

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Motivación laboral y compromiso organizacional en
los colaboradores de una clínica particular - Lima 2019**

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

Autor:

Julián Reinier Aliaga Correa

Asesor:

Mg. Julio Gerson Rengifo Mansilla

Lima, febrero de 2020

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Yo, Julio Gerson Rengifo Masilla, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“MOTIVACIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE UNA CLÍNICA PARTICULAR - LIMA 2019”** constituye la memoria que presenta el Bachiller Julian Reinier Aliaga Correa, para aspirar al título de Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 05 días del mes de noviembre del año 2020.



Julio Gerson Rengifo Mancilla



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Naña, Villa Unión, a veintiséis día(s) del mes de febrero del año 2020 siendo las 11:00 horas, se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del jurado: Mg. Danny Lita Alomia Lozano, el secretario: Lic. Carlos Eduardo Bonales Baldoce y los demás miembros: Dr. Alexander David De La Cruz Vargas, Dr. Marcos Enrique Flores Gonzales y el asesor: Mg. Julio Herson Rengifo Mansilla

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada: Motivación laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una clínica particular - Lima 2019

de el(los)/la(las) bachiller(es): a) Adriaga Correa Julian Reinier
b) _____

conducente a la obtención del título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales
(Nombre del Título Profesional)
con mención en _____

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

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

Candidato (a): Adriaga Correa Julian Reinier

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Líteral	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>17</u>	<u>B+</u>	<u>Muy bueno</u>	<u>Sobresaliente</u>

Candidato (b): _____

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Líteral	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

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

[Firma]
Presidente
[Firma]
Asesor
[Firma]
Candidato/a (a)

[Firma]
Miembro

[Firma]
Secretario
[Firma]
Miembro
[Firma]
Candidato/a (b)

DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida para poder terminar esta investigación.
A mi familia, especialmente a mi esposa por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por manteneros sanos y con vida, para poder culminar con éxito la tesis.

A mi alma mater, la Universidad Peruana Unión, por compartir sus valores y principios cristianos, asimismo por brindarme todos los saberes necesarios para hacerme cada vez una mejor persona.

A mis distinguidos profesores, por su ayuda sostenida desde el inicio hasta el final de este proceso.

A mi bella esposa por su apoyo y comprensión durante todo este tiempo.

Y a mis queridos padres por sus buenos consejos.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
LISTA DE TABLAS.....	6
LISTA DE FIGURA	7
LISTA DE ANEXOS.....	8
RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	10
CAPÍTULO I.....	11
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1. Descripción del problema.....	11
2. Formulación del problema.....	14
2.1 Problema general.....	14
2.2 Problemas específicos.....	14
3. Objetivos de la investigación.....	14
3.1 Objetivo general.....	14
3.2 Objetivos específicos.....	14
4. Justificación.....	15
4.1 Justificación teórica.....	15
4.2 Justificación institucional.....	16
CAPÍTULO II.....	17
BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1. Antecedentes de la investigación.....	17
2. Marco filosófico.....	23
3. Marco teórico.....	23
3.1 Motivación laboral.....	23
3.2 Modelos teóricos de motivación laboral.....	24
3.2.1 Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow.....	24
3.2.2 Teoría de la motivación ERG Clayton Alderfer.....	26
3.2.3 Teoría bifactorial de Herzberg.....	26
3.2.4 Teoría de las necesidades de Mc Clelland.....	27
3.2.5 Teoría de las expectativas de Vroom.....	29
3.3 Compromiso Organizacional.....	31
3.4 Modelos teóricos del compromiso organizacional.....	32
3.4.1 Teoría de Becker.....	32
3.4.2 Teoría de Meyer y Allen.....	33

3.4.3 Teoría de Poter, Steers y Mowday.....	37
4. Marco conceptual.....	38
4.1 Motivación laboral.....	38
4.2 compromiso organizacional.....	39
CAPITULO III.....	41
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
1. Tipo de investigación.....	41
2. Diseño de la investigación.....	41
3. Hipótesis de la investigación.....	42
3.1 Hipótesis principal.....	42
3.2 Hipótesis derivada.....	42
4. Identificación de las variables.....	43
5. Población y muestra.....	44
6. Técnica de muestreo.....	45
7. Plan de procesamiento de datos.....	45
7.1 Diseño del instrumento de investigación.....	45
7.2 Confiabilidad del instrumento de investigación.....	46
8. Técnica de datos.....	47
8.1 Técnica de recolección de datos.....	47
8.2 Técnica para el procesamiento de datos.....	48
CAPÍTULO IV.....	49
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	49
1. Resultados estadísticos.....	49
1.1 Descripción de los datos sociodemográficos de la población.....	49
1.2 Análisis de los ítems de motivación laboral y compromiso organizacional.....	51
1.3 Análisis de la relación entre motivación laboral y compromiso organizacional.....	56
2. Discusión.....	63
CAPÍTULO V.....	67
1. Conclusiones.....	67
2. Recomendaciones.....	68
REFERENCIAS.....	70
ANEXOS.....	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Prueba de confiabilidad del instrumento de motivación laboral.....	46
Tabla 2. Prueba de confiabilidad del instrumento de compromiso Organizacional.....	47
Tabla 3. Información socio-demográfica.....	49
Tabla 4. Información socio-laboral.....	50
Tabla 5. Resultados promedio de las dimensiones de motivación laboral.....	52
Tabla 6. Resultados promedio de las dimensiones de compromiso Organizacional.....	54
Tabla 7. Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov.....	57
Tabla 8. Grado de relación según el coeficiente de correlación de Spearman....	57
Tabla 9. Relación entre motivación laboral y compromiso organizacional.....	58
Tabla 10. Relación entre motivación laboral y compromiso afectivo.....	59
Tabla 11. Relación entre motivación laboral y compromiso de continuidad.....	60
Tabla 12. Relación entre motivación laboral y compromiso normativo.....	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pirámide de Maslow.....	25
Figura 2. Diseño de investigación.....	41
Figura 3. Puntaje promedio de las dimensiones de motivación laboral.....	53
Figura 4. Puntaje promedio de las dimensiones de compromiso organizacional.....	55

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	77
Anexo 2. Operacionalización de las variables.....	78
Anexo 3. Cuestionario de motivación laboral y compromiso organizacional.....	80
Anexo 4. Ficha técnica del instrumento de motivación laboral.....	82
Anexo 5. Ficha técnica del instrumento de compromiso organizacional.....	83
Anexo 6. Validación por juicio de expertos.....	84
Anexo 7. Autorización para aplicar la encuesta.....	87

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular, 2019. Por consiguiente, se realizó un tipo de estudio correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. Por lo tanto, para dicho estudio se contó con una muestra de 95 colaboradores de la institución, entre hombres y mujeres, a quienes se les aplicó el Cuestionario de Motivación Laboral elaborado por David McClelland (1961), formado por 15 ítems con una escala de Likert de 5 puntos y al mismo tiempo el Cuestionario de Compromiso Organizacional elaborado por Meyer, Allen & Smith (1993), integrado por 18 ítems con opciones de respuesta según la escala de Likert de 5 puntos.

Como resultado de la investigación se obtuvo un $Rho = 0.341$ y un p valor de 0.001 ($p < 0.05$), lo que demuestra que existe una correlación positiva media y considerable, dado el resultado obtenido, asimismo se concluye que si la motivación laboral mejorase también lo haría el compromiso organizacional y si fuese lo contrario ambos empeorarían, eso es lo que demuestra una relación lineal.

Palabras claves: Motivación laboral, compromiso organizacional, necesidad de logro, necesidad de poder, necesidad de afiliación, compromiso afectivo, compromiso continuidad y compromiso normativo.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between work motivation and organizational commitment in the collaborators of the operations department of a particular clinic, 2019. Therefore, a type of correlational study was carried out, with a non-experimental design of cross-section. Therefore, for this study there was a sample of 95 collaborators from the institution, between men and women, to whom the Work Motivation Questionnaire prepared by David McClelland (1961), consisting of 15 items with a scale of 5-point Likert and at the same time the Organizational Commitment Questionnaire prepared by Meyer, Allen & Smith (1993), consisting of 18 items with response options according to the 5-point Likert scale.

As a result of the investigation, a $Rho = 0.341$ and a p value of 0.001 ($p < 0.05$) were obtained, which shows that there is a medium and considerable positive correlation, given the result obtained, it is also concluded that if work motivation also improved organizational commitment would and if it were the opposite both would worsen, that is the one that demonstrates a linear relationship.

Key words: Work motivation, organizational commitment, need for achievement, need for power, need for affiliation, affective commitment, continuity commitment and normative commitment.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. Descripción del problema

Para introducir al lector en el avance del estudio, se puede expresar que en el ámbito laboral existen diferentes variables que explican el comportamiento organizacional que a diario afectan a los trabajadores, y que a su vez genera un fuerte impacto en el desarrollo de las empresas. En primer lugar se consideran la motivación laboral y compromiso organizacional, variables fundamentales para el crecimiento de una organización. Por otro lado, de hacer notar que el capital humano es uno de los intangibles más importantes, especialmente en el momento en que se valora el crecimiento de la empresa, se convierte en fuente de ventaja competitiva, siendo éste imprescindible tomarla en cuenta desde la perspectiva de Ruiz, García & Cañizares (2008). Asimismo se destaca que es muy importante para las organizaciones conocer, no sólo el tipo sino también el grado de compromiso de sus trabajadores, Chiang, Núñez, Martín, & Salazar (2010).

A este respecto llama la atención que mucho se ha hablado sobre la motivación laboral, de ahí que actualmente se ha vuelto un elemento que se encuentra presente en todos los momentos de la vida del ser humano; es así que se destaca como un elemento fundamental del desarrollo de la organización, la motivación laboral tiene una cercana relación con la satisfacción laboral, el entorno laboral y las relaciones laborales Peña & Villón (2018). Por otra parte, se requiere de organizaciones dinámicas en

esta sociedad del siglo XXI que puedan adaptarse muy rápido a dichos cambios, al mismo tiempo puedan desarrollar en sus colaboradores comportamientos más creativos y flexibles, siendo más capaces de cumplir con las exigencias de un mercado que opera en un ambiente altamente dinámico y muy competitivo según Ramirez & Badii (2008). Siguiendo este orden de ideas llama la atención que Meyer, Becker, & Vandenberghe, (2004) establecen que la motivación no sólo genera a tomar acciones en los colaboradores, sino también influye en la dirección, forma, duración intensidad de la conducta y comportamiento. En efecto se podría decir que la motivación laboral determinará que los colaboradores se sientan motivados para persistir e intentar hasta alcanzarlo y cuanto se esforzarán por cumplir con las tareas y objetivos trazados.

En la perspectiva que aquí se adopta, es menester recalcar que desde el enfoque de Betanzos & Paz (2007) los empleados, el compromiso organizacional permite estabilidad laboral, que impacta en prestaciones, jubilación, beneficios sociales y garantiza cubrir necesidades tanto materiales como psicológicas, beneficiando a las familias y economía del país. Sobre el asunto Harter, Schmidt & Hayes (2002) se consideran que el compromiso organizacional incluye al denominado involucramiento de las personas, la satisfacción y entusiasmo por el trabajo.

Sobre las bases de las ideas expuestas el informe Deloitte (2019), el 86% de encuestados, han indicado que se debe modificar la forma en que las personas aprenden, pero sólo el 8% indicó que su organización está lista para abordar el tema. Por otro lado, el 84% indicó que, luego de varios años

de crecimiento económico el país, debe “re-imaginar” la experiencia laboral para mejorar la productividad laboral y organizacional, frente a una nueva fuerza laboral, con nuevas presiones para adaptarse y moverse más rápido. Para tal efecto el 74% creen que los líderes deben de desarrollarse de una manera diferente.

La verdad es que las organizaciones están explorando una gama de recompensas y beneficios para motivar a su gente, pero no han logrado aún estar al día. Sin embargo, se puede observar que únicamente el 26% de los participantes en el Perú, expresan que el sistema de remuneraciones está alineado con los objetivos organizacionales. Dentro de este marco, el cambio de jerarquías a equipos de trabajo está en marcha, aunque la mayoría de las organizaciones no ha actualizado el diseño de su puesto de trabajo, ni las compensaciones para adaptarse a esta tendencia.

Siendo las cosas así, resulta claro que el aprendizaje está siendo más personal, más integrado al trabajo y está cambiando de a pocos, a modelos de aprendizaje de por vida. De este modo la re-inversión efectiva de estos 3 aspectos requiere una cultura laboral que apoye el aprendizaje continuo, incentivos que motiven a aprovechar las oportunidades de aprendizaje y enfocarse en ayudar a identificar y desarrollar las nuevas competencias requeridas.

Por ello se hace necesario destacar que, se realizó la siguiente investigación para, determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular y sabiendo que éste es importante para

el desarrollo de una organización, se consideró oportuna la realización del presente estudio.

2. Formulación del problema

2.1 Problema general:

¿Qué relación existe entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular – Lima 2019?

2.2 Problemas específicos:

¿Qué relación existe entre la motivación laboral y el compromiso afectivo en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular – Lima 2019?

¿Qué relación existe entre la motivación laboral y el compromiso de continuidad en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular – Lima 2019?

¿Qué relación existe entre la motivación laboral y el compromiso normativo en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular – Lima 2019?

3. Objetivos de la investigación

3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular – Lima 2019.

3.4 Objetivo específicos

Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el compromiso afectivo en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular – Lima 2019.

Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el compromiso de continuidad en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular – Lima 2019.

Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el compromiso normativo en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular – Lima 2019.

4. Justificación

4.1 Teórica

Uno de los componentes más importantes es la relevancia teórica, pues éste estudio investigativo, permitirá conocer muchas teorías que sustentan esta investigación, según la teoría de McClelland (1965) definió la motivación laboral como las necesidades que dirigen y delimitan la manera de comportarse una persona trabajadora con una organización institucional. Hay que hacer notar que muchas necesidades del trabajador se aprendió en la interacción con el medio social o cultural, argumentando significativamente esta teoría en tres componentes como la necesidad de logro, de poder y de afiliación, en pocas palabras éstos componentes dependen mucho del estado anímico de los supervisores, por lo tanto impulsan al investigador en deseo de mejorar personal y profesionalmente de manera eficaz, al

relacionarse con otras personas de su entorno laboral, con la única finalidad de lograr tanto objetivos como metas de lo que realiza, que ejercerá un efectivo compromiso laboral; en concordancia con lo anterior para Meyer y Allen (1997), el compromiso en las organizaciones son los niveles que todo trabajador debe crear con la institución empleadora, a fin de establecer un vínculo muy estrecho para el cumplimiento de las metas organizacionales, dado que éstos vínculos los sustentan en tres componentes, el compromiso afectivo, de continuidad y el normativo. En resumen, se puede inferir dichos aportes teóricos, en base a las dos variables de investigación relacionados a la motivación laboral y el compromiso organizacional.

4.2 Institucional

En la perspectiva aquí adoptada, la información que se obtuvo de dicha investigación, sirvió como una orientación para los directivos de la clínica, en la que pudiesen mejorar tanto en la motivación laboral como en el compromiso organizacional. Además, está a disposición de la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión para formar parte de los antecedentes para futuros trabajos de investigación.

CAPÍTULO II

Marco teórico

1. Antecedentes de investigación

Internacionales

En relación con el estudio Pérez (1999), desarrolló su investigación denominada “Relación entre la motivación laboral y el compromiso del individuo con la organización” con el objetivo de determinar la relación entre la motivación y el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Xerox de Venezuela. En este sentido el estudio de tipo correlacional, tuvo como propósito medir el grado de relación que pudiese existir entre 2 o más variables, su diseño de investigación fue de tipo no experimental debido a que no hubo manipulación deliberada de las variables y su dimensión temporal de tipo transaccional recolectó datos en un sólo momento. Al mismo tiempo la población estuvo constituida por 183 individuos de la empresa ubicada en Bello Campo y con una muestra conformada por 92 empleados de ambos sexos de la empresa Xerox. Como resultado de la investigación se obtuvo una correlación de 0.218, con un nivel de significancia de 0.073, aunque no resultó ser estadísticamente significativa, esta determinó una relación directa, positiva débil.

Conviene destacar el trabajo de Flores & Rodríguez (2006), quienes desarrollaron la investigación sobre, la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño contextual de una muestra de trabajadores de empresas de producción, comercialización y distribución de alimentos de

consumo masivo de Venezuela, con el objetivo general de determinar el grado de vinculación entre los componentes fundamentales del compromiso organizacional y el nivel de desempeño contextual presentes en la muestra. Por una parte, el tipo de investigación correlacional, con diseño no experimental transaccional, tuvo como población de estudio a la totalidad de empleados a tiempo indeterminado, pertenecientes a todos los niveles ocupacionales de las dos empresas de producción, comercialización y distribución de alimentos, asimismo la muestra estuvo conformada por 42 trabajadores de la empresa St. Moritz y 210 trabajadores de Alfonso Rivas & Cía, haciendo un total de 252 trabajadores. En este sentido los cuestionarios utilizados para esta investigación estuvieron contruidos por Meyer y Allen (1991), para el compromiso organizacional y a su vez por Coleman y Borman (2000) para el desempeño contextual, utilizando una escala de respuestas tipo Likert de cinco puntos. Teniendo como resultado de la investigación una relación significativa y moderada, entre ambas variables, con un r de Person = 0.49 y un p valor igual a 0.000 ($p < 0.05$).

Nacionales

En este orden de ideas Córdova (2018), quién desarrolló la investigación “Motivación laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la entidad CETICOS Paíta”, tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de la entidad CETICOS. Por consiguiente, el tipo de investigación empleado como descriptivo – correlacional, utilizó el diseño de

investigación no experimental, de corte transaccional. De ahí que la población estuvo compuesta por 22 trabajadores de la empresa, y para la muestra se utilizó al total de la población de trabajadores, de tal forma que se denominó muestra censal. Sucede que entre los instrumentos utilizados estuvieron: la Escala de Motivación Laboral, elaborada por McClelland (1961) y la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1990). Evidentemente para la validación de los instrumentos, se usó la prueba del coeficiente de consistencia interna de Cronbach para determinar el grado de exactitud de medida del instrumento, teniendo como resultado para la motivación laboral el valor de 0.845 y para el compromiso organizacional el valor de 0.954, lo cual demostró que existe una alta fiabilidad de los instrumentos. Finalmente, como resultado de la investigación se obtuvo una correlación positiva, muy fuerte y significativa con $Rho = 0.898$ y $p \text{ valor} = 0.000$ ($p < 0.05$) entre la motivación laboral y compromiso organizacional.

En la perspectiva que aquí se adopta Garcia & Gonzales (2018), desarrollaron una investigación titulada "Motivación laboral y compromiso organizacional, en los colaboradores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, con el objetivo de determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de la municipalidad Provincial Sánchez Carrión. Por su parte se trabajó con una investigación de tipo cuantitativo y descriptivo, también correlacional debido a que se buscó ver la relación existente entre una y otra variable, de diseño no experimental, utilizando un corte transversal, ya que hizo un corte en el

tiempo para emplear el instrumento y recabar información. Por consiguiente, en ésta investigación la población estuvo conformada por 1382 personas, que formaron parte de la planilla de la municipalidad, en la muestra estuvieron 301 colaboradores, con edad de 18 años a más y teniendo cualquier tipo de grado académico alcanzado. En lo esencial la medición de confiabilidad del instrumento fue mediante la prueba del Alpha de Cronbach obteniendo como resultado 0.893 lo cual permitió determinar el grado de homogeneidad que tuvieron los ítems del instrumento. En resumidas cuentas, el resultado de la investigación se obtuvo porque existió una relación positiva, significativa y directa, teniendo una prueba Rho=0.605 y un p valor igual a 0.000 ($p < 0.05$) entre la motivación laboral y compromiso organizacional de los colaboradores de la municipalidad, el cual concluyó que a mayor motivación existe mayor compromiso.

De hecho cabe decir que Chambi (2018), elaboró la investigación denominada “Relación de la motivación laboral con el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de Paucarpata 2018”, con el objetivo principal de determinar la relación de la motivación laboral con el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de Paucarpata. En este sentido el tipo de investigación correlacional, con un diseño no experimental, tuvo una población compuesta por 181 trabajadores de la municipalidad, que laboran en diferentes oficinas y áreas administrativas. Ahora bien, para la determinación óptima de la muestra se utilizó la fórmula estadística,

considerando un margen de 5% de error y 95% del nivel de confiabilidad, teniendo así un total de 123 trabajadores para la muestra. En función a lo planteado los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron: Motivación laboral la Escala de Motivación en el trabajo R-MAMS cuestionario elaborado por Gagné, Forest, Gilbert, Aubé, Morin y Marlorni (2010), que contiene 19 ítems con respuestas tipo Likert 7 opciones y para el Compromiso Organizacional, se empleó la Escala de Compromiso Organización de Meyer y Allen (1993), compuesto por 18 ítems. Como resultado de esta investigación, se obtuvo que existió una relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso organizacional con $Rho = 0.561$ y $p \text{ valor} = 0.019$, indicando una correlación fuerte.

Dentro de esta configuración de ideas Soria (2019), en su tesis titulada “Compromiso organizacional y motivación laboral en docentes de tres instituciones educativas por convenio del distrito de San Juan de Lurigancho”, tuvo como objetivo general, establecer la relación entre el compromiso organizacional y la motivación laboral que tienen los docentes de tres instituciones educativas por convenio del distrito de San Juan de Lurigancho. Ahora bien, con una investigación correlacional no causal, con diseño no experimental y corte transversal, su población estuvo conformada por 165 docentes entre las tres instituciones educativas, por otra parte, la muestra estuvo compuesta por 103 docentes, de ambos sexos y de 25 a 65 años de edad. Visto de esta forma se emplearon instrumentos para compromiso organizacional la Escala de Compromiso Organizacional

diseñada por Meyer y Allen (1993) con 18 reactivos y para la motivación laboral se utilizó la Escala de Motivación Laboral diseñada por McClelland (1989) con 15 preguntas. En relación con las implicancias anteriores como resultado de la investigación se obtuvo un Rho de Spearman = 279 con un p valor de 0.004 ($p < 0.05$), lo que significó que el compromiso organizacional tuvo una relación directa y moderada con la motivación laboral en los docentes de las tres instituciones educativas por convenio del distrito de San Juan de Lurigancho.

Dentro de esta configuración de ideas Alvarez & Flores (2019), en su investigación “Relación entre motivación laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de posventa del sector automotriz, Lima 2018”, tuvieron como objetivo general identificar si existía relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de posventa de autos livianos del sector automotriz de Lima. Utilizando el tipo de investigación correlacional, con diseño no experimental transversal. Cabe decir que la población estuvo compuesta por 138 colaboradores del área de posventa de autos livianos y para la muestra se trabajó con 102 colaboradores. Por otra parte, se utilizó como instrumento para la motivación laboral el cuestionario Motivación para el Trabajo (CMT) con un alfa de cronbach de 0.952 y el instrumento para compromiso organizacional la encuesta basada en la teoría de Meyer y Allen (1997), con un alfa de cronbach de 0.840, indicando una alta fiabilidad de los instrumentos. Como resultado de la investigación se obtuvo Rho = 398 y p valor de 0.000

($p < 0.05$), reflejando que existió una relación directa y positiva entre las variables de motivación laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de posventa del sector automotriz de Lima. A su vez también se pudo determinar que mientras exista una motivación constante sobre los trabajadores, ellos se sentirán más entusiasmados e identificados con la empresa y a su vez tendrán mayor rendimiento.

2. Marco filosófico

En atención a la temática expuesta es de hacer notar que la santa biblia también hace referencia al compromiso y motivación mencionando lo siguiente: “Por tanto, id, y haced discípulos a todas las naciones, bautizándolos en el nombre del Padre, y del Hijo, y del Espíritu Santo; enseñándoles que guarden todas las cosas que os he mandado; y he aquí yo estoy con vosotros todos los días, hasta el fin del mundo. Amén.” Mateo 28:19,20. En otras palabras éste es el compromiso que, como cristianos, cada uno debe de tener con su prójimo para motivarlos a buscar a Dios. En la perspectiva que aquí se adopta, sin duda alguna Dios derramará sus bendiciones, porque lo que se hace con sus hijos, también lo estamos haciendo a Él.

3. Marco teórico:

3.1 Motivación laboral

Dentro de esta configuración de ideas la motivación laboral se puede entender como el nivel de esfuerzo que las personas están dispuestas a

realizar, con la finalidad de crear elementos que impulsen a lograr el objetivo.

Por lo tanto desde la perspectiva de Boada, Diego, & Agulló (2004), el nivel de esfuerzo que las personas están dispuestas a realizar representa la voluntad de ejercer altos niveles hacia las metas organizacionales. En este sentido Neyra & Ríos (2016), expone que, el nivel de esfuerzo lo describe como la voluntad para alcanzar las metas, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal es decir, el impulso de satisfacer las necesidades que se haya presente en el empleado en la autorrealización, mejores condiciones laborales y satisfacción de necesidades personales Peña & Villón (2018).

Se plantea entonces lo que Peña & Villón (2018), enfatizan con la finalidad de crear elementos que impulsen e incentiven al empleado a lograr un objetivo, éste impulso conlleva a la persona a actuar de determinada manera, dando origen a un comportamiento específico. Por otra parte Chiavenato (2001), argumenta que se considera un proceso psicológico que evalúa el nivel de esfuerzo de un individuo, que está dispuesto a proporcionar a la empresa, con el propósito de cumplir con el objetivo. En este sentido Ruiz & Ortega (2018), relacionan a todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo.

3.2 Modelos teóricos de motivación laboral

3.2.1 Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow

En otro orden de ideas es oportuno destacar a Palma (2000), quien destaca lo planteado por Maslow con el concepto de necesidades y la importancia de

la satisfacción de las mismas en un sentido jerárquico. En adelante, Lopez (2005), menciona que el objetivo de la teoría de Abraham Maslow era demostrar que el hombre a lo largo de la vida busca satisfacer sus necesidades.

Sobre la base de lo anterior se puede expresar que estas necesidades se encuentran divididas en dos categorías según se puede observar en la figura 1: las necesidades primarias, conformadas por las necesidades fisiológicas y las necesidades de seguridad, que se caracterizan por ser las más básicas y a la vez más esenciales para el ser humano. Posteriormente se hace mención a las necesidades secundarias, conformadas por la necesidad de sociabilidad, la necesidad de autoestima y la necesidad de autorrealización, de modo que una de las necesidades sólo se activará después que al anterior este satisfecha.

Pirámide de Maslow de la jerarquía de necesidades.

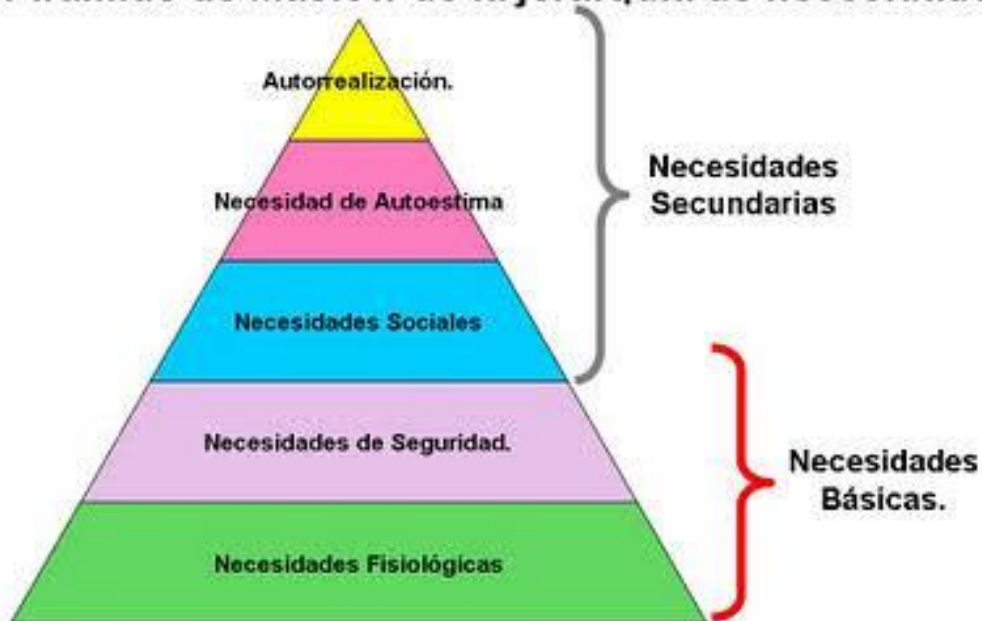


Figura 1. Pirámide de Maslow

3.2.2 Teoría de la motivación ERG Clayton Alderfer

Como complemento Otero (2017), demuestra que esta teoría se fundamenta en las necesidades jerárquicas de Maslow, pero según la teoría de Alderfer no son cinco necesidades, sino tres las que poseen los individuos. Por consiguiente, Palma (2000), resalta que la diferencia básica con los planteamientos de Maslow es que, para Alfred Adler, las necesidades satisfechas no guardan necesariamente una relación jerárquica, es decir no llevan a la satisfacción de otro tipo de necesidades sino más bien a un aumento o intensificación de dicha necesidad. Siendo estas que a continuación se describen:

La necesidad de existencia: La cual satisface nuestras existencias materiales básicas.

La necesidad de relación: Determinada por los deseos sociales y de estatutos exigen interacción con otras personas para ser satisfechos.

La necesidad de crecimiento: determinado por el deseo de alcanzar un desarrollo personal.

3.2.3 Teoría Bifactorial de Herzberg

Visto desde la perspectiva Peña y Villón (2017), exteriorizan que Herzberg clasificó a la motivación en dos factores orientados al ambiente externo y al trabajo del individuo. Por su parte, Palma (2000), expresa que Herzberg, plantea la existencia de Factores Higiénicos y Motivacionales; los primeros de orden preventivo y constituido por las características de contexto en el trabajo cuya presencia no aumenta la satisfacción, pero si no están

presentes causan insatisfacción. En este sentido los factores propiamente motivacionales, son las características del contenido, el puesto del empleado como la responsabilidad, autonomía, reconocimiento, desarrollo profesional, entre otros.

3.2.4 Teoría de las necesidades de McClelland

De estas evidencias es oportuno hacer mención de Otero (2017), quien argumentado por McClelland, menciona que las personas poseen necesidades específicas adquiridas, las cuales se moldean a lo largo de la vida. Por otra parte, Peña y Villon (2017), establecen que una necesidad insatisfecha origina una tensión que promueve unos impulsos en el interior del individuo. En resumidas cuentas, los individuos se encuentran motivados, de acuerdo con la intensidad de su deseo de desempeñarse, en términos de una norma de excelencia o de tener éxito en situaciones competitivas. Finalmente, McClelland destacó a su vez tres necesidades que a continuación se mencionan:

Necesidad de Logro

De acuerdo al enunciado la necesidad de logro se refiere, al esfuerzo del individuo por sobresalir y a la lucha por alcanzar el éxito.

Es decir, el esfuerzo por sobresalir se da, cuando el individuo ayuda a que las personas sobrepasen cualquier tipo de dificultades y limitaciones. De acuerdo con la afirmación Otero (2017), hace énfasis que se ejecutan distintas acciones o faenas no muy sencillas, ahora bien para Bernable (2018), estos reciben retroalimentación positiva constante acerca de su

desempeño; para la perspectiva de Cueva (2018), tienen el impulso a tener un buen rendimiento. Por su parte Sanchez (2012), hace patente distinguirse por hacer bien las cosas y finalmente Araya & Pedreos (2009), comunican que tienden a dirigir su energía a hacer sus actividades de la mejor manera y rápido.

Sobre el asunto Cueva (2018), refleja que la lucha por el éxito pasa por alcanzar los objetivos trazados por la propia empresa y por él. A su vez Sanchez (2012), hace énfasis en vencer obstáculos y al mismo tiempo Chaparro (2006), transmite en fabricar sus propias oportunidades e interés por la eficacia y eficiencia en la búsqueda de soluciones a los problemas. Además se puede argumentar que este tipo de personas poseen un intenso deseo de alcanzar la gloria Garcia & Gonzales (2015) y un impulso por vencer desafíos, avanzar y crecer a la luz de Sanchez (2012).

Necesidad de poder

Si bien es cierto que la necesidad de poder se manifiesta por medio de acciones que buscan tener impacto, influencia y control, mediante las modificaciones del comportamiento de los individuos.

En la perspectiva que aquí se adopta según Sanchez (2012), las acciones que buscan tener impacto, influencia y control, son las que se realizan sobre otra persona y su entorno. Ahora bien para Otero (2017), desempeñar determinadas actividades, lo cual a su vez se esfuerzan para ser reconocidos como líderes Sanchez, (2012). En este sentido Sonia (2000), expresa que la referencia de ejercer el control sobre otros, como los jefes,

gobernantes, ejecutivos de alta dirección entre otros por lo general, tales individuos que persiguen posiciones de liderazgo son: francos, empeñosos, exigentes y obstinados, y les gusta hablar en público y enseñar.

Las modificaciones de los comportamientos de los individuos, se da para que se comporten de una manera que no se lograría con ningún otro medio Floridas (2017), también sirven para organizar los esfuerzos de otros, adquiriendo o manteniendo el control y alcanzando las metas trazadas por la empresa Chiavenato (2001), asimismo estos individuos prefieren trabajos que el resultado dependa de su propio esfuerzo Neyra & Ríos (2016) y los factores ambientales también pueden aumentar el motivo de poder, especialmente en situaciones donde la persona tiene cierto grado de dominio sobre el destino de otra Sanchez (2012).

Necesidad de afiliación

La necesidad de afiliación se refiere a entablar relaciones interpersonales amistosas y cercas con los integrantes dela organización y también está referida a la integración y realización de actividades en grupo.

Las relaciones interpersonales se presentan cuando las personas necesitan interactuar con otras personas y se muestran típicamente ansiosas por esas relaciones Sanchez (2012), asimismo este tipo de relaciones amplía la capacidad de los administradores para ser objetivos y tomar decisiones Cueva (2018), lo cual es muy probable que les preocupe tener buenas relaciones sociales Garcia & Gonzales (2015), además la conducta social responde al impulso que se satisface mediante la creación y disfrute de

vínculos afectivos con otras personas Batista, Gálvez, & Hinojosa (2010), este tipo de relaciones deben ser respetuosas Otero (2017), amigables Chaparro (2006) y cercanas Floridas (2017).

Por consiguiente la integración y realización de actividades por lo general, tienden a ser interesantes y a pensar con frecuencia acerca de la calidad de sus relaciones personales según (Santrock 2002, citado por Araya & Pedreos, 2009), además se infiere por los comportamientos que se encargan a obtener, conservar y restaurara una relación afectiva con una persona Chaparro (2006), sus decisiones se basan en aumentar su popularidad que en promover las metas de la organización Garcia & Gonzales (2015), por lo general estas personas populares, no les gusta realizar trabajo individual, sino en equipo y donde puedan ayudar a la gente (Guédez 2013, citado por Otero, 2017), también estas personas temen la desaprobación de los demás y en lo que sería un intento por saber la opinión que se tiene de ellos se afanan en buscar seguridad en el resto dela gente, lo que por desgracia es un patrón de conducta que suele hacerlos menos populares Sanchez (2012).

3.2.5 Teoría de las expectativas de Vroom

Siendo las cosas así, resulta claro destacar a Chaparro (2006), quien menciona que la teoría de Vroom, analiza qué persiguen las personas en la organización y la forma de obtenerlo, para determinar las motivaciones. Por lo tanto Peña y Villon (2017), alegan que para Vroom en cada individuo, existen tres factores que determinan la motivación, para producir en los que se mencionan: la valencia, que se refiere a la fuerza de la preferencia de una persona por recibir una recompensa; las valencias asignadas por cada

persona a diferentes consecuencias, dependen de sus propias necesidades; la expectativa, o percepción que tiene el individuo de la dificultad que encierra un esfuerzo y la posibilidad de alcanzar la meta deseada y la idea que tiene un empleado de que después de realizada una tarea recibirá una recompensa.

Por lo tanto, este modelo de cierta forma permite entender fácilmente el proceso mental utilizado para la motivación. De esta manera, la importancia de la presente teoría reposa en el interés que se observa de la individualidad y la variabilidad de las fuerzas motivadoras.

3.3 Compromiso Organizacional

Ante este apartado el compromiso organizacional es el grado con el cual el colaborador se identifica e involucra con la organización donde labora, aceptando como propias las metas y objetivos de la organización.

En este sentido el grado con el cual el colaborador se identifica e involucra, viene hacer como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y organización Meyer & Allen (1991). Por lo tanto, es algo que refleja un deseo, una necesidad y una obligación de mantenerse dentro de la institución. Por su parte Silva (2011), destaca la fuerza con la que un individuo se siente vinculado a su trabajo e implica el seguimiento de un curso de acción relevante para la organización, aceptando el sentimiento y la comprensión del pasado y el presente de la institución, como también la comprensión y comportamiento de todos los participante. Igualmente Larrain (2017) señala que el trabajador debe contar con una preparación

para gastar considerable esfuerzo en nombre de la organización y fuertes deseos de mantenerse en ella Cruz & Salirrosas (2015).

En este sentido se comprende que las metas y objetivos en la organización tendrán mayores posibilidades de alcanzarlas, posibilitando el desarrollo de habilidades y capacidades colectivas, formando equipos de trabajos unidos y consistentes Uchuypoma (2017). Ahora bien para Baldoceada (2017) la capacidad de prevenir y superar obstáculos que interfieran en el logro de los objetivos son primordiales, pero ante todo, toma una estructura orientada al cumplimiento de la misión y visión empresarial Hernández, Soberanes, Medina, & Martínez, (2008). Por lo tanto el compromiso con los objetivos y metas según (Hellriegel & Woodman 1999, citado por Flores, 2016) va más allá de la lealtad y llega a la contribución activa en el logro de las metas de la organización. Dentro de este marco siendo que el compromiso es una actitud hacia el trabajo y a ello se suma la opinión de (Betanzos & Paz 20016, citado por Baldoceada, 2017), quienes afirman que la integración de las personas a la organización es una asunto de vital importancia, pues este acoplamiento depende en gran medida que los intereses, objetivos, metas y necesidades de cada uno lleguen a un nivel armónico que permita que la relación empleado–empresa.

3.4 Modelos teóricos del compromiso organizacional

3.4.1 Teoría de Becker (1960)

A partir de estas percepciones Becker (1960), establece que una persona se compromete por una decisión individual, lo que le lleva a hacer

inversiones como aportar su esfuerzo, para tener beneficios que le brinda su empresa como una pensión o jubilación y dejarlo le significaría una pérdida. Es por ello que Barraza y Acosta (2008), añaden que la persona continúa en la organización, porque cambiar su situación supondría sacrificar las inversiones realizadas. A esta faceta se le ha denominado la dimensión calculada o de continuidad.

Posteriormente Becker identificó diferentes tipos de compromiso y los denominó compromiso: con la organización, con la alta gerencia, con el supervisor, con el grupo de trabajo, con la ocupación. Si bien es cierto, cada tipo de compromiso es diferente y tiene su propia dinámica de influencia en el desempeño y en la conducta organizacional, todos en conjunto son agentes reguladores de las actuaciones laborales y organizacionales de los empleados y trabajadores.

3.4.2 Teoría de Meyer y Allen (1991)

Por consiguiente según la teoría Bravo, Gonzalez, & Grabados (2017), presentan la definición multidimensional del compromiso, en la que existen tres tipos de compromisos independientes entre sí; en tal sentido una persona puede desarrollar uno u otro tipo de compromiso, según el entorno, el supervisor y el momento en particular. De igual forma, Vilcapaza & Flores (2018), definen el compromiso organizacional como un estado psicológico que establece el vínculo entre el trabajador y la organización, el cual influye en la decisión de continuar o no en la organización.

Por lo tanto, este modelo de tres factores es elegido para abordar teórica e instrumentalmente la investigación que se expone, por lo que, se puede concluir que el compromiso tiene tres dimensiones, lo cual no significa que existan tres variables distintas, sino que, en realidad, es una sola con tres facetas.

Compromiso afectivo

Bajo esta perspectiva el compromiso afectivo es visto como el vínculo emocional que se produce cuando el trabajador percibe acciones de la empresa en favor suyo y cuando éste se identifica con los valores y objetivos de la organización.

Por lo tanto el vínculo emocional se genera, según Uchuypoma (2017), mediante la aceptación del colaborador cuando la organización satisface sus necesidades y expectativas. Es decir estos beneficios y apoyo son valorados (Meyer y Allen 1997, citado por Larrain, 2017), produciendo un apego emocional a la vista de Flores (2016); de tal forma que incluso según Agüero y Ortiz (2012, citado por Flores, 2016), se sienten orgullosos ser parte de la organización y cuando el trabajador interioriza las metas y valores que tiene el empleado con su empleador Larrain (2017).

En resumidas cuentas la identificación con los valores y objetivos de la organización según Larrain (2017), tiene que ver con las metas que se cumplan. Finalmente Bravo, González, & Granados (2017), expresan lo que a su vez impacta directamente en la participación e involucramiento emocional que muestra el trabajador.

Compromiso de continuidad

En este marco de argumentación el compromiso de continuidad puede desarrollarse como consecuencia de cualquier acción o evento que incremente el costo, por otro lado, se puede dar el apego a lo material del colaborador con la empresa y así las necesidades que se podrían dar del empleado serian, respecto al esfuerzo y tiempo que perdería en caso de retirarse de la organización.

Desde la perspectiva más general para Arias (2001, citado por Pineda, 2016) los costos asociados tanto financieros como beneficios percibidos que se perderían al retirarse de la institución implicaría un alto costo para el empleado. Al mismo tiempo Meyer y Allen (1997, citado por Larrain, 2017), expresan que también se puede desarrollar como resultado de cualquier evento que incremente el costo de abandono, dado que se reconocen como costos existentes. Finalmente Lagomarsino (2011, citado por Flores, 2016), relaciona estrechamente el factor económico debido a que el colaborador interpreta una ausencia real de alternativas y se quedará en el puesto hasta que encuentre alguna.

El apego material será en medida que vea que su retribución peligra, lo cual hace que desarrolle grandes esfuerzos para no perderla Chiavenato (2004, citado por Flores, 2016), también se podría dar como consecuencia de la inversión de tiempo y esfuerzo que la persona ha logrado por su permanencia Uchuypoma (2017), asimismo el colaborador se siente vinculado a la empresa porque ha invertido dinero y dejarla implicaría perlo todo según Flores (2016) y la continuidad depende únicamente de los

intereses particulares del colaborador, en consecuencia la conveniencia por dichos intereses hace que se tome mejores decisiones en función a lo económico según Flores (2016).

La necesidad está caracterizado por un estado mental de mantener el empleo y conseguir metas para la empresa (González y Guillen 2008 citado por Rengifo & Maldonado, 2018), asimismo podemos relacionarlo con la motivación extrínseca debido a que al colaborador no es atraído por la actividad realizada sino por lo que recibe de ella según Pineda (2016), de la misma manera (Rivera 2010, citado por Flores, 2016) refiere que también radicará en las habilidades y competencias con la que no cuenta o carece el colaborador, ya pesar de ello sigue laborando.

Compromiso normativo

Ante este apartado el compromiso normativo se podría entender como la obligación moral de permanecer a la institución, siendo aceptado libremente por las personas de realizar lo correcto por razones de lealtad y el deber de retribuir hacia la empresa por los beneficios obtenidos durante un periodo determinado.

Por otro lado es de hacer notar lo que Pineda (2016), destaca y es que la obligación de los trabajadores, hace referencia a las normas sociales que deben seguir para que una organización marche de forma eficiente, todo ello conduce al despertar de un sentido de reciprocidad en los colaboradores para con la empresa, pues esto viene a desarrollarse como

consecuencia de las experiencias de socialización que hacen permanecer a la organización a través de algunos beneficios obtenidos Silva (2011).

En esta perspectiva según Silva (2011), la lealtad tiene que ver con lo fieles que puede llegar hacer los colaboradores por los beneficios obtenidos a través de las experiencias vividas. En este sentido Flores, (2016) expresa que existe un fuerte sentir de permanecer a la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda a la organización por haberle dado una oportunidad que fue valorada, de tal manera que el colaborador siente el deber de retribuir a la institución por recibir ciertas prestaciones, esto genera una permanencia en el lugar hasta que el pago sea terminado.

3.4.3 Teoría de Poter, Steers y Mowday (1974)

Es notorio resaltar a Vilcapaza y Flores (2018), pues para ellos el compromiso organizacional ha sido estudiado y conceptualizado de muchas maneras, en este sentido una de las más destacadas es el compromiso actitudinal, definido como la identificación del colaborador con la organización. A su vez esta teoría menciona que es el deseo del trabajador de seguir perteneciendo a la organización ya que se siente identificado con sus metas y valores.

Por otro lado, los autores de la investigación consideran que el compromiso organizacional se caracteriza por los siguientes tres factores: Fuerte creencia y aceptación de las metas y valores de la organización, un mayor esfuerzo por parte de los empleados hacia el bienestar de la entidad y un fuerte deseo de permanecer en la organización.

Finalmente, Mowday, Porter y Steers, en su empeño por medir el compromiso organizacional construyeron un instrumento de medida, el cual tiene como nombre OCQ (Organizational Commitment Questionnaire). En su primera versión, el OCQ presentaba 15 ítems valorados con una escala de Likert de siete puntos. Posteriormente realizaron una versión corta de 9 ítems puntuados también en una escala de Likert que va de totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo.

4. Marco conceptual o términos

4.1 Motivación Laboral

Notablemente la motivación laboral se puede entender como el nivel de esfuerzo que las personas están dispuestas a realizar, con la finalidad de crear elementos que impulsen a lograr el objetivo sobre la necesidad de logro, poder y de afiliación.

Necesidad de logro

Habitualmente la necesidad de logro se refiere al esfuerzo del individuo por sobresalir y a la lucha por alcanzar el éxito, con el apoyo de tomar buenas decisiones y lograr los objetivos planteados.

Necesidad de poder

Resulta lógico definir que la necesidad de poder se manifiesta por medio de acciones que buscan tener impacto, influencia y control, mediante las modificaciones del comportamiento de los individuos. Teniendo participación activa e influencia en los demás.

Necesidad de afiliación

De acuerdo con el supuesto la necesidad de afiliación se refiere a, entablar relaciones interpersonales amistosas y cercas con los integrantes de la organización, además también está referida a la integración y realización de actividades en grupo. Por ende, poseen una mayor facilidad de socialización y trabajo en equipo dentro de la organización.

4.2 Compromiso organizacional

El compromiso organizacional es el grado con el cual el colaborador se identifica e involucra con la organización donde labora, aceptando como propias las metas y objetivos de la organización. Donde el enfoque tridimensional lo conforma el compromiso afectivo, de continuidad y normativo.

Compromiso afectivo

De acuerdo al enunciado el compromiso afectivo es visto como el vínculo emocional que se produce cuando el trabajador percibe acciones de la empresa en favor suyo y cuando éste se identifica con los valores y objetivos de la organización. Siendo de vital importancia la familia, el sentido de pertenencia y la lealtad.

Compromiso de continuidad

Específicamente el compromiso de continuidad puede desarrollarse como consecuencia de cualquier acción o evento que incremente el costo, por otro lado, se puede dar el apego a lo material del colaborador con la

empresa y así las necesidades que se podrían dar del empleado serian respecto al esfuerzo y tiempo que perdería en caso de retirarse de la organización. Por ello, se da prioridad a la permanencia en el trabajo, debido a la inseguridad de encontrar otro, porque esto le afectaría mucho.

Compromiso normativo

El compromiso normativo se podría entender como la obligación moral de permanecer a la institución, siendo aceptado libremente por las personas de realizar lo correcto por razones de lealtad y el deber de retribuir hacia la empresa por los beneficios obtenidos durante un periodo determinado. De tal manera que habría necesidad de retirarse del trabajo debido al sentido de retribución hacia la organización.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1. Tipo de investigación

Para abordar una experiencia de trabajo se hizo una investigación correlacional, que a la luz de Hernandez, Fernández, & Baptista (2014), explican que el tipo de estudio correlacional tiene como propósito, medir el grado de relación que existe entre dos o más variables o conceptos. Por esta razón dicho estudio midió las dos variables que se pretendían analizar, para ver si estaban o no relacionadas en los mismos sujetos y luego se analizó la correlación.

2. Diseño de investigación

Consecuentemente para esta investigación se utilizó el diseño no experimental, basado en llevar a cabo un estudio sin la manipulación deliberada de las variables desde la perspectiva de Hernandez, Fernández, & Baptista (2010), sólo se observó los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos y determinar la relación si hubiese.

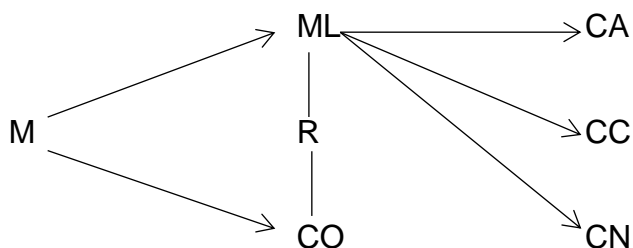


Figura 2. Diseño de investigación (elaboración propia)

Dónde:

M = Muestra de estudio

ML = Motivación laboral

CO = Compromiso organizacional

R = Relación

CA = Compromiso afectivo

CC = Compromiso de continuidad

CN = Compromiso normativo

3. Hipótesis

3.1 Hipótesis general

¿Existe relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular 2019?

3.2 Hipótesis específicas

¿Existe relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso afectivo de los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular 2019?

¿Existe relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso de continuidad de los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular 2019?

¿Existe relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso normativo de los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular 2019?

4. Identificación de la variable

Variable independiente:

Motivación laboral

Dimensiones:

Necesidad de logro

Necesidad de poder

Necesidad de afiliación

Variable dependiente:

Compromiso organizacional

Dimensiones:

Compromiso afectivo

Compromiso de continuidad

Compromiso normativo

5. Población y muestra

Delimitación espacial y temporal

Para el siguiente estudio se consideró una clínica particular del distrito de Miraflores, dicha institución cuenta con una población mayor a los 1500 colaboradores. Al mismo tiempo el instrumento se aplicó a los colaboradores del departamento de operaciones de la clínica y el tiempo promedio de dicho estudio estuvo comprendido por de 6 meses.

Delimitación de la población y muestra

Dentro de este orden de ideas según Hernandez et al., (2010) la población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Ahora bien, cabe agregar que la población seleccionada para dicha investigación estuvo conformada por los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular de Miraflores, donde laboran 95 personas. La población estuvo compuesta por hombres y mujeres que laboran en esa institución de las diferentes edades (mayores de edad), grado de instrucción, estado civil, experiencia profesional entre otros.

En atención a la temática expuesta, la muestra considerada por Hernandez et al., (2010), como un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta, en este sentido menciona que cuando la población en estudio es finita se toma como muestra a la totalidad de esta. Asimismo, para este proyecto se utilizó como muestra los 95 colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular.

6. Técnica de muestreo:

Evidentemente para el presente estudio tuvo un muestreo no probabilístico, para la elección de los colaboradores que participaron como parte de la muestra.

Dicho de otro modo, según Hernandez et al., (2010), expresa que es no probalístico o por conveniencia, debido a que la elección de los miembros para el estudio depende del criterio del investigador. Por esta razón para el presente proyecto se aplicó una encuesta a 95 colaboradores que conformaron el total del área de operaciones de una clínica particular.

7. Plan del procesamiento de datos

7.1 Diseño del instrumento de investigación:

En la perspectiva que aquí se adopta, se utilizó como instrumento para la motivación laboral, el Cuestionario de Motivación laboral creada por David McClelland en 1961, conformado por 15 ítems, con 3 componentes de los cuales 5 ítems son de la necesidad de logro, otros 5 ítems son de la necesidad de poder y los últimos 5 ítems de la necesidad de afiliación. En lo esencial destacaba opciones de respuesta las cuales pertenecen a la escala de Likert de 5 puntos, donde 1= totalmente en desacuerdo, 2=en desacuerdo, 3=ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 en acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo.

Ahora bien, dentro de este orden de ideas para medir el nivel de compromiso de los colaboradores respecto a la organización, se utilizó la versión del Cuestionario de Compromiso Organizacional creada por Meyer,

Allen, & Smith (1993), quienes establecieron el coeficiente de Alpha de Cronbach de .79 para el cuestionario en forma global y de .85, .79 y .73 respectivamente por sus dimensiones afectiva, de continuidad y normativa. Es de hacer notar que está conformado por 18 ítems, con 3 componentes de 6 ítems cada uno, igualmente la aplicación de forma individual o colectiva y las opciones de respuesta pertenecen a una escala de Likert de 5 puntos, donde 1= totalmente en desacuerdo, 2=en desacuerdo, 3=ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 en acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo.

7.2 Confiabilidad del instrumento de investigación (Alpha de Cronbach)

Tabla 1. Confiabilidad del instrumento motivación laboral

Es necesario recalcar que en la tabla 1 de acuerdo con los resultados obtenidos respecto a la motivación laboral, se puede observar que tiene una fiabilidad de 0.847 y sus dimensiones con valores superiores a 0.6, demostrando que el instrumento es confiable.

Elementos	Alpha de Cronbach	Nº de Items
Dimensiones de motivación laboral		
Necesidad de logro	0.764	5
Necesidad de poder	0.689	5
Necesidad de afiliación	0.859	5
Motivación laboral	0.847	15

Tabla 2. Confiabilidad del instrumento compromiso organizacional

Con referencia en la tabla 2, de acuerdo con los resultados obtenidos respecto al compromiso organizacional, se puede apreciar que tiene una fiabilidad de 0.904 y sus dimensiones con valores superiores a 0.7, lo cual demuestra que el instrumento es confiable.

Elementos	Alpha de Cronbach	Nº de Items
Dimensiones de compromiso organizacional		
Compromiso Afectivo	0.888	6
Compromiso de Continuidad	0.805	6
Compromiso Normativo	0.717	6
Motivación laboral	0.904	18

8. Técnicas de datos

8.1 Técnicas de recolección de datos

Es preciso destacar que según Hernandez et al., (2010), la encuesta es un instrumento que mejor se adapta a la presente investigación, pues es un conjunto de preguntas relacionadas a una o más variables a medir. Por lo tanto, aplico el cuestionario con la escala de Likert a la presente investigación debido a que en la actualidad su elaboración es sencilla, sus resultados son análogos y sus ítems reflejan los aspectos de un objeto hacia lo que debe tener una posición distinta. Esto permitió medir con

intensidad las actitudes iniciales del encuestado, así como las actitudes finales que son la media de puntuación que el encuestado dió a cada uno de los ítems del cuestionario Bozal (2006).

8.2 Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos

Dentro de este orden de ideas para el procesamiento y análisis de datos se utilizó el software estadístico SPSS v.22, permitiendo de esta forma el análisis de manera confiable de los datos recolectados. Por consiguiente, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho Spearman que es un índice estadístico, el cual sirvió para medir la asociación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional.

CAPITULO IV

Resultados y discusión

1. Resultados estadísticos

1.1 Descripción de datos sociodemográficos de la población

Tabla 3 Información socio-demográfica

En la tabla 3, se puede apreciar los resultados sociodemográficos, teniendo como participantes a 95 colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular. En este sentido la edad de los colaboradores es del 52.6% entre 20 – 29 años, el 31.6 % entre 30 – 39 años, el 14.7% entre 40 – 49 años y 1.1% de 50 años a más. Con respecto al sexo de los participantes, el 55.8% son masculinos y el 44.2% son femeninos. En cuanto al estado civil el 57.9% son solteros, el 41.1 son casados y sólo el 1.1% es divorciado. Además, en el grado académico alcanzado, un 37.9% es técnico, el 34.7 es bachiller, el 26.3% posee título profesional y el 1.1% tiene maestría.

	<i>N</i>	%
Edad		
20 – 29	50	52.6
30 – 39	30	31.6
40 – 49	14	14.7
50 a más	1	1.1
Sexo		
Masculino	53	55.8
Femenino	42	44.2

Estado civil		
Soltero(a)	55	57.9
Casado(a)	39	41.1
Divorciado(a)	1	1.1
Otros	0	0.0
Grado académico		
Técnico	36	37.9
Bachiller	33	34.7
Título profesional	25	26.3
Maestría	1	1.1
Total	95	100

Tabla 4 Información socio-laboral

En función del análisis en la tabla 4, se describe la información socio-laboral, con respecto al cargo laboral el 43.2% son de facturación ambulatoria, el 20% de facturación hospitalaria, el 9.5% de presupuesto y un 27.4% de emergencia. A su vez en cuanto a la antigüedad laboral, el 17.9% tienen de 6 meses a 1 año, el 44.2% están entre 2 a 3 años, el 24.2% tienen 4 a 5 años y un 13.7% están de 6 años a más.

	<i>N</i>	%
Cargo laboral		
Facturación ambulatoria	41	43.1
Facturación hospitalaria	19	20.0
Presupuesto	9	9.5
Emergencia	26	27.4

Antigüedad laboral		
6 meses a 1 año	17	17.9
2 a 3 años	42	44.2
4 a 5 años	23	24.2
6 a más años	13	13.7
Total	95	100.0

1.2 Análisis de los ítems de motivación laboral y compromiso organizacional

Tabla 5 Resultados promedios de las dimensiones de motivación laboral.

Ahora bien, en la tabla 5, se presentan las dimensiones de la variable Motivación laboral, ahí la Necesidad de logro tiene un promedio 4.23, el cual indica que según las alternativas es bastante de acuerdo, el indicador que tiene mayor puntaje promedio es, Me gusta fijar y alcanzar metas realistas con un 4.36, seguido de Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes como indicador con puntaje de 4.09. En segundo lugar, en cuanto a la segunda dimensión Necesidad de poder tiene un promedio 3.45, y el de mayor puntaje promedio es, Me gusta trabajar en competencia y ganar con 3.85, seguido del indicador Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo, con menor promedio con 3.13. Finalmente, la dimensión Necesidad de afiliación tiene un promedio 3.67, en el que mayor puntaje promedio es, Me gusta pertenecer a los grupos y organizaciones con 3.79 y A menudo me encuentro hablando con otras personas de mi área de labores sobre temas que forman parte del trabajo es el indicador con menor

promedio 3.55. En conclusión, se puede observar en forma general que la variable Motivación laboral tiene una tendencia positiva y la dimensión Necesidad de logro tiene un mejor puntaje promedio.

Dimensiones	Ítems	<i>M</i>	<i>SD</i>
Necesidad de logro		4.23	0.54
	Intento mejorar mi desempeño laboral.	4.27	0.82
	Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes.	4.09	0.70
	Me gusta que me asignen en tareas complejas.	4.15	0.70
	Me gusta fijar y alcanzar metas realistas.	4.36	0.74
	Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil.	4.28	0.79
Necesidad de poder		3.45	0.60
	Me gusta trabajar en competencia y ganar.	3.85	0.82
	Me gusta trabajar en situaciones de estrés y presión.	3.37	0.84
	Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo.	3.13	0.91
	Me gusta influenciar a la gente para conseguir mi objetivo.	3.35	1.01
	Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean.	3.57	0.86
Necesidad de afiliación		3.67	0.69
	A menudo me encuentro hablando con otras personas de mi área de labores sobre temas que forman parte del trabajo.	3.55	0.78
	Me gusta estar en compañía de otras	3.65	0.85

personas que laboran siendo parte del personal de la institución.

Tiendo a construir relaciones cercanas con los compañeros(as) de trabajo.	3.77	0.92
Me gusta pertenecer a los grupos y organizaciones.	3.79	0.87
Prefiero trabajar con otras personas más que trabajar solo(a).	3.59	0.86

Figura 3 Puntaje promedio de las dimensiones de la Motivación laboral

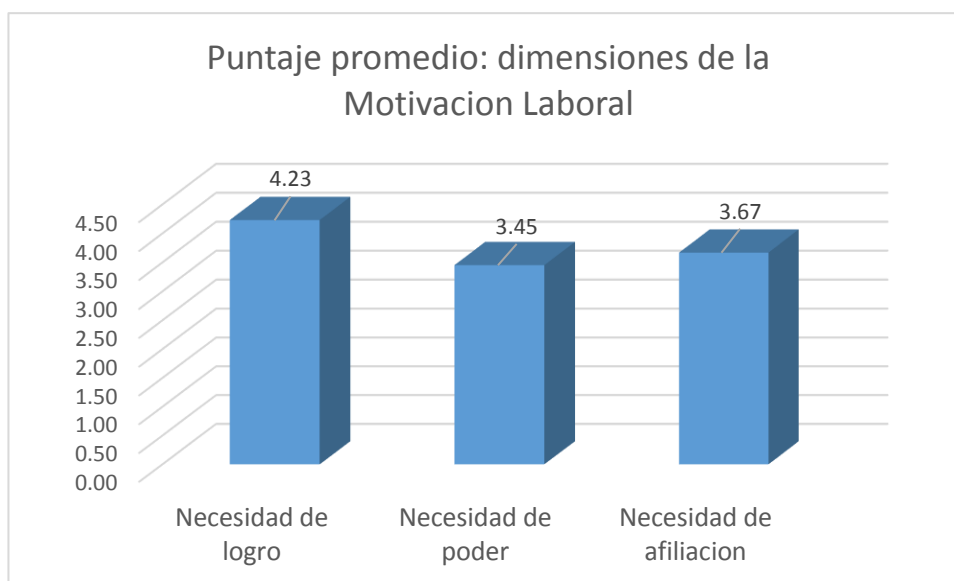


Tabla 06 Resultados promedios de las dimensiones Compromiso organizacional.

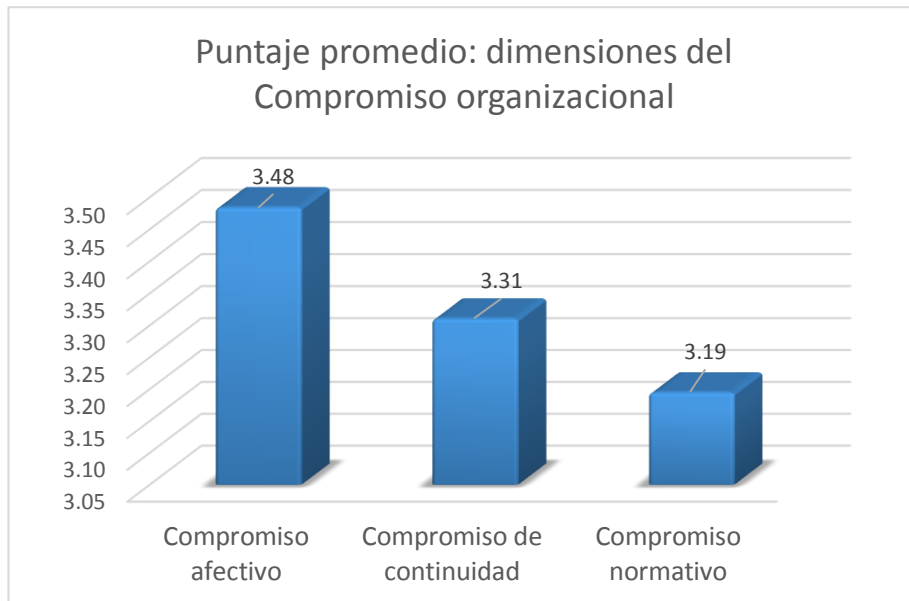
Se puede apreciar que en la tabla 06, se presentan las dimensiones de la variable Compromiso organizacional, destacando que el Compromiso afectivo tiene un puntaje promedio de 3.48, teniendo como indicador con mejor puntaje promedio a Me siento integrado plenamente en mi institución con 3.61. Sin duda, en la segunda dimensión Compromiso de continuidad

tiene un promedio de 3.31, siendo el indicador Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi institución en estos momentos, con mayor puntaje promedio 3.47 y Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de la institución, el de mejor promedio con 3.14. Finalmente, la tercera dimensión Compromiso normativo posee un puntaje promedio de 3.19, siendo el indicador con mayor promedio Esta institución merece mi lealtad, con 3.57 y con el de menor promedio No siento obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo, 2.76 indicando, según las alternativas presentadas, se está en desacuerdo. En conclusión, se observa en forma general, que la variable Compromiso organizacional tiene una tendencia regular, destacando que la dimensión con menor puntaje promedio y que se debería de mejorar es el Compromiso normativo.

Dimensiones	Ítems	<i>M</i>	<i>SD</i>
Compromiso afectivo		3.48	0.74
	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta institución.	3.28	0.99
	Realmente siento como si los problemas de la institución fueran míos.	3.49	0.89
	Experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi institución.	3.53	0.87
	Me siento ligado emocionalmente a mi institución.	3.39	0.94
	Me siento integrado plenamente en mi institución.	3.61	0.95
	Esta institución significa personalmente mucho para mí.	3.60	0.89

Compromiso de continuidad	3.31	0.69
Hoy permanecer en esta institución, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.	3.35	0.98
Sería muy duro para mí dejar esta institución, inclusive si lo quisiera.	3.38	0.98
Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi institución en estos momentos.	3.47	1.03
Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de la institución.	3.14	1.13
Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la institución, podría haber considerado trabajar en otro sitio.	3.32	0.89
Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta institución, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.	3.21	0.82
<hr/>		
Compromiso normativo	3.19	0.68
No siento obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo.	2.76	1.14
Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi institución ahora.	3.21	0.98
Me sentiría culpable si dejara mi institución ahora.	3.26	0.91
Esta institución merece mi lealtad.	3.57	1.08
No abandonaría mi institución en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.	3.33	1.04
Estoy en deuda con la institución.	3.04	1.19

Figura 4 Puntaje promedio de las dimensiones del Compromiso organizacional.



1.3 Análisis de la relación entre motivación laboral y compromiso organizacional

Prueba de normalidad

Dentro de este orden de ideas la prueba de normalidad es un análisis para poder conocer la distribución de la información y así poder aplicar estadísticos paramétricos o no paramétricos.

Tabla 07 Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

Desde esta perspectiva la hipótesis nula se demuestra que la distribución es normal y la hipótesis alterna menciona que distribución es no normal, entonces, si el p valor es menor a 0.05 ($p < 0.05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. En este sentido como se puede observar en la Tabla 07, el p valor de los resultados de las variables es menor a 0.05, lo

que indica que la distribución de los datos es no normal. En consecuencia, el estadístico adecuado para la relación entre dos variables analizadas, es el Rho de Spearman.

Dimensiones / Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Df	p valor
Necesidad de Logro	.119	95	.002
Necesidad de Poder	.093	95	.044
Necesidad de Afiliación	.175	95	.000
Compromiso Afectivo	.098	95	.026
Compromiso de Continuidad	.123	95	.001
Compromiso Normativo	.075	95	,200*
Motivación Laboral	.086	95	.083
Compromiso Organizacional	.108	95	.008

Tabla 08. Grado de relación según el coeficiente de correlación de Spearman

El coeficiente de correlación es una prueba estadística la cual permite medir la relación entre dos variables cuantitativas. Oscilan entre -1 a +1 indicándonos asociaciones negativas o positivas respectivamente.

Rango	Significado
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.26 a -0.50	Correlación negativa media
-0.11 a -0.25	Correlación negativa débil
-0.01 a -0.10	Correlación negativa muy débil

0	No existe correlación alguna entre las variables
0.01 a 0.10	Correlación positiva muy débil
0.11 a 0.25	Correlación positiva débil
0.26 a 0.50	Correlación positiva media
0.51 a 0.75	Correlación positiva considerable
0.76 a 0.90	Correlación positiva muy fuerte
0.91 a 1.00	Correlación positiva perfecta

Tabla 09. Relación entre motivación laboral y compromiso organizacional

Compromiso organizacional			
Motivación laboral	Rho de Spearman	p valor	N
	,341**	.001	95

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

Reglas de decisión

Si p valor > 0.05 se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si p valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H_a)

Prueba de hipótesis

H_0 : La motivación laboral no tiene relación con el compromiso organizacional, en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular, 2019.

Ha: La motivación laboral se relaciona con el compromiso organizacional, en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular, 2019.

Interpretación

En atención a la temática expuesta en la tabla 09, se presenta la relación entre motivación laboral y compromiso organizacional en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular, obteniendo un Rho = 0.341 y un p valor de 0.001 ($p < 0.05$), lo que demuestra que existe una correlación positiva media y considerable, dado el resultado obtenido. Por lo tanto, se concluye que si la motivación laboral mejorar también lo haría el compromiso organizacional y si fuese lo contrario ambos empeorarían, eso es la que demuestra una relación lineal.

Tabla 10. Relación entre motivación laboral y compromiso afectivo

Compromiso afectivo			
	Rho de Spearman	p valor	N
Motivación laboral	,468**	.000	95

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

Reglas de decisión

Si p valor > 0.05 se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si p valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (Ha)

Prueba de hipótesis

Ho: La motivación laboral no tiene relación con el compromiso afectivo, en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular, 2019.

Ha: La motivación laboral se relaciona con el compromiso afectivo, en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular, 2019.

Interpretación

En función de los datos obtenidos en la tabla 10, se presenta la relación entre motivación laboral y compromiso afectivo en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular es positiva media, directa y significativa con un Rho = 0.468 y un p valor de 0.000 ($p < 0.05$), lo que demuestra que existe una relación considerable, dado el resultado obtenido. Por lo tanto, se concluye que si la motivación laboral mejorase también lo haría el compromiso afectivo y si fuese lo contrario ambos empeorarían, eso es lo que demuestra una relación lineal. Es decir, mientras más motivado esté el colaborador en la institución, mayor será su compromiso de lealtad hacia ella.

Tabla 11. Relación entre motivación laboral y compromiso de continuidad

	Compromiso de continuidad		
	Rho de Spearman	p valor	N
Motivación laboral	.174	.091	95

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

Reglas de decisión

Si p valor > 0.05 se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si p valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H_a)

Prueba de hipótesis

H_0 : La motivación laboral no tiene relación con el compromiso de continuidad, en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular, 2019.

H_a : La motivación laboral se relaciona con el compromiso de continuidad, en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular, 2019.

Interpretación

Desde la perspectiva más general en la tabla 11, se presenta la relación de motivación laboral y compromiso de continuidad en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular, teniendo como resultado $Rho = 0.174$ y un p valor de 0.091, lo que nos indica que la relación es positiva débil y poco significativa, dado el resultado obtenido. Por lo tanto, se concluye que si la motivación laboral mejorase también lo haría el compromiso de continuidad y si fuese lo contrario ambos empeorarían. Así lo demuestra una correlación lineal, en el que el

colaborador que se sienta motivado, siempre querrá permanecer en la institución a pesar de existir otras alternativas laborales para él.

Tabla 12. Relación de motivación laboral y compromiso normativo

Compromiso normativo			
Motivacion laboral	Rho de Spearman	p valor	N
	.180	.081	95

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

Reglas de decisión

Si $p \text{ valor} > 0.05$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si $p \text{ valor} < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H_a)

Prueba de hipótesis

H_0 : La motivación laboral no tiene relación con el compromiso normativo, en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular, 2019.

H_a : La motivación laboral se relaciona con el compromiso normativo, en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular, 2019.

Interpretación

Siendo las cosas así, resulta claro que en la tabla 12, se presenta la relación de motivación laboral y compromiso normativo en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular, teniendo como resultado $Rho = 0.180$ y un p valor de 0.081, lo que indica que la correlación es positiva débil y poco significativa, dado el resultado obtenido. Por lo tanto, se concluye que si la motivación laboral mejora también lo haría el compromiso normativo y si fuese lo contrario ambos empeorarían, eso es lo que demuestra una relación lineal.

2. Discusión

Dentro de este orden de ideas los objetivos propuestos en esta investigación se pueden distinguir en aspectos que se relacionan entre motivación laboral y compromiso organizacional de los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular, 2019.

Cabe considerar que el propósito principal de esta investigación era determinar la relación que existe entre motivación laboral y compromiso organizacional en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular, 2019, encontrándose relación positiva, considerable y significativa, igualmente la motivación laboral y el compromiso afectivo, el compromiso de continuidad y el compromiso normativo.

Por consiguiente, conforme a la hipótesis general de esta investigación, existe una relación positiva media, directa y significativa entre la motivación

laboral y el compromiso organizacional con un $Rho = 0.341$ y p valor igual 0.001 ($p < 0.05$). (Córdova, 2018) en su investigación aplicado a los trabajadores de la entidad CETICOS Paita, encontró que existe una correlación positiva, muy fuerte y significativa entre la motivación laboral y el compromiso organizacional obteniendo un $Rho = 0.898$ y p valor = 0.000 . De igual manera, Garcia & Gonzales (2018), en su investigación realizado a los trabajadores de la municipalidad provincial Sánchez Carrión, demostró que existe una relación positiva considerable, directa y significativa en la motivación laboral y el compromiso organizacional, con una prueba $Rho = 0.605$ y p valor = 0.000 . Si bien es cierto Chambi (2018), mediante su investigación a los trabajadores de la municipalidad distrital de Paucarpata, establece que existe una relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso organizacional con $Rho = 0.561$ y p valor = 0.019 .

Siendo las cosas así, resulta claro con respecto a la primera hipótesis específica de la presente investigación, existe una relación positiva, directa y significativa entre la motivación laboral y el compromiso afectivo con un $Rho = 0.468$ y un p valor de 0.000 ($p < 0.05$), lo que demuestra una relación considerable, dado el resultado obtenido. De igual manera, Córdova (2018), en su investigación aplicado a los trabajadores de la entidad CETICOS Paita, encontró que existe una correlación positiva considerable entre la motivación laboral y el compromiso afectivo, obteniendo un $Rho = 0.606$ y p valor = 0.001 . Por su parte Garcia & Gonzales (2018), en su investigación realizado a los trabajadores de la municipalidad provincial Sánchez Carrión, obtuvo una relación positiva, considerable y significativa entre la motivación laboral y el compromiso afectivo, con un $Rho = 0.600$ y un p valor = 0.000 . Al

mismo tiempo Chambi (2018) conforme su investigación a los trabajadores de la municipalidad distrital de Paucarpata, establece que existe una correlación considerable entre la motivación laboral y el compromiso afectivo con $Rho = 0.266$ y $p \text{ valor} = 0.011$.

En este sentido se comprende que, para la segunda hipótesis específica de esta investigación, sobre la relación entre la motivación laboral y el compromiso de continuidad se obtuvo como resultado un $Rho = 0.174$ y un $p \text{ valor} = 0.091$, lo que indica que la relación es positiva débil, directa y poco significativa. Asimismo, Chambi (2018) en su investigación a los trabajadores de la municipalidad distrital de Paucarpata, encontró una correlación positiva media y significativa entre la motivación laboral y el compromiso de continuidad con $Rho = 0.353$ y $p \text{ valor} = 0.035$. Por su parte Garcia & Gonzales (2018), en su investigación realizado a los trabajadores de la municipalidad provincial Sánchez Carrión, obtuvo una relación positiva débil, directa y significativa de poca intensidad con la motivación laboral y el compromiso de continuidad, con un $Rho=0.208$ y un $p \text{ valor} = 0.000$. De igual manera, Córdova (2018), en su investigación aplicado a los trabajadores de la entidad CETICOS Paita, demostró que existe una correlación positiva considerable, directa y significativa, entre la motivación laboral y el compromiso de continuidad, obteniendo un $Rho = 0.649$ y $p \text{ valor} = 0.001$.

Dentro de este marco la tercera hipótesis específica de la investigación sobre la relación entre motivación laboral y compromiso normativo se obtuvo una correlación positiva débil y poco significativa, con $Rho = 0.180$ y un p

valor = 0.081. es de hacer notar que (Córdova, 2018), en su investigación aplicado a los trabajadores de la entidad CETICOS Paita, encontró que existe una correlación positiva considerable, directa y significativa, entre la motivación laboral y el compromiso normativo, obteniendo un $Rho = 0.754$ y p valor = 0.000. Asimismo, Chambi (2018) en su investigación a los trabajadores de la municipalidad distrital de Paucarpata, encontró una correlación positiva muy fuerte, directa y significativa entre la motivación laboral y el compromiso normativo, con $Rho = 0.836$ y p valor = 0.028. También Garcia & Gonzales (2018), en su investigación realizado a los trabajadores de la municipalidad provincial Sánchez Carrión, obtuvo una correlación positiva media, directa y significativa de moderada intensidad entre la motivación laboral y el compromiso normativo, con un $Rho=0.310$ y un p valor = 0.000.

CAPITULO V

Conclusiones y recomendaciones

1. Conclusiones

Del análisis realizado en esta investigación se concluyen los siguientes aspectos:

En primer lugar, se puede expresar que existe una correlación positiva media y considerable entre motivación laboral y compromiso organizacional de los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular, con un $Rho = 0.341$ y un p valor de 0.001 ($p < 0.05$). Por consiguiente, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

En Segundo lugar, de acuerdo al análisis correlacional de motivación laboral y compromiso afectivo en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular, existe una correlación positiva media, directa y significativa con un $Rho = 0.468$ y un p valor de 0.000 ($p < 0.05$). De esta manera se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

En tercer lugar, con respecto al análisis correlacional de motivación laboral y compromiso de continuidad en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular, existe una correlación positiva baja y poca significativa con un $Rho = 0.174$ y un p valor de 0.091 ($p < 0.05$). De esta manera se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Finalmente, en cuarto lugar, según el estudio al análisis correlacional de motivación laboral y compromiso normativo en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular, existe una correlación positiva baja, directa y poca significativa, con un $Rho = 0.180$ y un p valor de 0.081 ($p < 0.05$). De esta manera se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

2. Recomendaciones

Una vez concluido el tema de investigación, se considera interesante como recomendaciones de este estudio las siguientes:

Hay que hacer mención que, **en primer lugar**, en función del resultado del objetivo principal, se recomienda a la alta dirección brindar oportunidad de aprendizaje y crecimiento laboral a los colaboradores: capacitaciones, talleres, participación de congresos y seminarios; con el propósito de mantener y aumentar la motivación laboral y el compromiso organizacional entre los colaboradores de la institución.

En Segundo lugar, conviene destacar que, con el resultado del primer objetivo específico, se recomienda realizar una inducción constante de la filosofía de la institución, de tal manera pueda permitir a los colaboradores, sea cual fuere el tiempo que lleven, conocer los valores, misión, visión, objetivos y políticas institucionales que sigue la institución. De esta manera empatizarán y se identificarán con las estrategias, aumentando así el compromiso organizacional afectivo

Ahora bien, **en tercer lugar**, de acuerdo con el segundo objetivo específico, se recomienda a la alta dirección de la institución permitir a los trabajadores participar en la elaboración de estrategias, mediante una comunicación asertiva y escogiendo el medio más adecuado, con el propósito de lograr que el colaborador sienta como suyos los objetivos trazados y actúe en pro de la misma. En este sentido esto conllevará a incrementar el compromiso organizacional de continuidad del colaborador para ayudar al éxito de la institución.

Por último, según el resultado del tercer objetivo específico, se recomienda realizar un programa de reconocimiento e incentivos para los colaboradores: trabajador del mes, el trabajador más puntual, bonificaciones, premios y reconocimientos escritos (Feedback). De esta manera, hacer sentir al colaborador que su trabajo es valorado, asimismo incrementamos su lealtad y con ello el compromiso organizacional normativo.

Referencias

- Alvarez, G., & Flores, M. (2019). *Relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de posventa del sector automotriz, Lima 2018.*
- Andrade, J., Bernal, J., & Silva, J. (2015). Factores Motivacionales Que Permitieron El Surgimiento De Los Productores De Cafés Especiales En El Departamento Del Huila. *Revista de Investigaciones Agroempresariales*, 1, 4–10.
- Araya, L., & Pedreos, M. (2009). Análisis De Las Teorías De Motivación De Contenido: Una Aplicación Al Mercado Laboral. *Revista de Ciencias Sociales*, 4, 45–61.
- Baldoceda, M. (2017). Clima y compromiso organizacional de la gerencia de operacines tecnológicas y aplicaciones en una institución bancaria del Perú, 2017. *Universitas Nusantara PGRI Kediri*, 01, 1–7. Retrieved from <http://www.albayan.ae>
- Batista, A., Gálvez, M., & Hinojosa, I. (2010). Bosquejo histórico sobre las principales teorías de la motivación y su influencia en el proceso de enseñanzaaprendizaje. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 26(2), 376–386.
- Bernable, B. (2018). *Motivación laboral en el compromiso organizacional docente de las instituciones educativas del nivel inicial Red N ° 12 -UGEL N ° 06 Vitarte ; 2017.* 156.
- Betanzos, N., & Paz, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso

- organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología*, 23(2), 207–215. Retrieved from <http://digitum.um.es/xmlui/handle/10201/8132>
- Boada, J., Diego, R. De, & Agulló, E. (2004). *El burnout y las manifestaciones psicossomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral*. 16, 125–131.
- Bozal, M. (2006). *Escala mixta Likert-Thurstone*. 81–95.
- Bravo, C., Gonzalez, M., & Grabados, I. (2017). *Soporte se superiores y compromiso organizacional en una empresa peruana*.
- Chambi, J. (2018). *Relación de la motivación laboral con el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de Paucarpata 2018*.
- Chaparro, L. (2006). *Motivación laboral y clima organizacional*. 16(28), 7–32.
- Chiang, M., Núñez, A., Martín, M., & Salazar, M. (2010). Compromiso del trabajador hacia su organización con la relación con el clima organizacional. *Panorama Socioeconómico Año*, 28, 92–103. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/399/39915685007.pdf>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de recursos humanos*.
- Córdova, K. (2018). *Motivación laboral y compromiso organizacional en los trabajadores del CETICOS Paita*. Retrieved from <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1426/ADM-COR-COR-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cruz, J., & Salirrosas, S. (2015). *Clima organizacional y su relación con el compromiso de los trabajadores en la empresa Industrial Cerraduras*

Nacionales S.A.C, en el periodo 2015-II. 99.

- Cueva, R. (2018). *Estudio de la teoría de motivación de McClelland y el desempeño laboral de los colaboradores de la tienda Bombos de Javier Prado, 2018*. Retrieved from http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4341/3/cueva_cs.pdf
- Deloitte, I. (2019). *Liderando la empresa social: reinversión con un enfoque humano. Tendencias Globales de Capital Humano 2019*. Retrieved from <https://www2.deloitte.com/uy/es/pages/human-capital/articles/Tendencias-Globales-en-HC-2019.html>
- Flores, M. del R. (2016). *“Relación Entre Clima Laboral y Compromiso Organizacional en el Personal del Ministerio Público de Tacna - 2014.”*
- Flores, M. F., & Rodriguez, C. N. (2006). *Relación entre compromiso organizacional y el desempeño contextual*.
- Floridas, J. (2017). *La motivación y su relación con el desempeño laboral del sector hotelero - Tarapoto, 2017*. 100. Retrieved from [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/UPEU/105/1/Bach. Evelyn M. Cotrado Macedo y Ubaldina J. Infantes Mamani.pdf](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/UPEU/105/1/Bach._Evelyn_M._Cotrado_Macedo_y_Ubaldina_J._Infantes_Mamani.pdf)
- Garcia, L. M., & Gonzales, G. O. (2018). *Motivación laboral y el compromiso organizacional, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, 2018. Universidad Peruana Unión, 94*. Retrieved from http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1276%0Ahttp://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/221/Saritha_Tesis_bachiller_2015.pdf?sequen

ce=1&isAllowed=y

- Harter, J., Schmidt, F., & Hayes, T. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 87*(2), 268–279. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.2.268>
- Hernández, J., Soberanes, L., Medina, A., & Martínez, E. (2008). El binomio marketing interno-compromiso organizacional: una herramienta clave en la generación de ventaja competitiva. *Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional, 3*(6).
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2010). *Metodología de la Investigación*.
- L.Rengifo, L. M. (2018). *Clima laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del Hospital Base II de la Red Asistencial ESSALUD – Tarapoto*.
- Larrain, A. (2017). *El clima organizacional y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad de Salas*.
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. 17*(4), 42–52.
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). *a Three-Component Conceptualization*.Pdf.
- Meyer, J., Allen, N., & Smith, C. (1993). Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization.

Journal of Applied Psychology, 78(4), 538–551. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.4.538>

Meyer, J., Becker, T., & Vandenberghe, C. (2004). *Employee Commitment and Motivation : A Conceptual Analysis and Integrative Model*. 89(6), 991–1007. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.89.6.991>

Neyra, C., & Ríos, T. (2016). *Percepción del clima organizacional y motivación laboral de los clientes internos del banco de crédito del Perú de la región 1*. 106. Retrieved from http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/539/Jenny_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Otero, C. (2017). *Motivación Laboral: Factor De Éxito Empresarial*. 21. Retrieved from http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/6124/1/Motivación_laboral_Cindy_Otero_B_2017.pdf

Peña, H., & Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Cientific*, 3(7), 177–192. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>

Pérez, C. (1999). *Relacion Entre La Motivacion Laboral Y El Compromiso Del Individuo Con La Organizaciona*. (p. 128). p. 128.

Pineda, M. (2016). *Clima laboral y compromiso organizacional en trabajadores del Hospital I La Esperanza de Trujillo*. 92. Retrieved from <http://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/49/huaman-camones-ester.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramirez, R., & Badii, M. (2008). *La motivación laboral, factor fundamental para el*

logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. 3(1), 143–185.

Ruiz, C., García, F., & Cañizares, S. (2008). Rankings internacionales de satisfacción laboral. *Capitalhumano.Wke.Es*, 60–70. Retrieved from http://capitalhumano.wke.es/noticias_base/rankings-internacionales-de-satisfacción-laboral

Ruiz, S., & Ortega, E. (2018). *Nivel de motivación y satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016.*

Sanchez, W. (2012). *La Motivacion segun McClelland y el rendimiento académico en estudiantes del I ciclo de pregrado de Educación secundaria de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima Perú 2012*". 103.

Silva, C. (2011). *Clima laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad de Independencia 2018.* 1–10.

Sonia, P. C. (2000). Motivación y Clima Laboral en personal de entidades universitarias. *Revista de Investigación En Psicología*, 3, 13–21.

Soria, M. (2019). *Compromiso organizacional y motivación laboral en docentes de tres instituciones educativas por convenio del distrito de San Juan de Lurigancho.* <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Uchuypoma, H. (2017). *Clima organizacional y compromiso laboral de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos-Lima . 2016 .*

Vilcapaza, K., & Flores, R. (2018). *Relación entre clima laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa perteneciente al rubro belleza.*

ANEXOS

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	COMCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICIÓN INSTRUMENTAL	ESCALA	TÉCNICA
					(Definición operacional)	(Instrumento)
MOTIVACIÓN LABORAL	Las necesidades que determinan la manera de comportarse de una persona, también se establece que numerosas necesidades de los sujetos se adquieren en el medio donde se desarrollan en todas las escalas de vida. McClelland (1965)	Necesidad de logro	Mejora desempeño Trabajo desafiantes Tareas complejas Metas realistas Tarea difícil	Intento mejorar mi desempeño laboral Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes Me gusta que me asignen en tareas complejas Me gusta fijar y alcanzar metas realistas Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil	ESCALA DE LIKERT 5. Totalmente de Acuerdo (TA), 4. De Acuerdo (A), 3. Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (I), 2. En Desacuerdo (D), 1. Total Desacuerdo(TD)	Técnica: Encuesta
		Necesidad de poder	Participación Trabajo bajo presión Confrontamiento Influencia Esfuerzo por control	Me gusta trabajar en competencia y ganar Me gusta trabajar en situaciones de estrés y presión Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo Me gusta influenciar a la gente para conseguir mi objetivo Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean		
		Necesidad de afiliación	Socializarse Ser acompañado Construir relaciones Integración	A menudo me encuentro hablando con otras personas de mi área de labores sobre temas que forman parte del trabajo Me gusta estar en compañía de otras personas que laboran siendo parte del personal de la institución. Tiendo a construir relaciones cercanas con los compañeros(as) de trabajo Me gusta pertenecer a los grupos y organizaciones Prefiero trabajar con otras personas más que trabajar solo(a)		

COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla. Meyer y Allen (1991)	Compromiso afectivo	<p>Familia</p> <p>Amor</p> <p>Pertenencia</p> <p>Lealtad</p> <p>Solidaridad</p> <p>Apego emocional</p>	<p>Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta institución.</p> <p>Realmente siento como si los problemas de la institución fueran míos.</p> <p>Experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi institución.</p> <p>Me siento ligado emocionalmente a mi institución.</p> <p>Me siento integrado plenamente en mi institución.</p> <p>Esta institución significa personalmente mucho para mí.</p>	<p>ESCALA DE LIKERT</p> <p>5. Totalmente de Acuerdo (TA),</p> <p>4. De Acuerdo (A), 3. Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (I),</p> <p>2. En Desacuerdo (D),</p> <p>1. Total Desacuerdo(TD)</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: El cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen.</p>
		Compromiso de continuidad	<p>Permanencia</p> <p>Dolería irse</p> <p>Me afectaría si salgo</p> <p>Pocas opciones al salirse</p> <p>Muy comprometido</p> <p>Inseguridad de buscar trabajo</p>	<p>Hoy permanecer en esta institución, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.</p> <p>Sería muy duro para mí dejar esta institución, inclusive si lo quisiera.</p> <p>Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi institución en estos momentos.</p> <p>Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de la institución.</p> <p>Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la institución, podría haber considerado trabajar en otro sitio.</p> <p>Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta institución, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.</p>		
		Compromiso normativo	<p>No existe obligación</p> <p>No saldría del trabajo</p> <p>Culpabilidad</p> <p>Lealtad</p> <p>Sentido de obligación</p> <p>En deuda</p>	<p>No siento obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo.</p> <p>Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi institución ahora.</p> <p>Me sentiría culpable si dejara mi institución ahora.</p> <p>Esta institución merece mi lealtad.</p> <p>No abandonaré mi institución en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.</p> <p>Estoy en deuda con la institución.</p>		

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: MOTIVACIÓN LABORAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES DE UNA CLÍNICA PARTICULAR 2019.

VARIABLES	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	ESTUDIO	POBLACIÓN Y MUESTRA
Clima organizacional	Problema general ¿Qué relación existe entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular, 2019?	Objetivo general Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular, 2019.	Hipótesis general Existe relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular, 2019.	El tipo de estudio es Correlacional	No probabilístico, se utilizará el método de inclusión y exclusión.
	Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la motivación laboral y el compromiso afectivo en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular, 2019?	Objetivos específicos Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el compromiso afectivo en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular, 2019.	Hipótesis específicos Existe relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso afectivo en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular, 2019.		
Compromiso organizacional	¿Qué relación existe entre la motivación laboral y el compromiso de continuidad en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular, 2019?	Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el compromiso de continuidad en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular, 2019.	Existe relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso de continuidad en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular, 2019.	DISEÑO	ANÁLISIS DE DATOS
	¿Qué relación existe entre la motivación laboral y el compromiso normativo en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular, 2019?	Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el compromiso normativo en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular, 2019.	Existe relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso normativo en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular, 2019.	El diseño no experimental de corte transversal	Correlacional: Tabla Alpha de Cronbash. Datos categóricos mediante el SPSS.
	¿Qué relación existe entre la motivación laboral y el compromiso de continuidad en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular, 2019?	Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el compromiso de continuidad en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular, 2019.	Existe relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso de continuidad en los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular, 2019.		

**CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL DE DAVID MCCLELLAND
Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE MEYER Y ALLEN**

Esta encuesta tiene como objetivo conocer el nivel de relación entre motivación y desempeño laboral. Dicha información servirá de apoyo para el desarrollo de esta investigación, el cual tendrá únicamente finalidades académicas y se mantendrá de manera anónima y confidencial; se le solicita su amable colaboración y total veracidad al contestar las preguntas.

I. Datos Generales

Edad	Grado de instrucción
a) 20 - 29 b) 30 - 39 c) 40 - 49 d) 51 a más	a) Técnico b) Bachiller c) Título profesional d) Maestría
Género	Cargo
a) Masculino b) Femenino	a) Facturación ambulatoria b) Facturación hospitalaria c) Presupuesto d) Emergencia
Estado Civil	Tiempo de Antigüedad
a) Soltero (a) b) Casado (a) c) Divorciado (a) d) Otros	a) 6 meses a 1 año b) 2 a 3 años c) 4 a 5 años d) 6 años a más

II. INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente cada una de las preguntas y seleccione una respuesta de acuerdo a su opinión sincera marcando una X en el número de la columna que corresponda.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	DIMENSIONES / ITEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
Necesidad de logro						
1	Intento mejorar mi desempeño laboral.					
2	Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes.					
3	Me gusta que me asignen en tareas complejas.					
4	Me gusta fijar y alcanzar metas realistas.					
5	Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil.					
Necesidad de poder						
6	Me gusta trabajar en competencia y ganar.					
7	Me gusta trabajar en situaciones de estrés y 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.					
Necesidad de afiliación						
11	A menudo me encuentro hablando con otras personas de mi área de labores sobre temas que forman parte del trabajo.					
12	Me gusta estar en compañía de otras personas que laboran siendo parte del personal de la institución.					
13	Tiendo a construir relaciones cercanas con los compañeros(as) de trabajo.					
14	Me gusta pertenecer a los grupos y organizaciones.					
15	Prefiero trabajar con otras personas más que trabajar solo(a).					
Compromiso afectivo						
16	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta institución.					
17	Realmente siento como si los problemas de la institución fueran míos.					
18	Experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi institución.					
19	Me siento ligado emocionalmente a mi institución.					
20	Me siento integrado plenamente en mi institución.					
21	Esta institución significa personalmente mucho para mí.					
Compromiso de continuidad						
22	Hoy permanecer en esta institución, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.					
23	Sería muy duro para mí dejar esta institución, inclusive si lo quisiera.					
24	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi institución en estos momentos.					
25	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de la institución.					
26	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la institución, podría haber considerado trabajar en otro sitio.					
27	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta institución, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.					
Compromiso normativo						
28	No siento obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo.					
29	Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi institución ahora.					
30	Me sentiría culpable si dejara mi institución ahora.					
31	Esta institución merece mi lealtad.					
32	No abandonaría mi institución en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.					
33	Estoy en deuda con la institución.					

Ficha técnica del instrumento

Variable I: Motivación Laboral

Ficha Técnica:

Técnica	: Encuesta
Instrumento	: Cuestionario para medir Motivación Laboral
Autor	: David McClelland
Año	: 1961
Ámbito de aplicación	: Colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular.
Administración	: Individual
Duración	: 10 minutos
Reactivo	: Cuenta con 15 Reactivos.
Escala	: Likert de 1-5.

Ficha técnica del instrumento

Variable II: Compromiso organizacional

Ficha Técnica:

Técnica	: Encuesta
Instrumento organizacional	: Cuestionario para medir el compromiso
Autor	: Meyer y Allen
Año	: 1993
Ámbito de aplicación	: Colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular.
Administración	: Individual
Duración	: 15 minutos
Reactivos	: Cuenta con 18 Reactivos.
Escala	: Likert de 1-5.

Validación de expertos

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
Facultad de Ciencias Empresariales

Validación del instrumento por juicio de expertos

El instrumento a validar pertenece al proyecto de investigación titulado: "Motivación laboral y compromiso organizacional de los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular, 2019"

Introducción:

Sírvase encerrar dentro de un círculo el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple con el objetivo propuesto?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
2. ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
4. ¿Considera usted que si se aplica éste instrumento a grupos similares se obtendrán datos también similares?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
6. ¿Qué ítems cree usted que se podrá agregar?
.....
7. ¿Qué ítems cree que se debería agregar?
.....

Fecha (d/m/a): 10/07/2019
Validado por: Kelly Kintz Rojas
Grado académico: Mg


Firma del experto

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
Facultad de Ciencias Empresariales

Validación del instrumento por juicio de expertos

El instrumento a validar pertenece al proyecto de investigación titulado: "Motivación laboral y compromiso organizacional de los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular, 2019"

Introducción:

Sírvase encerrar dentro de un círculo el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple con el objetivo propuesto?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

2. ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

4. ¿Considera usted que si se aplica éste instrumento a grupos similares se obtendrán datos también similares?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

6. ¿Qué ítems cree usted que se podrá agregar?

—

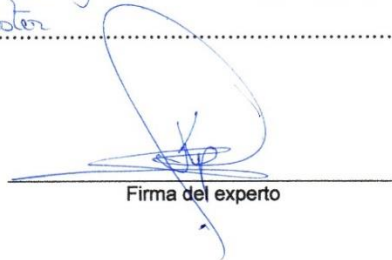
7. ¿Qué ítems cree que se debería agregar?

—

Fecha (d/m/a): 05/06/2019

Validado por: Karina Elizabeth Pardees Albano

Grado académico: Magister


Firma del experto

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
Facultad de Ciencias Empresariales

Validación del instrumento por juicio de expertos

El instrumento a validar pertenece al proyecto de investigación titulado: "Motivación laboral y compromiso organizacional de los colaboradores del departamento de operaciones de una clínica particular, 2019"

Introducción:

Sírvase encerrar dentro de un círculo el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple con el objetivo propuesto?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

2. ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

4. ¿Considera usted que si se aplica éste instrumento a grupos similares se obtendrán datos también similares?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

6. ¿Qué ítems cree usted que se podrá agregar?

no

7. ¿Qué ítems cree que se debería agregar?

ninguno

Fecha (d/m/a): 10 de Julio de 2019

Validado por: Marcos Enrique Flores Gonzales

Grado académico: Doctor

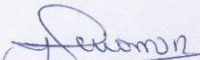

Firma del experto

Autorización para la aplicación de la encuesta

AUTORIZACIÓN PARA APLICAR UNA ENCUESTA

Yo, Miriam Tenorio Becerra identificado(a) con DNI. No. 09763925, mediante el presente documento, autorizo a **Julian Reinier Aliaga Correa**, la aplicación del instrumento de su proyecto de investigación acerca de Motivación Laboral y Compromiso Organizacional y utilice los datos para su tesis denominada "Motivación Laboral y el Compromiso Organizacional en los colaboradores del Departamento de Operaciones de una Clínica Particular - Lima 2019", para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales en la Universidad Peruana Unión.

En constancia firmo la presente en Conformidad a los 15 días del mes Agosto del año 2019



Miriam Tenorio Becerra
DNI 09763925
E-mail bormir11@hotmail.com
**Coordinadora del Departamento
de Operaciones**