

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Motivación y el compromiso organizacional de los colaboradores  
de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto, año 2019.**

**Autores:**

Treyci Dayán Lozano Aranda

Lleny Isabel Altamirano Carhuatocto

**Asesor:**

Mtro. Robín Díaz Saavedra

**Morales, julio de 2020**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

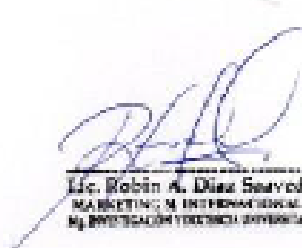
Yo **Mtro. Robín Alexander Díaz Saavedra**, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración-Mención: Gestión Empresarial, de la Universidad Peruana Unión

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“MOTIVACIÓN Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA POLLERIA POLLITOS PARK, TARAPOTO, AÑO 2019”** constituye la memoria que presenta el (la) / los **Bachiller(es) Altamirano Carhuatocto Lleny Isabel, Lozano Aranda Treyci Dayán** para obtener el título de Profesional de **Lic. Administración-Mención: Gestión Empresarial**, 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 Tarapoto, a los **23 días del mes de diciembre del año 2020**



**Lic. Robín A. Díaz Saavedra**  
MARKETING Y PROMOCIÓN VENTAS  
BY INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL

---

**Mtro. Robín Alexander Díaz Saavedra**

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el Campus Universitario Milton Afonso, Distrito de Morales, Tarapoto, San Martín a los 23 días, del mes de diciembre del año 2020, siendo las 2:30 p.m, se reunieron en el salón de grados y títulos de la Universidad Peruana Unión, Filial Tarapoto, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dr. Mario Manuel Siles Nates, y los demás miembros siguientes Mtro. Robin Alexander Díaz Saavedra, secretario, Mtro. David Troya Palomino, Mtra. Kelita Guillen Lopez vocales; y Mtro. Robin Alexander Díaz Saavedra, asesor; con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de tesis titulada:

“Motivación y el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto, año 2019” Presentada por el/los Bachiller/es:

Treyci Dayam Lozano Aranda y Lleny Isabel Altamirano Carhuatocto Conducente a obtención del Título Profesional de:

Lic. Administración – Mención: Gestión Empresarial

El señor presidente inicio el acto académico, invitando al/los candidato/s hacer uso del tiempo requerido para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente del Jurado invitó a los miembros del mismo a realizar las preguntas y cuestionamientos correspondientes, los cuales fueron absueltos por el (los) candidato (s). En seguida, el jurado procedió a las deliberaciones respectivas, luego se registró en el acta el dictamen siguiente:

Bachiller: Treyci Dayam Lozano Aranda.....Aprobada.....por...Unanimidad.....

Con el mérito académico adicional de Muy Bueno (15)

Bachiller: Lleny Isabel Altamirano Carhuatocto.....Aprobado.....por... Unanimidad.....

Con el mérito académico adicional de Muy Bueno (15)

El presidente del Jurado solicito al/los candidatos/s ponerse de pie. Luego el secretario realizo la lectura del acta con el resultado final del acto académico,procediéndose inmediatamente a registrar las firmas respectivas.



.....  
Presidente

.....  
Secretario

.....  
Asesor

.....  
Vocal

.....  
Vocal

.....  
Candidato

.....  
Candidato

## **Agradecimiento**

A Dios por su bendición y por darme la fortaleza para culminar alcanzar metas, a nuestras familias, por el constante apoyo en esta etapa de formación profesional de nuestra carrera, que se han preocupado y dedicado a brindarnos la orientación, educación y confianza para obrar y actuar asertivamente.

Al Mtro. Robin Díaz Saavedra, nuestro asesor, por su interés, exigencia y apoyo, para el logro de la presente tesis. Haciendo viable y provechoso nuestro aprendizaje. Ha sido un placer poder contar con su guía, confianza y enseñanza.

## **Dedicatoria**

A mi familia por estar conmigo siempre en cada momento de mi vida apoyándome y dándome fuerzas, a DIOS por cuidarme y darme sabiduría e inteligencia para poder culminar la tesis.

**Treyci Dayán Lozano Aranda**

A mi madre y hermanos por su apoyo incondicional que sin ellos no estaría donde estoy ahora, por darme fuerza en cada momento de mi vida.

**Lleny Isabel Altamirano Carhuatocto**

## Índice

Agradecimiento	2
Dedicatoria	3
Resumen	8
Abstract	9
Capítulo I	10
1.1. Descripción del problema	10
1.2. Formulación del problema	11
1.2.1. Problema general	11
1.2.2. Problemas específicos	11
1.3. Objetivos de la investigación	12
1.3.1. Objetivo general	12
1.3.2. Objetivos específicos	12
1.4. Justificación de la investigación	12
1.4.1. Relevancia social	12
1.4.2. Utilidad teórica y práctica	13
1.4.3. Utilidad metodológica	13
1.5. Cosmovisión bíblica – filosófica	13
1.5.1. Cosmovisión bíblica	13
1.5.2. Cosmovisión filosófica	13
Capítulo II	15
2.1. Antecedentes de la investigación	15
2.1.1. Antecedentes internacionales	15
2.1.2. Antecedentes nacionales	16
2.1.3. Antecedentes locales	20
2.2. Bases teóricas	21
2.2.1. Motivación laboral	21
2.2.2. Tipos de motivación	23
2.2.3. Dimensiones e indicadores de motivación	23
2.2.4. Compromiso organizacional	26

2.2.5. Dimensiones e indicadores del compromiso organizacional	26
2.3. Marco conceptual o términos	29
Capítulo III	31
3.1. Tipo de investigación	31
3.2. Diseño de investigación	31
3.3. Hipótesis	32
3.4. Identificación de variables	32
3.5. Definición Conceptual	32
3.6. Operacionalización de Variables	34
3.7. Delimitación espacial y temporal	35
3.8. Delimitación de la población y muestra	35
3.9. Diseño de instrumento de Investigación	35
3.10. Técnicas de recolección de datos	36
3.11. Técnicas de procesamiento de información	37
3.11.1. Análisis de fiabilidad	37
3.11.2. Prueba de normalidad	38
Capítulo IV	39
4.1. Análisis descriptivo de las variables demográficas	39
4.2. Prueba de hipótesis	42
4.2.1. Hipótesis general	42
4.2.2. Hipótesis específicas	43
4.3. Discusión	46
Capítulo V	49
Conclusiones y recomendaciones	49
5.1. Conclusiones	49
5.2. Recomendaciones	51
Referencias	52

<b>Índice de tablas</b>	<b>10</b>
Tabla 1. Operacionalización de variables	35
Tabla 2. Fiabilidad de alfa de Cronbach	39
Tabla 3. Tabla de normalidad	40
Tabla 4. Información descriptiva de edad, grado de instrucción, condición laboral, procedencia, género y estado civil	41 41
Tabla 5. Niveles motivación, según edad	42
Tabla 6. Niveles de compromiso organizacional, según edad	43
Tabla 7. Niveles de las dimensiones de la motivación, según edad 630	43
Tabla 8. Niveles de dimensiones compromiso organizacional, según edad	44
Tabla 9. Relación entre motivación y compromiso organizacional. 632	45
Tabla 10. Relación entre motivación y el compromiso afectivo	46
Tabla 11. Relación entre la motivación y el compromiso continuo 634	47
Tabla 12. Relación entre motivación y el compromiso normativo	48



## Índice de Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia de la investigación	554
Anexo 2. Matriz instrumental	576
Anexo 3: Instrumento de investigación	587
Anexo 4: Carta de aceptación	621
Anexo 5: Guía de experto	632

## Resumen

La investigación se realizó a través del objetivo, Determinar la relación entre la motivación y el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019. Basada en un estudio de carácter aplicada. El diseño del estudio tiene un enfoque cuantitativo y alcance correlacional. Utilizando como herramienta de recolección de datos, el cuestionario de preguntas, validado por tres expertos de la carrera de Administración y posteriormente aplicado a una muestra de 39 colaboradores de la empresa. Se obtuvo como resultados del estudio con el que se aplicó el estadístico de Pearson, descubriendo la existencia de una correlación (0,341) y un P-Valor de 0.034, coeficiente significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación es verdadera y 1% de probabilidad de error). En conclusión, a mayor motivación, mayor será el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park. A través de este tipo de investigación, se obtiene resultados confiables que serán de vital interés de la administración para poder plantear soluciones estratégicas. por lo cual se requiere mejorar las estrategias de motivación función de las dimensiones, necesidad de logro, necesidad de poder, necesidad de afiliación, para incrementar el compromiso organizacional.

**Palabras claves:** Motivación, colaboradores, compromiso organizacional.

## **Abstract**

The research was carried out through the objective, to determine the relationship between the motivation and the organizational commitment of the collaborators of the company Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019. Based on an applied character study. The study design has a quantitative focus and correlational scope. Using as a data collection tool, the questionnaire of questions, validated by three experts from the Administration career and subsequently applied to a sample of 39 company collaborators. It was obtained as results of the study with which the Pearson statistic was applied, discovering the existence of a correlation (0.341) and a P-Value of 0.034, a significant coefficient at the level of 0.01 (99% confidence that the correlation is true and 1% probability of error). In conclusion, the more motivation, the greater the organizational commitment of Pollería Pollitos Park company employees. Through this type of research, reliable results are obtained that will be of vital interest to the administration in order to propose strategic solutions. therefore, it is necessary to improve the motivation strategies based on the dimensions, need for achievement, need for power, need for affiliation, to increase organizational commitment.

**Keywords:** Motivation, collaborators, organizational commitment.

## **Capítulo I**

### **Introducción**

#### **1.1. Descripción del problema**

En la actualidad la motivación tiene una finalidad de generar cambios importantes en las empresas, ya que podemos decir que es fuente principal para el logro de las metas y objetivos trazados por cada una de las empresas, sin embargo, muchas de ellas no lo toman en cuenta y quieren así lograr resultados favorables.

La gran mayoría de empresas a nivel internacional invierte en capacitaciones al personal, pero más no se preocupa por la motivación de sus colaboradores, esto trae consigo consecuencias negativas, incluso la empresa podría obtener disminución en sus niveles de venta.

En el Perú la gran mayoría de empresas quiere lograr obtener a como dé lugar niveles de ventas superiores al de los propuestos, sin embargo, no consideran el estado de ánimo de sus colaboradores, pues lo único que conseguirán serán trabajadores que no se comprometan con el trabajo y no se identifiquen con la empresa.

Asimismo, es importante mencionar que la motivación de los colaboradores depende mucho de lo comprometidos que estén, la empresa tiene que lograr un ambiente en el cual los trabajadores puedan explotar sus potencialidades, de esta manera la empresa podrá rentabilizar el talento humano que posee, del contrario ello le generara gastos a la empresa.

La situación actual Empresa Pollería Pollitos Park, se refiere a la motivación inadecuada por parte de los colaboradores, ya que pudimos observar que mucho de ellos no se sienten contento al realizar sus actividades laborales, esto se debe a la falta de incentivos salariales al momento de cumplir con los objetivos de la empresa, esto los hace sentir que no son valorados por los logros que realizan en las constantes jornadas laborales que la mayoría

excede las 8 horas de trabajo establecidas, la falta de capacitaciones y la retroalimentación de conocimientos que los trabajadores desearían tener para sentirse valorados teniendo una autonomía propia de identificación y fidelización con la empresa , para que así puedan tener un mejor compromiso organizacional . Las políticas de sanciones y tareas bajo presión para muchos colaboradores convierten su trabajo forzado, y muchas veces los colaboradores quieren terminar rápidamente su turno y no están interesados en el éxito de la empresa pollería pollitos Park, esto muchas veces afecta la reputación de la empresa, la salida de visitantes y la disminución de ganancia.

Por consiguiente la empresa Pollería Pollitos Park, tiene trabajadores que no se encuentran motivados para el desarrollo de sus actividades laborales, puede ser debido a la falta logro en el cumplimiento del objetivo de la empresa, las deficientes capacitaciones que han recibido, las condiciones contractuales que tienen con la empresa, todas estas problemáticas generan, mala atención a los clientes, poca capacidad de respuesta a la demanda de los consumidores, de seguir así la empresa puede perder a sus clientes frecuentes y dañar su imagen corporativa que tantos años le ha costado mantener.

Luego de hacer una breve descripción de las condiciones actuales de la empresa Pollería Pollitos Park, planteamos las siguientes interrogantes de la problemática.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre la motivación y el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿De qué manera se relaciona la motivación y el compromiso afectivo de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, año 2019?

¿De qué manera se relaciona la motivación y el compromiso de continuidad de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019?

¿De qué manera se relaciona la motivación y el compromiso normativo de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019?

### **1.3.Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la motivación y el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación entre la motivación y el compromiso afectivo de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019.

Determinar la relación entre la motivación y el compromiso de continuidad de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019.

Determinar la relación entre la motivación y el compromiso normativo de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019.

### **1.4.Justificación de la investigación**

#### **1.4.1. Relevancia social**

El presente trabajo de investigación ayuda a los empresarios del rubro a conocer cuál es la relación que existe entre la motivación y el compromiso laboral de la empresa Pollería Pollitos Park, de igual manera dicha investigación servirá como guía para futuras investigaciones.

### **1.4.2. Utilidad teórica y práctica**

Para el desarrollo de la presente se realizó en función a la variable independiente la Motivación tendrá como autor, Stephen & Coulter (2010) en la variable dependiente compromiso organizacional tendrá como autor principal a Meyer y Allen (1993) ambos autores brindan las dimensiones y los indicadores que se requiere para contrastar las hipótesis y el cumplimiento de los objetivos planteados.

### **1.4.3. Utilidad metodológica**

Se empleó la metodología de tipo correlacional, que nos permite conocer la variable de estudio de la presente, toma la información vertida en esta tesis servirá para el desarrollo futuras investigaciones, así como los instrumentos validados y las teorías utilizadas en su aplicación a empresas públicas y privadas con la finalidad de obtener y definir, las variables que afectan la empresa, las estrategias y recomendaciones ayudaran a fortalecer la empresa.

## **1.5. Cosmovisión bíblica – filosófica**

### **1.5.1. Cosmovisión bíblica**

Reina y Valera (2000), menciona en el libro de Josué, capítulo 24, versículos 15, "Y si mal os parece servir a Jehová, escogeos hoy a quién sirváis; si a los dioses a quienes sirvieron vuestros padres, cuando estuvieron al otro lado del río, o a los dioses de los amorreos en cuya tierra habitáis; pero yo y mi casa serviremos a Jehová".

Es muy importante el compromiso que se asume en el lugar donde nos encontremos, el servicio a Dios convierte a las personas y transforma el comportamiento de las mismas, permitiendo que las organizaciones tengan un servicio y compromiso trascendental, logrando

impactar positivamente en la vida de sus trabajadores, allí la importancia a quien servimos, como lo menciona en el libro de Josué.

### **1.5.2. Cosmovisión filosófica**

White (1989), en su libro, *El Deseado de Todas las Gentes*, describe que: “Existe un propósito que emana de conocer a Dios y es el servicio hacia los demás, por lo general las personas buscan beneficiarse así misma sin importarle el efecto o las acciones negativas que realizan con el solo propósito egoísta de llevarse el beneficio solos, sin embargo el ser humano que conoce la presencia de Dios, es quien hace de sus acciones un propósito de vida que se enfoca en el servicio, hecho que debe ser volcado a las organizaciones ya que su sentido de servicio debe ser más motivado tanto por factores intrínsecos así como extrínsecos, a medida que el desarrollo de la comunicación se vuelve más global” (DTG 536).”

El propósito del ser humano es servir, quien no vive para servir, no sirve para vivir, tenemos que ser consecuentes en que solo el servicio es el camino para fortalecer la imagen del Creador en nuestras vidas.



## Capítulo II

### Marco teórico

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Rivera, D. et al., (2018), en su investigación de tesis titulada: Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. Universidad Simón Bolívar, Venezuela, metodología de investigación cuantitativa con diseño no experimental, muestra compuesta por 52 funcionarios, instrumento encuestas, Resultado: La existencia de una positiva correlación entre las relaciones interpersonales y la motivación laboral ( $\rho: .47$ ), lo que indica que mientras más favorable sean percibidas las Relaciones Interpersonales, más alta será la Motivación Laboral. Conclusión: el clima laboral saludable depende directamente de la motivación que tengan los colaboradores, lo que redundará en la satisfacción laboral, son las relaciones interpersonales las que fortalecen la institución. La investigación nos brinda un enfoque relacionado al impacto motivacional del trabajo y como ello genera lazos entre los trabajadores de sector salud, permitiendo conocer de forma más detallada los factores que interactúan para fortalecer su clima laboral.

Usan, P. Salavera, C. Murillo, V. y Megías, J. (2016), en su tesis titulada: Relación entre motivación, compromiso y autoconcepto en adolescentes: estudio con futbolistas. Murcia, España, método de estudio ex post-facto de carácter prospectivo con un diseño descriptivo simple, muestra de 512 sujetos, técnica encuestas, conclusión: Los integrantes de los equipos de fútbol. Resultado: Existe relación entre las variables estudiadas mediante la correlación de  $(.727^{**})$ . La falta de motivación deportiva, o motivación, correlacionó de manera negativa con motivaciones intrínsecas y positiva con motivación externa  $(.257^{**})$ . Conclusión: Brinda la característica que tiene el

desarrollo de equipos de alta competencia y sobre todo como se aplica la motivación que permite formar en los deportistas un alto compromiso con el logro de sus acciones deportivas.

Cóndor, E. et al., (2018), en su tesis titulada: Factores Intrínsecos de Motivación y Liderazgo en una Empresa Familiar Ecuatoriana de Telecomunicaciones. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador, método cuantitativo, correlacional se aplicó el cuestionario, a una muestra de 30 colaboradores, Resultado: Dada la escala estándar Likert (1:6) se determinó un promedio general de 3,8 puntos y una desviación de 0,89 y se logró cualificar las valoraciones de los colaboradores de manera más clara y representativa interpretando su ubicación a la derecha o a la izquierda de la curva normal. Conclusión, las condiciones de brindar recompensas está considerado como un rango intermedio, por lo cual no se mejorado las condiciones de un buen trabajo. Las empresas familiares son las que muestra mayor dificultad en el desarrollo empresarial, la presente investigación nos demuestra como la motivación y el liderazgo aplicados generan procesos intrínsecos que mejoran las condiciones de dichas empresas.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Gomero, L. (2018), en su tesis titulada, Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías leña y carbón en San Juan de Lurigancho, 2018. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú, fue de tipo descriptivo correlacional. Muestra 90 trabajadores, instrumento encuesta, Resultado: En el análisis estadístico, mediante la prueba Rho de Spearman con un coeficiente de correlación  $Rho = 0.567^{**}$  y una Sig. Bilateral = 0.000; la calificación demuestra que existe una correlación moderada entre los factores de motivación y el desempeño laboral. Conclusión general, observamos que el 55,6% de los trabajadores de las pollerías leña y carbón manifiestan

que la motivación laboral es adecuada, asimismo el 65.6% de los trabajadores indican que el desempeño laboral es adecuado. Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías leña y carbón en san juan de Lurigancho 2018, con el valor de  $p=0.768$ ; consecuentemente es una correlación positiva alta. Nos brinda un panorama más completo sobre el uso adecuado de la motivación en trabajadores del sector de pollerías, logrando conocer como ello mejora el desempeño en el trabajo de los colaboradores.

Espinoza, A. (2017), en su investigación titulada: Motivación y compromiso organizacional en los colaboradores de la división de proyectos de archivo de la empresa Imaging Perú S.A.C., Lima 2016, de la Universidad Cesar Vallejo, siendo el tipo de investigación correlacional, muestra 158 trabajadores, instrumento la encuesta, Resultado: Coeficiente de Correlación de Spearman correlación buena entre las dos variables Motivación y Compromiso organizacional, estadísticamente significativa ( $Rho= 0,631$ ); y siendo el valor de  $p = 0,000 < 0.05$ ); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre Motivación y Compromiso organizacional en los colaboradores de la división de proyectos de la empresa Imaging Perú S.A.C., y se rechaza la hipótesis nula. Conclusiones, los trabajadores de la de la empresa Imaging Perú S.A.C. tienen una motivación medianamente con un  $Rho = 0.631$  la cual determina una correlación positiva media entre la Motivación y el Compromiso Organizacional, cuando exista mayor motivación, el compromiso organizacional también será mayor. La presente investigación nos muestra como la motivación genera compromiso en los trabajadores, haciéndolos más competitivos y el desarrollo de sus competencias y habilidades.

Vega, S. (2017), en su investigación titulada: Motivación laboral y compromiso organizacional en el personal del área de Seguridad de la Información y prevención del Fraude de la empresa Telefónica Ingeniería de seguridad, 2015. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Perú; siendo el tipo de investigación, descriptiva correlacional, muestra de 76 colaboradores, instrumento de recolección de datos, se aplicó la encuesta. Resultado, El valor del coeficiente de correlación de Spearman 0,296, indica que existe una correlación débil entre las variables, con un valor de 0,009 que resulta menor al valor 0,05 de la significancia; por tanto, se tiene evidencia estadística para afirmar que “Existe una relación directa entre motivación laboral y compromiso organizacional en el personal del área Seguridad de la Información y prevención del Fraude de la empresa Telefónica Ingeniería de seguridad, 2015. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula. Conclusión, el coeficiente 0,296 y la significancia 0,009 obtenidos en la prueba de Spearman indicaron que existe una correlación débil y significativa entre las variables motivación laboral y compromiso organizacional en los colaboradores del área Seguridad de la Información y prevención del Fraude de la empresa Telefónica Ingeniería de seguridad, la presente investigación nos muestra la importancia de lograr el compromiso de los colaboradores pero a través de la motivación, sin embargo la relación que se encuentra en esta empresa es baja.

Landauro, C. (2017), en su investigación titulada, El compromiso organizacional y la motivación en el personal policial de Águila Negra de Lima Metropolitana, 2017, de la Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú, siendo el tipo de investigación, correlacional, asimismo, llegó a las siguientes conclusiones, existe relación estadística significativa entre compromiso organizacional y motivación de poder de los policías de “Águila Negra” de Lima Metropolitana ( $p < 0,05$  y  $r = ,140$ ); sin embargo, no existe relación estadística significativa entre compromiso organizacional y motivación de afiliación y

logro de los policías de “Águila Negra” de Lima Metropolitana ( $p > 0,05$  y  $r =,021$  y  $r =,034$ ), de igual manera, existe relación estadística significativa entre implicación y motivación de poder de los policías de “Águila Negra” de Lima Metropolitana ( $p < 0,05$  y  $r =,019$ ); sin embargo, no existe relación estadística significativa entre implicación y motivación de afiliación y logro de los policías de “Águila Negra” de Lima Metropolitana ( $p > 0,05$  y  $r =,053$  y  $r =,005$ ).

García, L, y Gonzales, G. (2018), en su investigación titulada, Motivación laboral y el compromiso organizacional, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, 2018, de la Universidad Peruana Unión, siendo el tipo de investigación cuantitativo, correlacional, no experimental y trasversal, muestra 301 trabajadores, instrumento la encuesta. Resultado: Se presenta la relación de motivación laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión es positiva, directa y significativa con un Rho Sperman = 0.605 y p valor igual a 0.000 ( $p < 0.05$ ), lo que demuestra que en la Municipalidad existe una relación considerable, dado el resultado obtenido. Conclusión: Que si la motivación laboral mejorara también lo haría el compromiso organizacional, y si fuese lo contrario ambos empeorarían, eso es lo que demuestra una relación lineal. Los trabajadores al estar más motivados intrínsecamente y extrínsecamente generando en ellos un aumento en el compromiso con la municipalidad. Conclusiones, de acuerdo con los resultados obtenidos se muestra que existe una relación positiva considerable, directa y significativa, con un Rho Sperman= 0.605 y p valor igual a 0.000 ( $p < 0.05$ ) en la motivación laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de la municipalidad. La cual demuestra que las instituciones públicas necesitan aplicar estrategias de motivación para, mejorar el compromiso de sus trabajadores y fortalecer los servicios y actividades que brindan a la sociedad.

### 2.1.3. Antecedentes locales

Loza, E. (2014), en su tesis que lleva por título, Liderazgo y compromiso organizacional en los docentes de la institución educativa particular "Simón Bolívar" de la ciudad de Tarapoto. Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú, tuvo como objetivo, establecer la relación que existe entre los estilos de liderazgo y compromiso organizacional en docentes de la institución educativa privada "Simón Bolívar" de la ciudad de Tarapoto, diseño de la investigación se plantea como no experimental, muestra de 100, Resultado: para una seguridad del 95% ( $\alpha = 0.05$ ) el valor teórico de una distribución ji-cuadrado con 4 grados de libertad es 9.49. Como quiera que en el cálculo del  $\chi^2$  obtuvimos un valor de 24.82, que supera al valor para  $\alpha = 0.05$ , podremos concluir que las dos variables no son independientes, sino que están asociadas ( $p < 0.05$ ), Por lo tanto, a la vista de los resultados, rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alternativa ( $H_a$ ) como probablemente cierta, concluye que existe relación entre estilos de liderazgo y compromiso organizacional, la misma que tiene las variables vinculadas al estudio de la presente investigación.

Floridas, J. (2017), en su tesis titulada, La motivación y su relación con el desempeño laboral del sector hotelero -Tarapoto, 2017. (Tesis de pregrado), Universidad Peruana Unión, Filial Tarapoto. Perú; objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017. Este trabajo desarrolla un estudio correlacional. Participaron en el estudio 35 trabajadores, instrumento la encuesta. Resultado: la motivación y el desempeño laboral en el grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,750 y un p valor igual a 0,000 ( $p \text{ valor} < 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la motivación se relaciona favorablemente con el

desempeño laboral de los colaboradores. Indicando que a mayor nivel de motivación los colaboradores perciben que experimentan mayor nivel de desempeño laboral. Conclusión: respecto al objetivo general se asume que existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral del grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017. De los 35 colaboradores investigados, el 37.1% considera que la motivación es baja, el 34.3% considera que la motivación es medio, seguido de ello el 28.6% de colaboradores considera que la motivación es alta. De igual manera el desempeño Laboral refleja un 37.1% como indicador de nivel medio, seguido de ello se refleja un 34.3% de desempeño laboral alto y 34.3% de desempeño laboral bajo. Para ambos constructos se tiene una tendencia similar baja y alta, así que los resultados están en un nivel medio y se debería de considerar realizar mejoras para minimizar los niveles bajos de dichos indicadores.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Motivación laboral**

Chiavenato (2009), menciona que la Administración de Recursos Humanos tiene la función de la organización que se refiere a proveer capacitación, desarrollo y motivación a los empleados, al mismo tiempo que busca la conservación de éstos, por la cual el factor que permitirá llevar hasta el final a un trabajador es su capacidad para motivarlo.

Establece McClelland (1989) citado por Stephen & Coulter, (2010) menciona que: “Son los propósitos que se encuentran de forma premeditada, que pueden ser observados en la forma conductual de las personas y genera las acciones orientadas a un objetivo planteado” (p. 243).

Según Robbins (2005) menciona: “Los procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales, condicionado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual” (p. 392).

Según Jobber & Lancaster (2015), mencionan que: Son promociones para la fuerza de ventas, pero algunas se aplican a distribuidores y minoristas. La promoción para la fuerza de ventas más empleada es el esquema de incentivos. Se ofrecen recompensas por igual a los participantes cuando están por arriba de la compensación de ventas normales. Quizás haya un premio en un concurso para individuos, o grupos, con el mejor desempeño al compararse con los objetivos específicos. (p. 136)

Según Jobber & Lancaster (2015), mencionan que: “Cuando se establece un esquema de incentivos para la fuerza de ventas deben considerarse los objetivos, el tiempo, los métodos de calificación y los premios o las recompensas” (p. 136).

Los objetivos típicos de estos esquemas incluyen:

- Introducción de una nueva línea de productos
- Movimiento de artículos de venta lenta
- Obtención de cobertura de territorio más amplia
- Desarrollo de nuevos productos • Superación de la declinación estacional de las ventas
- Obtención de espacio de exhibición
- Desarrollo de nuevas habilidades de ventas.

Según Stephen & Coulter (2010), mencionan que: “Realizar un sistema de incentivos asociado entre el desempeño del colaborador con las compensaciones salariales tendrá la capacidad de generar una motivación fuerte.” (p. 361).

Según Stephen & Coulter (2010), mencionan que: “La motivación se ve reflejado en el empeño que le pone un colaborador en el desarrollo y logro de los objetivos empresariales” (p. 341).

Según Stephen & Coulter (2010), mencionan que: Un colaborador motivado le pone mayor empuje y coraje a su rendimiento en el trabajo, además se tiene que ver el logro de sus resultados el cual tiene que estar relacionado con la calidad. Los niveles altos de empeño no necesariamente llevan a un desempeño laboral favorable a menos que sea canalizado



en una dirección que beneficie a la organización. El esfuerzo dirigido de manera consistente hacia las metas de la organización es la clase de empeño que queremos de nuestros empleados. Por último, la motivación incluye una dimensión de perseverancia. (p. 341)

### **2.2.2. Tipos de motivación**

#### **Motivación intrínseca.**

Stephen & Coulter (2010) menciona: Son conducidos por el logro de las necesidades superiores según la propuesta de Maslow, tienen la capacidad de generarse porque todo ser humano se mueve en función de sus deseos más grades, si las acciones que realiza lo llevan a ese lugar entonces está cumpliendo sus necesidades superiores. (p. 432) Los trabajadores con mejores conocimientos o con una formación básica incluso aquellos con una elevada educación superior que trabajan acorde con las características de la teoría Y de McGregor, mejorarían su desempeño si mejoran las variables de motivación.

#### **Motivación extrínseca**

Los autores lo fundamentan, indicando que aquella motivación que viene de forma externa y que brinda de manera artificial o ficticia una motivación, la cual se disipa en cuanto se termina o extingue la motivación externa como el ejemplo más claro se encuentra, el dinero, las apreciaciones o halagos, según Maslow, solo cubre las necesidades básicas principales, las físicas y la seguridad.

Extrínseca viene de la palabra extremos, para un mayor entendimiento lo podemos ver en la sociedad todos trabajan por obtener un sueldo, el trabajo en si no es el fin sino más bien un medio, para lograr ingresos, pero dichas acciones le permiten lograr otros fines.

### **2.2.3. Dimensiones e indicadores de motivación**

#### **Necesidades de logro.**

Stephen & Coulter (2010) menciona que: Las personas que tienen la necesidad de logro están enfocadas en cumplir sus metas personales y cada vez siguen persiguiendo más, a medida que siguen desarrollando, siempre están detrás de desafíos cada vez altos porque su expectativa es siempre mayor, todo en su entorno como en sí mismo. (p. 342)

Todos aquellos que anhelan el éxito, tiene una aversión por el fracaso, están muy enfocados en sus logros personales y cada acción y lugar donde se encuentran están alineados en logro de objetivos personales, sienten una gran motivación en el cumplimiento de sus metas, es importante que las organizaciones conozcan adecuadamente lo que motiva a sus trabajadores.

### **A. Toma de decisiones**

Stephen & Coulter (2010) menciona que: “La toma de decisiones es la capacidad que tiene el colaborador para poder desempeñarse y hacer uso del poder que le otorga el cargo que desempeña con la finalidad de resolver y lidiar con los problemas cotidianos que enfrenta” (p. 343)

### **B. b. Logro de objetivos**

Stephen & Coulter (2010) menciona que: “El logro de los objetivos se encuentra ligado con el grado de motivación que tiene un colaborador, es importante que se le brinde todas la herramientas y condiciones que le permitan llevar a cabo todo tipo de actividades relacionadas con su cargo. (p. 343).

### **C. Participación**

Stephen & Coulter (2010) menciona que: “la participación de los trabajadores en el desarrollo de las actividades es de vital importancia porque es a través de ellos que se obtiene los resultados, para el desarrollo de la empresa” (p. 344).

## **2. Necesidad de poder.**

Stephen & Coulter (2010) menciona que: Las personas que buscan tener poder, cese encuentran muy interesados en tener la atención y dominar sobre los demás, les gusta ocupar cargo de liderazgo y tiene una personalidad que impacta por son: francos, empeñosos, exigentes y obstinados, y les gusta hablar en público y enseñar.

Las personas desean siempre tener el control y sobre todo ser influyentes en los demás para el desarrollo de sus acciones, así como la toma de decisiones, por lo cual están en la

búsqueda de las cúspides más altas de la jerarquía organizacional, son personas persistentes con rasgos de liderazgo muy marcados, que están siempre en contacto con las acciones estratégicas de la organización.

#### **A. Influencia en los clientes**

Stephen & Coulter, (2010) menciona que: “Los colaboradores deben conocer las técnicas de venta que permitan influir en la decisión y compra de los clientes, para cumplir con las metas y objetivos empresariales trasados. (p. 474)

#### **3. Necesidad de afiliación.**

Stephen & Coulter (2010) menciona que: Son personas que buscan tener buenas relaciones con su entorno social es probable que les preocupe mantener buenas relaciones sociales, experimentar la sensación de comprensión y proximidad, estar prestos a conformar y auxiliar a quienes se ven en problemas y gozar de amigables interacciones con los demás. (p.435)

Todo personal busca ser aceptado dentro del círculo laboral, mantener amistad con su entorno es vital por ello configura su entorno social, la popularidad les ayudara lograr sus objetivos laborales, pues nos encontramos en una sociedad donde se maneja las relaciones sociales para el acompañamiento del desarrollo laboral, todo trabajador promueve los servicios y productos de la empresa donde labora a través de estos círculos sociales y en la afinidad que tengan con él se verá reflejado el éxito de sus ventas.

#### **A. Socialización**

Stephen & Coulter, (2010) menciona que: “la socialización, ayuda a mejorar las relaciones entre el cliente y a empresa a través del vínculo de los vendedores, el cual se desarrolla por la calidad de atención y servicio que le brindan los colaboradores. (p. 352)

## **B. Trabajo en equipo**

Stephen & Coulter (2010) menciona que: el trabajo en equipo y el compañerismo, la confianza y el compartir la información, están reemplazando rápidamente las estructuras rígidas, el individualismo competitivo, el control y los secretos. (p. 387)

### **2.2.4. Compromiso organizacional**

El modelo de Meyer et al., (1993), menciona: “Son los trabajadores quienes generan compromiso, con sus acciones y cumplimiento de sus metas establecidas en cada área, el cual se desarrolla dentro de la misma o es inherente al trabajador y su desempeño laboral” (p. 354).

Según Robbins (2005), es un conjunto de creencias y valores definidos por la empresa, por el cual los colaboradores realizan las acciones diarias asumiendo el cumplimiento de los objetivos planteados, la existencia de valores compartidos ayuda a lograr las condiciones favorables para el cumplimiento de las metas, con el uso de un trabajo planificado, permitiendo la cohesión de los equipos de trabajo. (p. 346)

### **2.2.5. Dimensiones e indicadores del compromiso organizacional**

#### **1. Compromiso afectivo**

Según Meyer et al., (1993), menciona que: “Los colaboradores son quienes generan vínculos laborales entre compañeros y ello forma el compromiso afectivo de la organización, cada uno tiene sus objetivos personales” (p. 572)

También se enfocan en cumplir las metas empresariales, siempre que las condiciones que obtengan sean agradables para el cumplimiento de sus labores cotidianas.

Los trabajadores que tienen compromiso con la organización se sienten identificados, son los valores de la organización los que fortalecen el orgullo de ser parte de la misma. Las personas tienen afecto a la organización que les brinda el respaldo para seguir creciendo, su desarrollo emocional va creciendo en función que la organización los respalde mejorando las condiciones y el puesto de trabajo.

### **A. Lazos emocionales**

Según Meyer et al., (1993), menciona que: “Los colaboradores establecen lazos emocionales, en el desarrollo de sus actividades cotidianas, con el entorno que los rodea” (p. 324)

### **B. Orgullo de pertenencia a la organización**

Según Meyer et al., (1993), menciona que: “Los trabajadores sienten un apego a la empresa o institución en la cual desarrollan sus labores por que generan un sentido de pertenencia” (p. 325)

## **2. Compromiso de continuidad**

Según Meyer et al., (1993), mencionan que: “Los colaboradores desean tener seguridad laboral por lo cual realizan su trabajo acorde con los lineamientos que brinda la institución y se encuentran dispuestos a realizar la labores que les asignan con respecto a al puesto laboral que ocupan o desean alcanzar”

La empresa debe facilitarles los medios para que ellos puedan alcanzar sus objetivos, siempre en que se encuentren alineados con la misión y visión de la organización, la continuidad de un trabajador se va a hacer presente siempre que demuestre resultados. Las empresas deben brindar las condiciones que permitan tener trabajadores enfocados en el buen desempeño de sus labores para ello debe ser clara y precisa sobre las condiciones contractuales, así puedan establecer lazos a corto mediano y largo plazo respecto a la continuidad de sus labores.

### **A. Necesidad de trabajo**

Según Meyer et al., (1993), mencionan que: “Toda persona siente la necesidad de trabajo, porque no solo es lo que le demuestra su valía personal, sino también le genera la estabilidad económica para establecerse en un determinado lugar y empresa. (p. 214)

## **B. Compromiso**

Según Meyer et al., (1993), mencionan que: “El compromiso es el que asume el colaborador con la empresa para el desarrollo de sus actividades laborales con la finalidad de cumplir las metas establecidas”

### **3. Compromiso normativo**

Según Meyer et al., (1993), mencionan: “Los colaboradores realizan sus acciones conforme lo requiere la empresa, con la finalidad de establecer vínculos que ayuden a mejorar las condiciones y el cumplimiento de las normas de la empresa” (p. 423). Las condiciones las establece la empresa a través de sus documentos normativos, y planes estratégicos, lo cual cada trabajador debe estar involucrado y de esta manera se cumplan los lineamientos trazados para la obtención de resultados.

Los resultados que se desean obtener deben estar definidos, para que los trabajadores puedan actuar según las condiciones que espera la empresa de ello de lo contrario se pudiera ese compromiso formal que se requiere para el desarrollo de la empresa.

### **A. Opciones de ofertas laborales**

Según Meyer y Allen (1997), mencionan que: “La empresa brinda las condiciones laborales adecuadas a los colaboradores con la finalidad de ofrecerles un lugar adecuado y acorde con la competencia del colaborador” (p. 253)

### **B. Evaluación de permanencia**

Según Meyer y Allen (1997), mencionan que: “El colaborador tiene que estar en constante evaluación, para ayudarlo a mejorar su desempeño y obtener el máximo rendimiento” (p. 367)

### **C. Reciprocidad con la institución**

Según Meyer y Allen (1997), mencionan que: “Los colaboradores que se sienten comprometidos, tiene reciprocidad con la institución, por los logros y avances que logra a través del desempeño laboral, la empresa debe reconocer estos logros” (p. 468).

### 2.3. Marco conceptual o términos

**Afiliación:** Según Bachenheimer, (2018.), menciona que: La afiliación es un término que se utiliza para adherir a una persona a una organización.

**Compromiso:** según Bayona, Goñi, & Madorrán, (1999), menciona que: La importancia que tiene en los trabajadores para identificarse con una empresa u organización, también se menciona como ponerse la camiseta.

Es decir que vive, planifica y reacciona de forma acertada para conseguir sacar adelante un proyecto, una familia, el trabajo, sus estudios, desarrollando las condiciones que generan compromiso con su entorno.

**Motivación:** Según Garcia Escobedo & Gonzales Villar, (2018), mencionan que: “La motivación puede definirse como la convicción que genera el desarrollo de actividades que pueden ser impulsadas por un factor externo o también hacer de la parte interna de la persona” (p. 254).

La motivación genera cambios en las personas que lo reciben es decir genera nuevos comportamientos por que influye en su entorno y cambia el temperamento de la persona.

**Poder:** Según Etkin, (2017), menciona que: “El término poder, como sinónimo de fuerza, la capacidades de actuar o ser algo”.

Son las capacidades dominar o ejercer dominio en las demás personas; las habilidades de tener influencia sobre varias personas además de generar acciones en función a los deseos de quien lidera.

**Objetivo:** según Daza, (2016), menciona que: “Se denominan el fin al que se desea llegar o la meta que se pretende lograr.

Es lo que impulsa al individuo a tomar decisiones o a perseguir sus aspiraciones. Es sinónimo de destino, fin, meta, todo objetivo esta formulado para lograrse desde un corto mediano o largo plazo.

**Socialización:** según Jerez, Llerena, y Zamora, (2017) menciona que: “La socialización es el proceso por el cual las personas, se comunican y realizan un enlace que genera compromiso con su entorno.

Son las personas la que cada vez le dan mayor preponderancia al hecho de generar lazos que sean sólidos y se transmiten de generación en generación



## Capítulo III

### Diseño metodológico

#### 3.1. Tipo de investigación

Fue de tipo Aplicada, para (Concytec, 2018), una investigación aplicada permite el uso de los conocimientos científicos, para plantear soluciones que permitan ser aplicadas a través de los trabajadores de la Pollería Pollitos Park, Tarapoto **Descriptiva:**

Según (Hernández et al,2014) que tiene como finalidad evidenciar a través de recolección mediante instrumentos los aspectos relevantes que logren consolidar la realidad de la empresa.

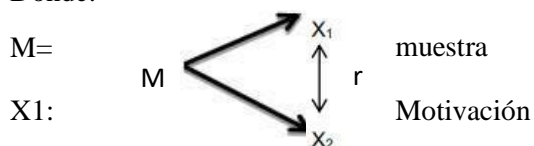
#### **Correlacional:**

Permitió realizar la determinación en la existencia de correlación de las variables de estudio, a través del usos de instrumentos que midieron las dimensiones (Hernández at el, 2014).

#### 3.2. Diseño de investigación

El presente estudio de investigación pertenece al diseño correlacional de corte transversal, que permitió analizar las variables en un momento del tiempo dado observando los fenómenos en su ambiente natural, ya que el propósito de la investigación fue de medir el grado de relación de ambas variables (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014). En la investigación las variables: motivación y compromiso organizacional.

Donde:



X2: Compromiso organizacional

### **3.3. Hipótesis**

#### **3.3.1. Hipótesis principal**

Hi: Existe relación significativa entre la motivación y el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019.

#### **3.3.2. Hipótesis Específicas**

H1: Existe relación significativa entre la motivación y el compromiso afectivo de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019.

H2: Existe relación significativa entre la motivación y el compromiso de continuidad de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019.

H3: Existe relación significativa entre la motivación y el compromiso normativo de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019.

### **3.4. Identificación de variables**

Variable independiente: Motivación

Variable dependiente: Compromiso laboral

### **3.5. Definición Conceptual**

#### **Motivación laboral**

Stephen & Coulter (2010) menciona que: “Son los propósitos que se encuentra de forma premeditada, que puede ser observada en la forma conductual de la persona y genera las acciones orientadas a un objetivo planteado” (p. 243).

#### **Compromiso organizacional**

Según Robbins (2005), es un conjunto de creencias y valores definidos por la empresa, por el cual los colaboradores realizan las acciones diarias asumiendo el cumplimiento de los objetivos planteados, la existencia de valores compartidos ayuda a lograr las condiciones

favorables para el cumplimiento de las metas, con el uso de un trabajo planificado, permitiendo la cohesión de los equipos de trabajo (p. 346)

### 3.6. Operacionalización de Variables

**Tabla 1: Operacionalización de Variables**

<b>Título</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
		Necesidad de Logro	Toma de decisiones Logro de objetivos Participación
Motivación y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa	Motivación	Necesidad de Poder	Influencia en los clientes
		Necesidad de Afiliación	Socialización Trabajo en equipo
		Compromiso afectivo	Lazos emocionales Orgullo de pertenencia a organización
Pollería Pollitos Park, año 2019	Compromiso organizacional	Compromiso de continuidad	Necesidad de trabajo Compromiso
		Compromiso normativo	Opciones de ofertas laborales Evaluación de permanencia Reciprocidad con la institución

### **3.7. Delimitación espacial y temporal**

#### **3.7.1. Delimitación espacial.**

La presente investigación se desarrollará en la empresa Pollería Pollitos Park, ubicada en la ciudad de Provincia de San Martín, ciudad de Tarapoto Región San Martín.

#### **3.7.2. Delimitación temporal**

La presente investigación se desarrolló por el periodo de 08 meses.

### **3.8. Delimitación de la población y muestra**

#### **3.8.1. Delimitación de la población.**

La población de estudio de investigación estuvo conformada por lo 39 colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, en la cual se aplicará la encuesta.

#### **3.8.2. Delimitación de la muestra.**

La muestra es tipo no probalístico, según Cuesta, (2009), el muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo donde los sujetos son seleccionados en función a la accesibilidad o al criterio personal o interpersonal del investigador, además no se necesitó ninguna fórmula para determinar una dicha muestra de la investigación será censal es decir se aplicará a todos los trabajadores de la empresa es decir los 39 trabajadores.

### **3.9. Diseño de instrumento de Investigación**

El instrumento de la variable Motivación consta de 30 preguntas con alternativas de respuesta, formados de la siguiente dimensiones: Necesidades de logro, Necesidades de poder, Necesidades de afiliación para ello se utilizará la escala de Likert (Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre, Siempre), asimismo, se cuenta con un instrumento para la variable Compromiso organizacional el cual consta de 30 preguntas con alternativas de respuesta, formados de la siguiente manera: Compromiso afectivo, Compromiso de continuidad, Compromiso normativo, para ello se utilizará la escala de Likert (Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre, Siempre).

Es importante mencionar que el autor de ambos instrumentos es Venturo (2018), dicho instrumento fue validado, y al mismo tiempo fue tomado para el desarrollo de la presente investigación

### **3.10. Técnicas de recolección de datos**

#### **3.10.1. Descripción de la aplicación de instrumentos**

Para la recolección de datos se siguió los siguientes pasos:

Procedimiento de recolección de datos, mediante una solicitud a la administración en la empresa de la empresa Pollería Pollitos Park, en la cual se aplicará la encuesta quien autorizó el desarrollo de la investigación y recopilación de información de cada trabajador, asimismo se solicitó permiso de cada cliente para que sea partícipe del cuestionario.

**Preparar un cuestionario para obtener los datos.** Una vez elaborado el cuestionario se sometió a una prueba preliminar, aplicando a tres expertos con la finalidad de evaluar su originalidad y adaptabilidad de acuerdo a la naturaleza del estudio. Posteriormente se procedió a encuestar a los clientes previa coordinación con la parte administrativa de la organización. La encuesta se realizó de acuerdo a la cantidad de muestra arrojada por la fórmula de población finita y esto fue de forma aleatoria, teniendo en cuenta la edad, sexo, etc., previo análisis de la base de datos. Con la finalidad de contribuir con la mejora de la empresa.

#### **3.10.2. Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos**

La validez del instrumento se realizó mediante el juicio de 3 expertos, quienes brindaron sugerencias para lograr el objetivo planteado. Los expertos son los siguientes:

- Juan Carlos Schrande Iñapi.

Especialidad: Magister en Gestión Pública.

Cargo: Jefe de Recursos Humanos Casa Luker del Perú SAC

- David Troya Palomino

Especialidad: Maestro en Administración de Negocios con Mención en Gestión Empresarial

Cargo: Docente de la UPeU Filial Tarapoto

- José Tarrillo Paredes

Especialidad: Magister en Marketing

Cargo: Jefe de marketing de productos Unión.

La confiabilidad del instrumento se realizó de acuerdo al Alpha de Cronbach, la cual indicó de acuerdo al valor arrojado el nivel de confianza del instrumento.

### 3.11. Técnicas de procesamiento de información

Las técnicas para el procesamiento de información fue el SPSS versión 25 y posteriormente tabulado de acuerdo al tipo de investigación y objetivos planteados.

#### 3.11.1. Análisis de fiabilidad

De acuerdo a la confiabilidad del instrumento, obtenido del Alfa de Cronbach, se muestran resultados sobre 0,8 y 0,7 lo cual indica que la confiabilidad es aceptable en los resultados obtenidos de acuerdo a la muestra en estudio. Este resultado también demuestra que el instrumento es apto para poblaciones similares.

**Tabla 2. Fiabilidad de alfa de Cronbach**

<b>VARIABLES</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Variable 1 Motivación (30 ítems)	0,823
Variable 2 Compromiso organizacional (30 ítems)	0,789

*Fuente:* elaboración propia

### 3.11.2. Prueba de normalidad

Para la prueba de normalidad se determinó mediante Shapiro-Wilk, (muestras menores de 50 datos) en la cual se identificó los valores que representan al P-valor son menores a 0.05 ( $p < 0,05$ ) ver tabla 5, por lo que se concluye que las variables y las dimensiones tienen una distribución normal. Por lo tanto, para el análisis estadístico se utilizó es la correlación de Pearson, cuyas variables tienen distribución normal.

**Tabla 3. Tabla de normalidad**

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Logro	,979	39	,651
Poder	,981	39	,741
Afiliación	,978	39	,623
Motivación	,952	39	,099
Compromiso afectivo	,969	39	,360
Compromiso continuo	,977	39	,595
Compromiso normativo	,913	39	,005
Compromiso	,981	39	,724

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera. a.  
Corrección de significación de Lilliefors

## Capítulo IV

### Resultados y discusión

#### 4.1. Análisis descriptivo de las variables demográficas

**Interpretación:** Los 39 trabajadores encuestados de la empresa de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto se encuentran entre las edades de 18 a 25 años de edad, el 41% entre las edades 16 a 33 años. Además, los trabajadores tienen el grado de instrucción técnico completo y secundaria los más representativos con 23,1%, en cuanto a las condiciones laborales el 66,7% de los trabajadores son contratados y el 33,3% son empleados temporales, de estos el 66,7% proceden de la selva, el 17,9% de la costa y el 15,4% de la sierra. El 59% de los trabajadores son de género masculino, el 41% son femeninos. La gran mayoría de los trabajadores tienen la condición civil de soltero con 64,1%, el 35,6% son convivientes, el 7,7% casados y 2,6% viudos.

Por tanto, los trabajadores de la empresa de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto son jóvenes entre las edades de 18 a 25 años, tienen el grado de instrucción compartida entre el nivel secundaria y técnico completo, que tienen la condición laboral de contratado, cuya procedencia es la selva, son del sexo masculino y con estado civil soltero.

**Tabla 4. Información descriptiva de edad, grado de instrucción, condición laboral, procedencia, género y estado civil**

		Frecuencia	Porcentaje
Edad	18 a 25 años	21	53,8
	26 a 33 años	16	41,0
	34 a 41 años	2	5,1
Grado instrucción	Primaria	2	5,1
	Secundaria de	9	23,1
	Técnico incompleto	6	15,4
	<b>Técnico completo</b>	<b>9</b>	<b>23,1</b>
	Superior univ. Incompleto	7	17,9



	Superior univ. Completo	6	15,4
Condición laboral	Contratado	26	66,7
	Empleado	13	33,3
Procedencia	Costa Sierra	7	17,9
		6	15,4
	Selva	26	66,7
Género	Masculino	23	59,0
	Femenino	16	41,0
Estado civil	Soltero	25	64,1
	Casado	10	7,7
	Conviviente		25,6
	Viudo	1	2,6

*Fuente:* Elaboración propia

**Interpretación:** El nivel de motivación de acuerdo a la edad de los trabajadores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto, destacan los trabajadores entre las edades de 18 a 25 años quienes muestran un nivel de motivación medio de 28,2%, las edades de 26 a 33 años tienen un nivel de motivación medio de 20,5%, las edades de 34 a 42 años, tienen un nivel bajo y alto de 2,6% que representa el 5,1%. Es preciso mencionar, el mayor nivel de motivación se encuentra en los jóvenes de 18 a 25 años, seguido de 41% de los trabajadores entre 26 a 33 años, donde destaca el nivel medio de 48,7%, seguido del nivel bajo del 41% y alto de 10,3%.

**Tabla 5. Niveles motivación, según edad.**

		18 a 25		26 a 33 años		34 a 41 años		Total	
<b>Motivación</b>	Bajo	9	23,1%	6	15,4%	6	2,6%	16	41,0%
	Medio	11	28,2%	8	20,5%	0	0,0%	19	48,7%
	Alto	1	2,6%	2	5,1%	1	2,6%	4	10,3%
	Total	21	53,8%	16	41%	2	5,1%	39	100%

*Fuente:* Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo al nivel de motivación por edad de trabajadores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto en 46,2% tienen un nivel medio, siendo el más representativo en 53,8% de los trabajadores entre las edades 18 a 25 años, el 35,9% tiene un nivel bajo, seguido por la edad de 26 a 33 años con 41% el 35,9% tiene un nivel bajo, el 5,1% tienen edad entre 34 a 41 años y el 17,9% un nivel alto.

**Tabla 6. Niveles de compromiso organizacional, según edad**

		18 a 25		26 a 33 años		34 a 41 años		Total	
<b>Compromiso Organizacional</b>	Bajo	7	17,9%	6	15,4%	1	2,6%	14	35,9%
	Medio	9	23,1%	8	20,5%	1	2,6%	18	46,2%
	Alto	5	12,8%	2	5,1%	0	0%	7	17,9%
	Total	21	53,8%	16	41%	2	5,1%	39	100%

*Fuente:* Elaboración propia

**Interpretación:** Los niveles de las dimensiones de la motivación, encontrándose que la mayoría 74,4% califican logro como bajo, seguido del nivel medio en 17,9% y el 7,7% como nivel bajo.

La dimensión afiliación es de nivel medio tal como indica el 53,8% de los trabajadores de la empresa, el 41% califica como bajo y el 33,3% como alto. La dimensión afiliación el 41% califica como bajo y en igual porcentaje el nivel medio, el 17,9% como nivel alto.

**Tabla 7. Niveles de las dimensiones de la motivación, según edad.**

		18 a 25		26 a 33 años		34 a 41 años		Total	
<b>Necesidad Logro</b>	Bajo	16	41%	12	30,8%	1	2,6%	29	74,4%
	Medio	4	10,3%	3	7,7%	0	0%	7	17,9%
	Alto		2,6%		2,6%	1	2,6%		7,7%
<b>Necesidad logro</b>	Bajo	5	12,8%	0	0%	0	0%	5	12,8
	Medio	10	25,6	11	28,2%	0	0%	21	53,8%
	Alto	6	15,4%	5	12,8%	2	5,1%	13	33,3%
<b>Necesidad Afiliación</b>	Bajo	7	17,9%	8	20,5	1	2,6%	16	41%
	Medio	11	28,2%	4	10,3%	1	2,6%	16	41%

Alto 3 7,7% 4 10,3% 0 0% 7 17,9%

*Fuente:* Elaboración propia

**Interpretación:** Los niveles de las dimensiones compromiso organizacional de acuerdo a la edad de los trabajadores, el 48,7% califica el compromiso afectivo como medio, el 33,5% como bajo y el 12,8% alto.

En cuanto al compromiso continuo el 43,6% tienen un nivel medio, el 38,5% nivel bajo y el 17,9% como alto. El compromiso normativo es calificados como bajo de acuerdo al 51,3%, el 43,6% califican como medio y el 5,1% como alto.

**Tabla 8. Niveles de dimensiones compromiso organizacional, según edad.**

		18 a 25		26 a 33 años		34 a 41 años		Total	
<b>Compromiso afectivo</b>	Bajo	6	15,4%	8	20,5%	1	2,6%	15	38,5%
	Medio	11	28,2%	7	17,9%	1	2,6%	19	48,7%
	Alto	4	10,3	1	2,6%	0	0%	5	12,8%
<b>Compromiso continuo</b>	Bajo	8	20,5%	7	17,9%	0	0%	15	38,5%
	Medio	11	28,2%	5	12,8%	1	2,6%	17	43,6%
	Alto	2	5,1%	4	10,3%		2,6	7	17,9%
<b>Compromiso normativo</b>	Bajo	12	30,8%	7	17,9%	1	2,6%	20	51,3%
	Medio	7	17,9%	9	23,1%	1	2,6%	17	43,6%
	Alto	2	5,1%	0	0%	0	0%	2	5,1%

*Fuente:* Elaboración propia

## 4.2. Prueba de hipótesis

### 4.2.1. Hipótesis general

#### Hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre la motivación y el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019.

H0: No existe relación significativa entre la motivación y el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019.

### Regla de decisión

Si el p valor  $> 0,05$  se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor  $< 0,05$  se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa.

**Tabla 9. Relación entre motivación y compromiso organizacional**

		Motivación	Compromiso organizacional
Motivación	Correlación de Pearson	1	,341*
	Sig. (bilateral)		,034
	N	39	39
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	,341*	1
	Sig. (bilateral)	,034	
	N	39	39

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

En la tabla 9, se muestra la correlación Pearson con un p valor de  $(0,00 < 0,005)$ . Lo que determinó rechazar la hipótesis nula  $H_0$  y aceptar la hipótesis alternativa.

Además, se encontró la existencia de relación  $(0,341)$  entre motivación y compromiso organizacional de los colaboradores. Esto quiere decir que, a mayor motivación, mayor será el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park.

#### 4.2.2. Hipótesis específicas Hipótesis específica 1:

Ha: Existe relación significativa entre la motivación y el compromiso afectivo de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019.

$H_0$ : No existe relación significativa entre la motivación y el compromiso afectivo de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019.

### Regla de decisión

Si el p valor  $> 0,05$  se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor  $< 0,05$  se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa.

**Tabla 10. Relación entre motivación y el compromiso afectivo**

		Motivación	Compromiso afectivo
Motivación	Correlación de Pearson	1	-,052
	Sig. (bilateral)		,753
	N	39	39
Compromiso afectivo	Correlación de Pearson	-,052	1
	Sig. (bilateral)	,753	
	N	39	39

En la tabla 10, se muestra la correlación de Pearson de con un p valor de ( $0.00 < 0.005$ ). Lo que determinó rechazar la hipótesis de la investigación  $H_0$  y aceptar la hipótesis alternativa.

Además, se encontró no existe relación ( $- 0,052$ ) entre la motivación y el compromiso afectivo de los colaboradores. Es decir, a mayor motivación, no habría mayor compromiso afectivo de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park **Hipótesis específica 2:**

Ha: Existe relación significativa entre la motivación y el compromiso de continuidad de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019.

$H_0$ : Existe relación significativa entre la motivación y el compromiso de continuidad de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019.

### Regla de decisión

Si el p valor  $> 0,05$  se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor  $< 0,05$  se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

**Tabla 11. Relación entre la motivación y el compromiso continuo**

		Motivación	Compromiso continuo
Motivación	Correlación de Pearson	1	,252
	Sig. (bilateral)		,012
	N	39	39
Compromiso continuo	Correlación de Pearson	,252	1
	Sig. (bilateral)	,122	
	N	39	39

En la Tabla 11, se muestra la correlación de Pearson con un p valor de  $(0.00 < 0.005)$ . Lo que determinó rechazar la hipótesis nula  $H_0$  y aceptar la hipótesis alterna.

Además, se encontró la existencia de relación positiva media (0,252) entre la motivación y compromiso de continuidad. Esto quiere decir que, a mayor motivación, el compromiso de continuidad será mejor para los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019.

### Hipótesis específica 3:

Ha: Existe relación significativa entre la motivación y el compromiso normativo de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019

Ho: No existe relación significativa entre la motivación y el compromiso normativo de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019

### Regla de decisión

Si el p valor  $> 0,05$  se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor  $< 0,05$  se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa.

		Motivación	Compromiso normativo
Motivación	Correlación de Pearson	1	,388*
	Sig. (bilateral)		,015
	N	39	39
Compromiso normativo	Correlación de Pearson	,388*	1
	Sig. (bilateral)	,015	
	N	39	39

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

En la Tabla 12, se muestra la correlación de Pearson con un p valor de  $(0,00 < 0,005)$ . Lo que determinó rechazar la hipótesis nula  $H_0$  y aceptar la hipótesis alternativa.

Además, se encontró la existencia de relación positiva media (0,388) entre la motivación y compromiso normativo en los colaboradores. Esto quiere decir que, a mayor motivación con el colaborador, el compromiso normativo será mejor para los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019. Según Usan, Salavera, C, Murillo, V, y Megías, J (2016),

### 4.3. Discusión

La investigación tiene como propósito, determinar la relación entre la motivación y el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019, lo cual se obtuvo como resultado la existencia de relación (0,341) entre motivación y compromiso organizacional de los colaboradores. Esto quiere decir que, a mayor motivación, mayor será el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park. Según Espinoza, (2017), indica que, existe relación significativa entre Motivación y Compromiso organizacional en los colaboradores de la división de proyectos de la empresa Imaging Perú S.A.C., estadísticamente significativa (Rho= 0,631); y siendo el valor de  $p = 0,000 < 0.05$ ), por lo cual encontramos similitud en el estudio realizado, en cuanto a los resultados obtenidos en la investigación la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019, la significancia es menor.

En cuanto al primer objetivo específico, se encontró no existe relación (- 0,052) entre la motivación y el compromiso afectivo de los colaboradores. Es decir, a mayor motivación, no habría mayor compromiso afectivo de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park. Según Chiavenato (2009), menciona que la Administración de Recursos Humanos tiene la función de la organización que se refiere a proveer capacitación, desarrollo y motivación a los empleados, al mismo tiempo que busca la conservación de éstos, por la cual el factor que permitirá llevar hasta el final a un trabajador es su capacidad para motivarlo. Asimismo, McClelland (1989) citado por Stephen & Coulter, (2010) menciona que la motivación “Son los propósitos que se encuentra de forma premeditada, que puede ser observada en la forma conductual de las personas y genera las acciones orientadas a un objetivo planteado”, estas teorías no se están aplicando adecuadamente para lograr el compromiso afectivo, porque se encuentran desmotivados.



En el segundo objetivo específico, se obtuvo como resultado que, se encontró la existencia de relación positiva media (0,252) entre la motivación y compromiso de continuidad. Esto quiere decir que, a mayor motivación, el compromiso de continuidad será mejor para los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019. Según Meyer et al., (1993), mencionan que: “Los colaboradores desean tener seguridad laboral por lo cual realizan su trabajo acorde con los lineamientos que brinda la institución y se encuentran dispuestos a realizar la labores que les asignan con respecto a al puesto laboral que ocupan o desean alcanzar”, los trabajadores demuestra el deseo de continuar trabajando para la empresa.

Finalmente, en el tercer objetivo específico, se encontró la existencia de relación positiva media (0,015) entre la motivación y compromiso normativo en los colaboradores. Esto quiere decir que, a mayor motivación con el colaborador, el compromiso normativo será mejor para los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019. Según Meyer et al., (1993), mencionan: “Los colaboradores realizan sus acciones conforme lo requiere la empresa, con la finalidad de establecer vínculos que ayuden a mejores las condiciones y el cumplimiento de las normas de la empresa”, por lo cual indica que la motivación genera este compromiso que ayuda al cumplimiento de las actividades que se encuentran normadas por la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto.

## Capítulo V

### Conclusiones y recomendaciones

#### 5.1. Conclusiones

Mediante el análisis de los resultados de la presente tesis la motivación y el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019, tiene las siguientes conclusiones, las que se presentan de acuerdo a los objetivos del estudio.

1. De acuerdo al objetivo general, mediante el análisis de la correlación de Pearson, se encontró la existencia de relación (0,341) y un P-Valor de 0.041. Es decir que el coeficiente de correlación es significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación es verdadera y 1% de probabilidad de error) entre motivación y el compromiso organizacional. Esto quiere decir que, a mayor motivación, mayor será el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park.
2. Así mismo, con el primer objetivo específico, mediante el análisis de la correlación de Pearson se obtuvo de -0,052\*\* con un P-Valor de 0.0753, es decir que el coeficiente de correlación no es significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación es verdadera y 1% de probabilidad de error). Es decir, la variable motivación no se relaciona con la dimensión compromisos afectivos. Esto quiere decir que, a mayor motivación, no habría mayor compromiso afectivo de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park.
3. Continuando con el segundo objetivo específico, mediante el análisis estadístico de coeficiente de Pearson se obtuvo el coeficiente de 0,252\*\* con un P-Valor de 0.012, es decir que el coeficiente de correlación es significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación es verdadera y 1% de probabilidad de error). Es decir, la variable motivación se relaciona moderadamente con la dimensión compromiso de

continuidad. a mayor motivación, el compromiso de continuidad será mejor para los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019.

4. Asimismo, con el tercer objetivo específico mediante el análisis estadístico correlación de Pearson se obtuvo el coeficiente de 0,388\*\* con un P-Valor de 0.015, es decir que el coeficiente de correlación es significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación es verdadera y 1% de probabilidad de error). Es decir, la variable motivación se relaciona medianamente con la dimensión compromiso normativo. Esto quiere decir que, a mayor motivación con el colaborador, el compromiso normativo será mejor para los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019.

## 5.2. Recomendaciones

1. El nivel de motivación y compromiso organizacional se encuentran en un nivel medio, esto no garantiza a la empresa Pollitos Park S.A.C el buen desempeño de los trabajadores, por lo cual se requiere mejorar las estrategias de motivación, es decir elaborar un plan de gestión del talento humano para contemplar las estrategias planteadas y así incrementar los indicadores evaluados.
2. Se recomienda a la gerencia general, considerando el nivel bajo de motivación y el compromiso afectivo, por lo cual se requiere, mejorar los lazos emocionales, fortalecer el orgullo de pertenencia a la organización a través de actividades recreativas dentro y fuera de la empresa.
3. Se recomienda a la gerencia, considerando el nivel medio de motivación en cuanto al compromiso de continuidad, realizar acciones estratégicas en cuanto a mejorar condiciones en base a la necesidad de trabajo, fortalecer el compromiso a través de objetivos y metas claras y desarrollar mejores opciones laborales y atractivas para los colaboradores.
4. Se recomienda al gerente, considerando el nivel medio de la motivación del colaborador respecto a la dimensión compromiso normativo, realizar actividades estratégicas, en función de la evaluación de permanencia mediante el análisis de 90° y análisis 360°, fortalecer la reciprocidad con la empresa a través de actividades colaborativas con las demás áreas a través de la rotación de los trabajadores en las distintas áreas laborales.

## Referencias

- Bachenheimer, H. (s. f.). *Facultad de Ciencias Economicas y Administrativas (Definicion de Terminos)*. Recuperado 30 de octubre de 2018, de [http://186.116.11.66/suimweb/ARCHIVOS/BIBLIOGRAFIA  
COMPLEMENTARIA/OTRA BIBLIOGRAFIA/GLOSARIO ECONOMIA Y  
ADMINISTRACION.PDF](http://186.116.11.66/suimweb/ARCHIVOS/BIBLIOGRAFIA%20COMPLEMENTARIA/OTRA%20BIBLIOGRAFIA/GLOSARIO%20ECONOMIA%20Y%20ADMINISTRACION.PDF)
- Bayona, C., Goñi, S., & Madorrán, C. (1999). *Compromiso organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los ... - Cristina Bayona, Salomé Goñi, Cristina Madorrán - Google Libros* (D. de G. de E. Universidad Pública de Navarra (ed.)). <https://books.google.com.pe/books?id=7SxGuAAACAAJ&dq=cOMPROMISO+ORGANIZACIONAL+libro&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwifLXnvePdAhXR2VMKHbLsDdMQ6AEIMDAC>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (S. A. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES (ed.); McGRAW-HILL). McGRAWHILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Concytec. (2018). Reglamento De Calificación, Clasificación Y Registro De Los Investigadores Del Sistema Nacional De Ciencia, Tecnología E Innovación Tecnológica - Reglamento Renacyt. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 1689–1699. [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- Cóndor, E. G., Bustamante, M. A., Lapo, M. del C., Campos, R. M., Cóndor, E. G., Bustamante, M. A., Lapo, M. del C., & Campos, R. M. (2018). Factores Intrínsecos de Motivación y Liderazgo en una Empresa Familiar Ecuatoriana de Telecomunicaciones. *Información tecnológica*, 29(4), 205–216. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000400205>
- Daza, J. (2016). Crecimiento y rentabilidad empresarial en el sector industrial brasileño. *ScienceDirect*, 61(2), 266–282. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.cya.2015.12.001>
- Espinoza Pérez, D. A. (2017). Motivación y compromiso organizacional en los colaboradores de la división de proyectos de archivo de la empresa Imaging Perú S.A.C, Lima 2016. *Universidad César Vallejo*. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8828>

- Etkin, J. (2017). *Poder político y gobernabilidad en organizaciones complejas : las dualidades y tensiones en el análisis, estructura y estrategias de poder.*
- Floridas Panduro, J. G. (2017). La motivación y su relación con el desempeño laboral del sector hotelero -Tarapoto, 2017. *Universidad Peruana Unión.*  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/994>
- Garcia Escobedo, L. M., & Gonzales Villar, G. O. (2018). Motivación laboral y el compromiso organizacional, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, 2018. *Universidad Peruana Unión.*  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1276>
- Gomero Beltrán, L. A. (2018). Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías leña y carbón en San Juan de Lurigancho, 2018. *Universidad César Vallejo.*  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/20737>
- Jerez Calero, M. E., Llerena Cepeda, S. L., & Zamora Sánchez, R. (2017). Estudio de Satisfacción Poblacional a la red vial intercomunitaria Quisapincha - Pasa. En *INNOVA Research Journal, ISSN-e 2477-9024, Vol. 3, N°. 3, 2018, págs. 95-108* (Vol. 3, Número 3). Universidad Internacional del Ecuador.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6368500>
- Jobber, D., & Lancaster, G. (2015). *Administracion de Ventas 9na Edición* (Pearson (ed.); Pearson). Pearson.
- Landauro Geldres, C. L. (2017). El compromiso organizacional y la motivación en el personal policial de Águila Negra de Lima Metropolitana, 2017. *Universidad César Vallejo.* <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14586>
- Loza Amacifuentes, E. M. (2014). Liderazgo y compromiso organizacional en los docentes de la institución educativa particular “Simón Bolívar” de la ciudad de Tarapoto [Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.]. En *Universidad de San Martín de Porres – USMP.*  
<http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/2138>
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (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>

- Rivera Porras, D. A., Hernández Lalinde, J. D., Forgiony Santos, J. O., Bonilla Cruz, N. J., & Rozo Sánchez, A. C. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud [Asociación de Profesionales y Técnicos del CONICIT.]. En *Revista Espacios*.  
<http://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/2168>
- Robbins Coulter, S. (2005). *Administración Octava edición*. www.FreeLibros.com
- Stephen, P. R., & Coulter, M. (2010). *Administración Décima edición*.
- Usan Supervía, P., Salavera Bordás, C., Murillo Lorente, V., & Megías Abad, J. J. (2016). Relación entre motivación, compromiso y autoconcepto en adolescentes: estudio con futbolistas [Ediciones de la Universidad de Murcia]. En *Cuadernos de Psicología del Deporte* (Vol. 16, Número 1). <https://revistas.um.es/cpd/article/view/254561>
- Vega Capcha, S. (2017). Motivación laboral y compromiso organizacional en el personal del área de Seguridad de la Información y prevención del Fraude de la empresa Telefónica Ingeniería de seguridad, 2015. *Universidad César Vallejo*.  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7681>

## Anexos

### Anexo 1. Matriz de consistencia de la investigación

Tema	Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
Motivación y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019.	<b>Problema general</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Tipo de investigación</b>
	¿Qué relación existe entre la motivación y el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019?	Determinar la relación entre la motivación y el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019.	iHi: Existe relación significativa entre la motivación y el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019.  Ho: No existe relación significativa entre la motivación y el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019.	El tipo de investigación experimental.
	<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicos</b>	<b>Diseño de investigación</b>
	¿De qué manera se relaciona la motivación y el compromiso afectivo de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, año 2019?	Determinar la relación entre la motivación y el compromiso afectivo de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019.	el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019.  H1: Existe relación significativa entre la motivación y el compromiso afectivo de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019.  Ho: No existe relación significativa entre la motivación y el compromiso afectivo de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019.	El diseño es correlacional.
	¿De qué manera se relaciona la motivación y el compromiso de continuidad de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019?	Determinar la relación entre la motivación y el compromiso de continuidad de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019.	entre la motivación y el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019.  H2: Existe relación significativa entre la motivación y el compromiso de continuidad de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019.	
	¿De qué manera se relaciona la motivación y el compromiso normativo de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019?	Determinar la relación entre la motivación y el compromiso normativo de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019.		



---

Ho: No existe relación significativa entre la motivación y el compromiso de continuidad de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019.

H3: Existe relación significativa entre la motivación y el compromiso normativo de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019.

Ho: No existe relación significativa entre la motivación y el compromiso normativo de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto 2019.

---

## Anexo 2. Matriz instrumental

<b>Título</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Fuente</b>	<b>Instrumento</b>
Motivación y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, año 2019	Motivación	Necesidad de Logro	Toma de decisiones Logro de objetivos Participación	Trabajadores de la empresa Pollería	Encuesta
		Necesidad de Poder	Influencia en los clientes		
		Necesidad de Afiliación	Socialización Trabajo en equipo		
		Compromiso afectivo	Lazos emocionales Orgullo de pertenencia a la organización		
		Compromiso organizacional	Compromiso de continuidad		
	Compromiso organizacional	Compromiso de continuidad	Necesidad de trabajo Compromiso		
		Compromiso normativo	Opciones de ofertas laborales Evaluación de permanencia Reciprocidad con la empresa		

### Anexo 3: Instrumento de investigación



## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE MOTIVACIÓN Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA POLLITOS PARK S.A.C.

UNIVERSIDAD PERUANA UNION  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

### ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA MOTIVACIÓN Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA POLLITOS PARK S.A.C.

#### Estimado Colaborador:

Es grato dirigirme a usted con la finalidad de poner en su conocimiento que el presente es una encuesta de evaluación de motivación y compromiso organizacional, los resultados obtenidos servirán de base para la culminación del trabajo de investigación titulado “Motivación y el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto, año 2019.”. Además, es anónima y reservada, la información es para uso académico.

#### Instrucciones:

Responde las alternativas según corresponda. Marque con una “X” la respuesta que más se adecúe a su experiencia laboral para las premisas planteadas a continuación:

#### Cuestionario de motivación

1	2	3	4	5
Totalmente En Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Totalmente De Acuerdo

N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Logro</b>						
1	Intento Mejorar mi desempeño laboral.					
2	Me Gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes.					
3	Me gusta ser programado en tareas complejas.					

4	Me gusta fijar y alcanzar metas realistas.					
5	Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil.					
6	Me gusta trabajar en competición y ganar.					
7	Me gusta trabajar en situaciones de estrés y presión.					
8	Confronto a la gente con la que 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.					
<b>Dimensión 2: Poder</b>		1	2	3	4	5
11	Me gusta trabajar en competencia y ganar					
12	El trabajo bajo presión estimula mi creatividad					
13	Me gusta trabajar en situaciones de estrés y presión.					
14	Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo					
15	Me gusta influenciar a la gente para conseguir mi objetivo					
16	Me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean					
17	Mi trabajo me posibilita beneficios sociales adecuados (vacaciones, licencias)					
18	Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo					
19	Soy lo suficientemente flexible para adaptarme a situaciones cambiantes					
20	Me motivan a ser líder dentro de la organización.					
<b>Dimensión 3: Afiliación</b>		1	2	3	4	5
21	A menudo encuentro que hablo con las personas a mí alrededor acerca de asuntos que no se relacionan con el trabajo					
22	Me agrada estar en compañía de otras personas que laboran en mi centro de trabajo					
23	Tiendo a construir relaciones cercanas con mis compañeros(as) de trabajo.					
24	Me gusta pertenecer a grupos y organizaciones.					
25	Prefiero trabajar con más personas que trabajar solo (a)					
26	Mis capacidades profesionales son consideradas en mi trabajo					

27	Las relaciones con mis compañeros motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo					
28	La tecnología con la que trabajo me permite evolucionar en mis conocimientos.					
29	Mi trabajo me da oportunidades de crecimiento económico y profesional					
30	Mi trabajo me permite conciliar las responsabilidades personales con las laborales					

### Cuestionario de compromiso organizacional

1	2	3	4	5
Totalmente En Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Totalmente De Acuerdo

<b>Dimensión 1: Compromiso Afectivo</b>		1	2	3	4	5
1	Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.					
2	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa					
3	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.					
4	Siento que mi trabajo se adapta a mis competencias.					
5	Sería muy difícil para mí en este momento dejar la organización, incluso si lo deseara.					
6	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a esta organización					
7	Me sentiría culpable si renunciara a la organización en este momento					
8	Esta organización merece mucho más de mí, gracias a la gente con la que comparto.					
9	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas					
10	Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.					
<b>Dimensión 2: Compromiso Continuo</b>		1	2	3	4	5
11	Este trabajo es para mí algo más que una obligación, es el centro de mi vida.					
12	Siento que mientras en menos costos incurra la organización yo me podré beneficiar más					
13	Siempre trato de hacer algo más que las tareas inherentes a mi trabajo.					
14	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal					

15	Si sigo esforzándome en mi trabajo podría quedarme en esta organización.					
16	No renunciaría a esta organización porque me siento obligado con la gente que en ella trabaja					
17	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí					
18	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.					
19	Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi empresa, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.					
20	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa					
<b>Dimensión 3: Compromiso Normativo</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21	Mi trabajo debe de cumplir con las expectativas de mis superiores y por ende de la organización.					
22	Siempre había esperado un trabajo como el que tengo ahora					
23	Estoy consciente de las pocas alternativas que hay en el mercado laboral, por eso permanezco en esta organización					
24	Permanecer en la organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo					
25	Si yo no hubiera invertido tanto en mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte.					
26	Al demostrar lo profesional que hay en mi podría cambiar mi situación de empleado temporal.					
27	Esta empresa se merece mi lealtad.					
28	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi empresa.					
29	Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa, considerando todo lo que me ha dado					
30	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente					

## Anexo 4: Carta de aceptación



Tarapoto, 17 de febrero 2020

Sres. Universidad Peruana Unión

Asunto: Carta de aceptación del desarrollo de investigación de tesis

Por medio del presente documento yo, Sr. **Nicola Andrea Felice Aznaran** con DNI N° **4774813**, en condición de Gerente general y representante legal de la empresa con Razón Social **Pollitos Park S.A.C.** acepto y permito el desarrollo de investigación que realizan las alumnas Treyci Dayan Lozano Aranda y Lleny Altamirano Carhuactocto, titulado "Motivación y compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto, año 2019".

Me despido brindándoles las facilidades del acceso al personal para el desarrollo de la presente.

Atentamente,

**Nicola A. Felice Aznaran**  
**Gerente General**

**Anexo 5: Guía de experto**  
**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO**  
**(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad determinar Motivación y el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento: **motivación y el compromiso organizacional**.

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 01 Fecha actual: 20/06/2020

Nombres y Apellidos del Juez: JUAN CARLOS SCHRADER IÑAPI

Institución donde labora: CASA LUKER DEL PERÚ SAC

Años de experiencia profesional o científica: 07 AÑOS

  
Firma del Juez.  
Mg. Juan Carlos Schrader Iñapi  
CCPSM N° Mat 19-1106



**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad determinar Motivación y el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Pollería Pollitos Park, Tarapoto, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento: **motivación y el compromiso organizacional.**

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 02 \_ Fecha actual: 10-06-2020

**Nombres y Apellidos del Juez:** David Troya Palomino

**Institución donde labora:** Universidad Peruana Unión

**Años de experiencia profesional o científica:** 15 años

  
-----  
**Firma del Juez.**

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad determinar Motivación y el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Póstería Politos Park, Tarapoto, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento: **motivación y el compromiso organizacional.**

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: \_\_\_\_\_ Fecha actual: 20/06/2020  
Nombres y Apellidos del Juez: José Turillo Paredes  
Institución donde labora: Productor Unión  
Años de experiencia profesional o científica: 8 años

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Juez  
Ing. José Turillo Paredes  
DNI. 40223528  
MAESTRO INVESTIGACION Y  
DOCENCIA UNIVERSITARIA