones.	✓		✓		✓		
15	Prefiero trabajar con otras personas más que trabajar solo(a).	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: M.S. Navar Carrillo Pedro DNI: 40184672

Especialidad del validador: Pedagogía

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

0.3

13 de 10 del 2018



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RETENCIÓN DE PERSONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	MI DIMENSIÓN 1 Mi compañía me da la oportunidad de especializarme en mis fortalezas.	✓		✓		✓		
2	Nuestras ideas e intereses son tomadas seriamente por el equipo ejecutivo.	✓		✓		✓		
3	La compañía me motiva para desarrollar, si es posible, mis propios intereses laborales.	✓		✓		✓		
4	El personal ejecutivo en esta compañía siempre parece estar listo para dar consejos sobre cómo puedo aprender cosas nuevas.	✓		✓		✓		
5	Mi compañía me estimula para que piense donde estoy y que necesito hacer para lograr las metas de la compañía	✓		✓		✓		
6	El personal ejecutivo trata de entender los problemas que los empleados experimentan en su trabajo.	✓		✓		✓		
7	El personal ejecutivo en esta compañía parece esforzarse en ser agradable con los empleados.	✓		✓		✓		
8	Mi compañía me da la oportunidad de capacitarme en temas que me interesan.	✓		✓		✓		
9	La mayoría de los ejecutivos hacen un esfuerzo para conocernos.	✓		✓		✓		
10	En esta compañía creen en mí.	✓		✓		✓		
11	En el trabajo tengo suficiente oportunidad para usar mis talentos personales y tomar iniciativa.	✓		✓		✓		
12	Cuando ocurre un problema usualmente confío en los procedimientos que son dictados por la compañía	✓		✓		✓		
13	Lo que hago en mi trabajo me estimula para desarrollarme en cosas para las que aún no soy bueno.	✓		✓		✓		
14	Mis superiores aprecian cuando alguien tiene una nueva manera de encarar un problema.	✓		✓		✓		
15	Para la mayoría de las situaciones en el trabajo, los procedimientos son reforzados por la compañía	✓		✓		✓		
16	Podemos criticar las reglamentaciones laborales y nuestras críticas son escuchadas.	✓		✓		✓		
17	En esta compañía, las expectativas son que debo pasar mucho tiempo aprendiendo.	✓		✓		✓		
18	Cuando se establece una reforma es porque alguien tuvo una buena idea que fue implementada.	✓		✓		✓		
19	En el trabajo parecen estar honestamente interesados en las cosas que hago afuera del horario de trabajo.	✓		✓		✓		

	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No
20	Si tengo la oportunidad de aprender, definitivamente lo hago.	✓		✓		✓	
21	Tomo la iniciativa cuando quiero aprender algo que puede ser útil en mi lugar de trabajo.	✓		✓		✓	
22	Pienso que es importante aprender a lo largo de toda mi vida.	✓		✓		✓	
23	Me encanta realizar actividades por iniciativa propia.	✓		✓		✓	
24	Cuando hago mi trabajo uso mi creatividad e inventiva.	✓		✓		✓	
25	Soy capaz de motivar a otras personas para hacer las tareas lo mejor posible.	✓		✓		✓	
26	Me encanta aceptar tareas complejas y desafiantes.	✓		✓		✓	
27	Pienso en acciones concretas y factibles que concuerdan con mi visión y metas personales.	✓		✓		✓	
28	Conozco muy bien cuáles son mis puntos fuertes.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No
29	Como empleado estoy bajo mucha presión.	✓		✓		✓	
30	La presión laboral es muy alta aquí.	✓		✓		✓	
31	La presión constante del trabajo (cosas que necesitan ser hechas, fechas límite y la competitividad) me tensan y a veces deprimen.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No
32	Cuando trabajo en equipo tomo rápidamente el liderazgo.	✓		✓		✓	
33	Otros en esta compañía me ven como alguien que toma el liderazgo fácilmente.	✓		✓		✓	
34	Me siento capaz de tomar una función ejecutiva en esta compañía.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Norma Caspillo Pardo Pérez DNI: 40184672

Especialidad del validador: Psicología

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

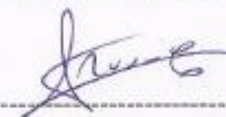
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

0.3

13 de 10 del 2018



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOTIVACION LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	Intento mejorar mi desempeño laboral.	✓		✓		✓		
2	Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes.	✓		✓		✓		
3	Me gusta ser programado(a) en tareas complejas.	✓		✓		✓		
4	Me gusta fijar y alcanzar metas realistas.	✓		✓		✓		
5	Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2								
6	Me gusta trabajar en competición y ganar.	✓		✓		✓		
7	Me gusta trabajar en situaciones de estrés y de presión.	✓		✓		✓		
8	Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo.	✓		✓		✓		
9	Me gusta influenciar a la gente para conseguir mi objetivo.	✓		✓		✓		
10	Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3								
11	A menudo me encuentro hablando con otras personas temas que no forman parte del trabajo.	✓		✓		✓		
12	Me gusta estar en compañía de otras personas que laboran en mi centro de trabajo.	✓		✓		✓		
13	Tiendo a construir relaciones cercanas con los compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
14	Me gusta pertenecer a los grupos y organizaciones.	✓		✓		✓		
15	Prefiero trabajar con otras personas más que trabajar solo(a).	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ANGEL JUAN CARLOS YAGATA

DNI: 19873533

Especialidad del validador:.....

Hipotesis - Estadística

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

0.3

.....de.....del 20.....

.....
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RETENCIÓN DE PERSONAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	MI compañía me da la oportunidad de especializarme en mis fortalezas.	✓		✓		✓		
2	Nuestras Ideas e Intereses son tomadas seriamente por el equipo ejecutivo.	✓		✓		✓		
3	La compañía me motiva para desarrollar, si es posible, mis propios intereses laborales.	✓		✓		✓		
4	El personal ejecutivo en esta compañía siempre parece estar listo para dar consejos sobre cómo puedo aprender cosas nuevas.	✓		✓		✓		
5	Mi compañía me estimula para que piense donde estoy y que necesito hacer para lograr las metas de la compañía	✓		✓		✓		
6	El personal ejecutivo trata de entender los problemas que los empleados experimentan en su trabajo.	✓		✓		✓		
7	El personal ejecutivo en esta compañía parece esforzarse en ser agradable con los empleados.	✓		✓		✓		
8	Mi compañía me da la oportunidad de capacitarme en temas que me interesan.	✓		✓		✓		
9	La mayoría de los ejecutivos hacen un esfuerzo para conocernos.	✓		✓		✓		
10	En esta compañía creen en mí.	✓		✓		✓		
11	En el trabajo tengo suficiente oportunidad para usar mis talentos personales y tomar iniciativa.	✓		✓		✓		
12	Cuando ocurre un problema usualmente confío en los procedimientos que son dictados por la compañía	✓		✓		✓		
13	Lo que hago en mi trabajo me estimula para desarrollarme en cosas para las que aún no soy bueno.	✓		✓		✓		
14	Mis superiores aprecian cuando alguien tiene una nueva manera de encarar un problema.	✓		✓		✓		
15	Para la mayoría de las situaciones en el trabajo, los procedimientos son reforzados por la compañía	✓		✓		✓		
16	Podemos criticar las reglamentaciones laborales y nuestras críticas son escuchadas.	✓		✓		✓		
17	En esta compañía, las expectativas son que debo pasar mucho tiempo aprendiendo.	✓		✓		✓		
18	Cuando se establece una reforma es porque alguien tuvo una buena idea que fue implementada.	✓		✓		✓		
19	En el trabajo parecen estar honestamente interesados en las cosas que hago afuera del horario de trabajo.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 2		SI	No	SI	No	SI	No
20	Si tengo la oportunidad de aprender, definitivamente lo hago.	✓		✓		✓	
21	Tomo la iniciativa cuando quiero aprender algo que puede ser útil en mi lugar de trabajo.	✓		✓		✓	
22	Pienso que es importante aprender a lo largo de toda mi vida.	✓		✓		✓	
23	Me encanta realizar actividades por iniciativa propia.	✓		✓		✓	
24	Cuando hago mi trabajo uso mi creatividad e inventiva.	✓		✓		✓	
25	Soy capaz de motivar a otras personas para hacer las tareas lo mejor posible.	✓		✓		✓	
26	Me encanta aceptar tareas complejas y desafiantes.	✓		✓		✓	
27	Pienso en acciones concretas y factibles que concuerdan con mi visión y metas personales.	✓		✓		✓	
28	Conozco muy bien cuáles son mis puntos fuertes.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3		SI	No	SI	No	SI	No
29	Como empleado estoy bajo mucha presión.	✓		✓		✓	
30	La presión laboral es muy alta aquí.	✓		✓		✓	
31	La presión constante del trabajo (cosas que necesitan ser hechas, fechas límite y la competitividad) me tensan y a veces deprimen.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4		SI	No	SI	No	SI	No
32	Cuando trabajo en equipo tomo rápidamente el liderazgo.	✓		✓		✓	
33	Otros en esta compañía me ven como alguien que toma el liderazgo fácilmente.	✓		✓		✓	
34	Me siento capaz de tomar una función ejecutiva en esta compañía.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ANGELO JUANIBANO MALAM DNI: 19873530

Especialidad del validador: Psicoeducación - Psicológico

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

0.3

.....de.....del 20.....

Firma del Experto Informante.



BASE DE DATOS
PARA DETERMINAR EL INDICE DE FIABILIDAD DE LA VARIABLE 1

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15
1	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4
2	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	5	4	4	4
4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4
5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5
6	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	1	4	4	3	4
7	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3
8	2	3	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	3	4	4
9	4	5	4	4	1	4	5	3	4	3	2	3	4	4	5
10	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	4	4	4	4
11	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	2	4	4	5	3
12	5	3	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
13	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	3	3	3	5	5
14	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	5	4
15	2	5	5	3	3	4	4	2	5	4	3	3	3	4	4
16	5	2	5	1	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5
17	1	4	4	3	3	5	3	2	4	4	3	4	3	4	3
18	3	4	2	4	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	5
19	4	5	4	5	5	3	4	3	5	3	3	3	4	3	4
20	1	4	4	4	4	5	4	2	2	3	4	4	5	4	4

PARA DETERMINAR EL INDICE DE FIABILIDAD DE LA VARIABLE 2

	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	p41	p42	p43	p44	p45	p46	p47	p48	p49	
1	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3
2	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
4	2	3	5	3	5	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	5	5	4	5	4	3	4	4	3	3	
5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	
6	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	
7	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	2	5	3	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	
8	5	4	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
9	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	
11	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	5	5	5	4	5	3	4	3	3	3	
12	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	5	4	4	2	4	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	3	3	4	3	
13	4	3	5	5	3	3	2	2	3	3	3	5	4	2	5	3	5	1	5	3	2	2	3	3	3	5	4	4	4	3	2	2	3	3	
14	5	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	
15	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	5	2	3	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	
16	2	5	5	5	3	4	3	3	3	3	5	4	5	4	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	3	3	3	3	
17	3	4	4	3	5	3	2	2	3	4	4	4	4	4	5	4	5	2	3	3	2	2	3	4	5	4	5	5	4	3	2	2	3	4	
18	2	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	
19	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	
20	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	3	3	3	3	5	3	5	4	4	4	3	3	3	3	

ANEXO E

InkaCash
Dinero al instante

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

CONSTANCIA

AREA DE ADMINISTRACION DE LA EMPRESA DE CREDITO PRENDARIO DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO
QUIEN SUSCRIBE.

HACE CONSTAR:

Que la estudiante del programa de maestría en Gestión del Talento Humano de la Universidad Cesar Vallejo, Madelyn Elvira Hilario Domínguez, ha realizado la aplicación de dos Instrumentos

- Encuesta para medir La motivación laboral.
- Encuesta para medir la retención de personal

Brindando las facilidades del caso a fin que pueda desarrollar el trabajo de investigación de su tesis
"Motivación laboral y retención de personal en una empresa de créditos prendario Lima 2018"

Se le expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que se estime conveniente.

San Isidro 20 de octubre de 2018


Giancarlo Julio Cerbejal Cuadros
Área de administración
INKA CASH S.A.C.

InkaCash

Av. Sucre 683 - Pueblo Libre - Lima - Perú

ANEXO F

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Escuela de Posgrado

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Lima, 19 de octubre de 2018

Carta P.0705-2018-EPG-UCV-LN

LESLIE LEVY SALDARRIAGA
GERENTE GENERAL
INKACASH SAC

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **MADLYN ELVIRA, HILARIO DOMINGUEZ** identificado con DNI N.º 41499445 y código de matrícula N.º 6700243386; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"MOTIVACION LABORAL Y RETENCIÓN DE PERSONAL EN UNA EMPRESA DE CRÉDITO PRENDARIO LIMA , 2018"

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte



RCDA

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.


ucv.edu.pe

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Pedro Félix Novoa Castillo, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **Motivación laboral y retención de personal en una empresa de crédito prendario, Lima-2018** de **Madelyn Elvira Hilario Dominguez**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.


Lima, 15 de enero del 2019



Pedro Félix Novoa Castillo

DNI: 40184672

Feedback Studio - Google Chrome
https://vz.lumina.com/...
feedback studio Madelyn Elvira Hilario Dominguez Motivación laboral y retención de personal en una empresa de crédito prendario, Lima-2018



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Motivación laboral y retención de personal en una empresa de crédito prendario, Lima- 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Miestera en gestión del talento Humano

AUTOR:

B) Madelyn Elvira Hilario Dominguez

ASESOR:


Mg. Pedro Félix Narva Castelló

SECCIÓN:

Resumen de coincidencias X

24 %

1	Entregado a Universidad... Trabajo de tesis de...	13 %
2	repositorio ucvallejo... Fuente de Internet	4 %
3	www.docoservicios.com... Fuente de Internet	1 %
4	Entregado a Pontificia... Trabajo de tesis de...	<1 %
5	repositorio ucvallejo... Fuente de Internet	<1 %
6	repositorio ucvallejo... Fuente de Internet	<1 %
7	Entregado a Universidad... Trabajo de tesis de...	<1 %
8	Entregado a Universidad... Trabajo de tesis de...	<1 %
9	Entregado a EP HBS... Trabajo de tesis de...	<1 %
10	Entregado a Universidad... Trabajo de tesis de...	<1 %



Página: 1 de 61 Número de palabras: 12120 Test-only report High Resolution Ajustado 13:28 p.m. ES 15/07/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

HILARIO DOMINGUEZ MADELYN ELVIRA
D.N.I. : 41499445
Domicilio : MZ. F. LT. 64. JUN. BASICA. II. ETAPA. COMAS
Teléfono : Fijo Móvil : 980563543
E-mail : xoude.hilario@ucv.edu.pe

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : MAESTRA Doctorado
Mención : GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

HILARIO DOMINGUEZ MADELYN ELVIRA

Título de la tesis:

MOTIVACION LABORAL Y RETENCIÓN DE PERSONAL EN UNA
EMPRESA DE CREDITO PRENDARIO, LIMA - 2018

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 15-02-2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

HILARIO DOMÍNGUEZ MADELYN ELVIRA

INFORME TITULADO:

MOTIVACIÓN LABORAL Y RETENCIÓN DE PERSONAL

EN UNA EMPRESA DE CRÉDITO PRENDARIO, LIMA-2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

SUSTENTADO EN FECHA: 30 DE ENERO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Firma manuscrita]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN